



Správa železniční geodézie Praha

Popis procesu


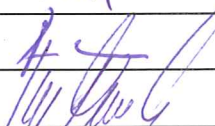
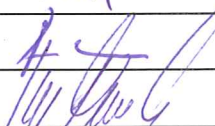
Neshoda, nápravné a preventivní opatření

PP 05

Změna č. 3

Účinnost od 01.04.2010

Č.j. 606/10-SŽG-PHA/QM

	FUNKCE	JMÉNO	DATUM	PODPIS
Zpracoval:	QM	Ing. Petr Hůla	24.3.2010	
Ověřil:	PVK	Ing. Pavel Průcha	24.3.2010	
Schválil:	Ředitel	Ing. Ondřej Červenka	24.3.2010	



Strana 1 (celkem 9)

1 ÚČEL A ROZSAH PLATNOSTI

1.1 ÚČEL PROCESU

Cílem tohoto procesu je sjednocení postupů a činností při řízení s neshodným produktem a tvorbě, sledování a vyhodnocení nápravných a preventivních opatření.

Tento proces popisuje:

- oblasti zjištění neshod
- stanovení nápravných opatření
- stanovení preventivních opatření
- realizaci opatření
- ověřování a vyhodnocení opatření

Tento proces popisuje řízení neshod v rámci SŽG Praha a týká se kapitoly 8.3 Řízení neshodného produktu, 8.5.2 Nápravná opatření, 8.5.3 Preventivní opatření normy ISO 9001 :2008.

1.2 ROZSAH PLATNOSTI

Tento popis procesu je platný pro SŽG PRAHA.

1.3 ROZSAH ZNALOSTÍ

Funkce	Znalost
ředitel	úplná
PVK	úplná
QM	úplná
vedoucí pracoviště	úplná
vedoucí oddělení, odboru	úplná
pracovníci SŽG Praha	informativní

1.4 PŘEHLED POJMŮ A ZKRATEK

Zkratka	Popis	Zkratka	Popis
QMS	Systém managementu kvality	O	Originál dokumentu
VPR	Vlastník procesu	E	Elektronická kopie
ZON	Záznam o neshodě / podnětu ke zlepšení	SKŘ	Systém Kvality Řízení – systém vedený na intranetových stránkách SŽG Praha
PVK	Představitel vedení pro kvalitu	Ř	Ředitel
QM	Manažer kvality	VP	Vedoucí pracoviště
VOSČ	Vedoucí oddělení správních činností	VOCD	Vedoucí odboru centrální dokumentace
NO	Nápravné opatření	PO	Preventivní opatření

Shoda: splnění požadavku.

Neshoda / Neshodný produkt: je produkt, který není ve shodě s požadavky na produkt kladenými.

Neshoda může být : připomínky, stížnost či reklamace od zákazníka, neshoda v předepsaném postupu nebo organizaci práce, zjištění z auditů, reklamace na dodavatele.

Podnět na zlepšení – návrh od pracovníků, týkající se pracovních postupů nebo organizace práce

Identifikace – pokud je možno identifikovat číslem zakázky, reklamace, dodávky atd.

Kód - Z = reklamace od zákazníka
D = reklamace na dodavatele
I = interní problémy a neshody
A = neshoda z auditu
N = návrh na zlepšení

Nápravné opatření je opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody, nebo jiné nežádoucí situace. Může existovat více než jedna příčina neshody. Opatření k nápravě se přijímá s cílem zabránit opětnému výskytu, zatímco preventivní opatření se přijímá s cílem zabránit výskytu. Existuje rozdíl mezi nápravou a opatřením k nápravě.

Preventivní opatření je opatření k odstranění příčiny potenciální neshody nebo jiné nežádoucí potenciální situace. Může existovat více než jedna příčina potenciální neshody. Preventivní opatření se přijímá s cílem zabránit výskytu, zatímco opatření k nápravě se přijímá s cílem zabránit opětnému výskytu.

Náprava je opatření k odstranění zjištěné neshody. Náprava může být prováděna společně s opatřením k nápravě. Nápravou může být například přepracování nebo přearazení do jiné třídy.

Přepracování je opatření provedené na neshodném produktu tak, aby byl ve shodě s požadavky.

Vyřazení je opatření provedené na neshodném produktu, aby se zabránilo jeho původně zamýšlenému použití, např. recyklace, zničení. V případě neshodné služby se přerušением služby zabrání jejímu použití.

Povolení odchylky je povolení odchýlit se před realizací od původně specifikovaných požadavků na produkt. Povolení odchylky se obecně uděluje pro omezené množství produktu nebo na omezené časové období a pro specifické použití.

Uvolnění je povolení k postoupení do další etapy procesu.

2 ODPOVĚDNOSTI

2.1 VLASTNÍK PROCESU

Vlastníkem procesu ve smyslu požadavků normy ISO 9001:2008 je PVK.

2.2 ODPOVĚDNOSTI

Odpovědnosti k rozhodujícím činnostem v rámci tohoto procesu jsou stanoveny v bodu 3.6. Průběh procesu. Odpovědnosti k dílčím činnostem jsou stanoveny v navazující dokumentaci.

Správcem tohoto dokumentu je QM.

3 POSTUP

3.1 VSTUPY A VÝSTUPY PROCESU

Vstupní informace	Zjištěné interní neshody v rámci všech procesů Zjištěné externí neshody Předvídané možné interní a externí neshody Podněty na zlepšení
Výstupní informace	Nápravná opatření zamezující pokračování a opakování neshody Preventivní opatření zamezující šíření neshody do jiných oblastí Zavedení nových postupů na základě podnětů od pracovníků

3.2 VAZBY NA JINÉ PROCESY

Je řídicím procesem napříč všemi dalšími procesy.

3.3 ZDROJE PROCESU

Personální	Všichni pracovníci SŽG
Informační	Intranetové stránky SŽG Praha
Finanční	Náklady na externí neshody
	Náklady na interní neshody
	Náklady na prevenci
Materiální	HW

3.4 IDENTIFIKACE V PROCESU

IDENTIFIKACE NESHOD OBECNĚ

Neshody uvedené níže v 3.6 Průběh procesu musí být jednoznačně identifikovány. Základním identifikačním znakem je číslo ZON (Záznam o neshodě), které má dále vazbu na zdroj neshody (číslo interního auditu, číslo reklamace, název ukazatele efektivnosti,.....).

Dokumenty resp. Záznamy tohoto procesu nesou identifikaci 05 resp. F05.

3.5 MONITORING PROCESU

KONTROLY PROCESU

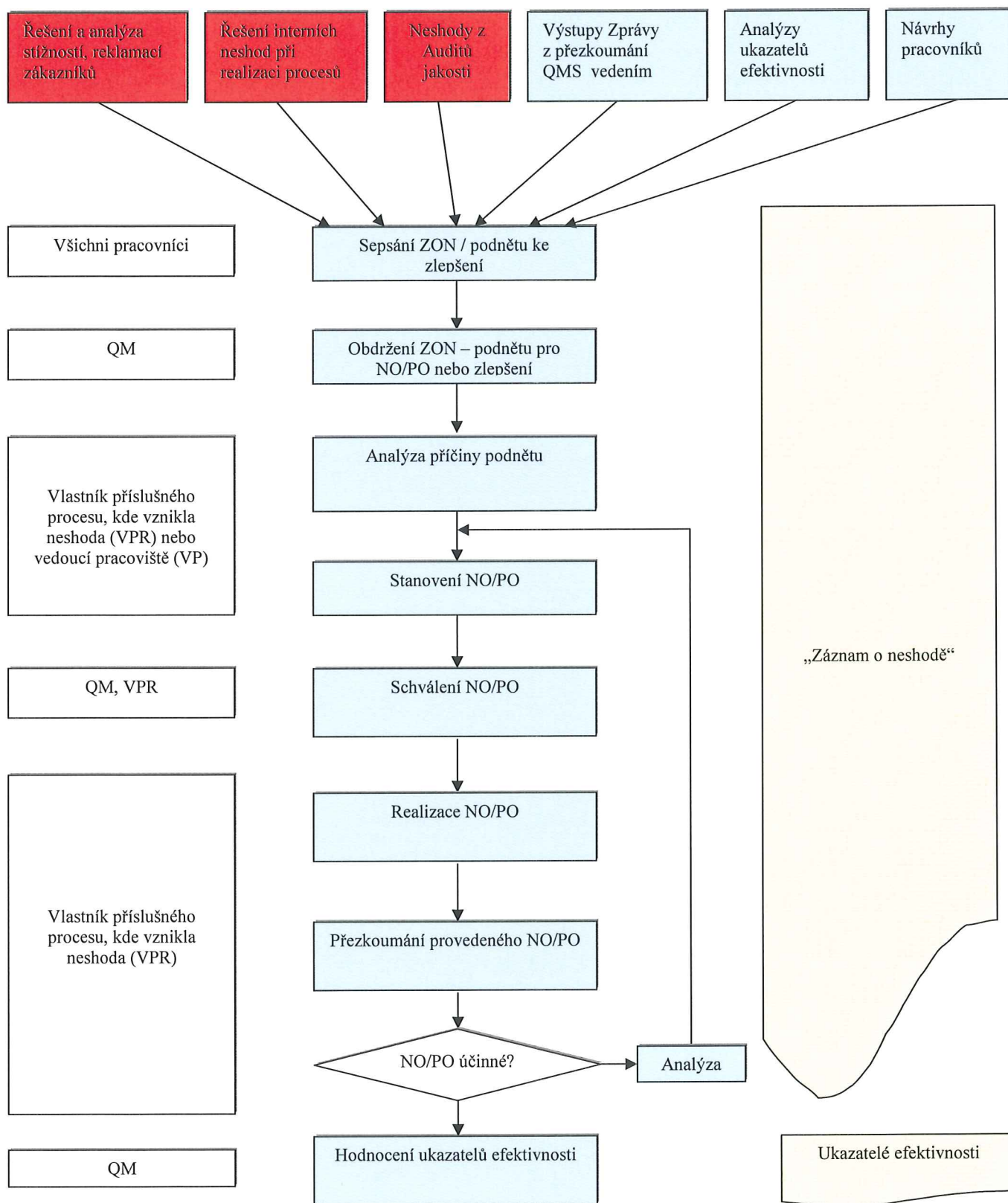
Plnění kroků nápravných a preventivních opatření a jejich efektivnost je kontrolováno průběžně s vyhodnocením na periodických poradách.

UKAZATELE EFEKTIVNOSTI PROCESU

Jako ukazatele efektivnosti realizace oprav a údržby jsou stanoveny:

- Procentuální počet realizovaných NO a PO v plánovaném termínu
- Náklady na externí a interní neshody

3.6 PRŮBĚH PROCESU



Obdržení podnětu pro stanovení NO/PO	<p>Cílem je informovat o špatném fungování a názoru pracovníků s cílem zlepšit systém a službu.</p> <p>Jakmile se pracovník setká se špatným fungováním (neshodou) nebo pokud chce vyjádřit svůj názor, návrh na zlepšení, vyplní elektronickou část formuláře ZON na SJŘ, kde daný problém popíše.</p> <p>Vedoucí pracovníci při zjištění neshody mají povinnost tuto neshodu zapsat. Nezapsání může být považováno za nesplnění pracovních povinností.</p> <p>Po uložení záznamu je tento záznam automaticky přesměrován ke QM, který rozhodne o dalším postupu. QM stanoví příslušného řešitele problému (vedoucího dotčeného pracoviště, eventuálně vlastníka procesu) a termín vyřešení. Řešitel určí analýzu příčiny, stanoví okamžité řešení a navrhne preventivní opatření.</p>
Analýza příčiny	<p>Řešitel může k analýze obsahu formuláře přizvat dle charakteru zjištění odpovědné pracovníky popř. management. Hledají se společně příčiny (proč situace nastala?) a zjišťuje se závažnost a riziko (existuje riziko?... pro zákazníka, pro pracovní sílu, finanční...).</p>
Okamžité řešení	<p>Na základě analýzy musí být naplánovány kroky k okamžitému zamezení prohlubování problému a dále stanovena nápravná opatření.</p>
Stanovení PO	<p>Preventivní opatření následuje po stanovení nápravných opatření. Toto opatření vychází z analýz možných opakovaných nebo podobných jevů v rámci kterých vznikla příčina k řešené neshodě.</p>
Schválení NO/PO	<p>Opatření musí být před realizací schválena vlastníkem procesu, v případě neschválení vlastníkem řešení zadá znovu problém k vyřešení v novém formuláři ZON, kde ve spolupráci s QM stanoví stejného nebo nového řešitele.</p>
Realizace NO/PO	<p>Stanovená opatření jsou realizována odpovědnými pracovníky a průběh realizace je průběžně kontrolován.</p>
Přezkoumání provedených NO/PO	<p>Ověřování veškerých opatření je prováděno v elektronickém formuláři ZON.</p> <p>Vždy musí být provedeno přezkoumání účinnosti NO/PO, což může vyžadovat zavedení nového opatření. Pokud je nutné zavést doplňující opatření, je o něm provedena zmínka ve formuláři ZON, kterého se neshoda týká.</p>
Hodnocení ukazatelů efektivity	<p>Periodické hodnocení stanovených ukazatelů efektivity tohoto procesu.</p>

4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

Dokumenty související s tímto procesem jsou v aktuální formě uvedeny v Seznamu dokumentů.

Záznamy spojené s tímto procesem jsou uvedeny v Seznamu záznamů a jejich řízení.

Software aplikace využívané tímto procesem jsou uvedeny v Seznamu software.

5 PŘÍLOHY

Neobsazeno.

ZÁZNAM O ZMĚNÁCH

Číslo	Účinnost od	Obsah	Datum	Opravitel
1	15.2.2008	změna č. 1	15.2.2008	Ing. Šíp
2	19.2.2009	aktualizace PP v souvislosti s přechodem na SZDC	16.2.2009	Ing. Šíp
3	1.4.2010	průběh procesu	24.3.2010	Ing. Hůla
4				
5				

ROZDĚLOVNÍK

Rozdělovník dokumentu			Záznam o seznámení	
Č.	Funkce	Jméno	Datum	Podpis
O	QM	Ing. Petr Hůla		
E	Ředitel	Ing. Ondřej Červenka		
E	PVK (vedoucí pracoviště v Plzni)	Ing. Pavel Průcha		
E	vedoucí pracoviště v Praze	Ing. Josef Bělík		
E	vedoucí pracoviště v Ústí nad Labem	Jan Hloušek		
E	vedoucí pracoviště v Č.Budějovicích	Ing. Jitka Hajská		
E	vedoucí pracoviště v Jaroměři	Ing. Nikolaj Georgiev		
E	vedoucí odboru centr.dokumentace	Ing. Karel Veselý		
E	vedoucí oddělení správních činností	Dana Horká		
E				

Ostatní pracovníci seznámeni s dokumentem na poradě.

ZÁZNAM O PROVEDENÝCH REVIZÍCH DOKUMENTU

Číslo	Datum	Závěr	Provedl	Podpis
1				
2				
3				
4				
5				