

Typ dokumentace: Interní

Verze: 01

Zpracoval : MIS

Platnost od: 1.1.2009

Schválil : vedení společnosti

Výtisk č.:

Ostatní informace:

Před použitím dokumentu si podle čísla verze ověřte, že se jedná o aktuální verzi. Platná verze tohoto dokumentu je k dispozici v adresáři ISM (elektronická podoba) a ve složce „Dokumentace ISM“ (písemná podoba), která je uložena u MIS.

### Geodetická kancelář, která měří cokoliv...



## 1. Obsah:

1.	Obsah: .....	2
2.	Účel a platnost.....	4
3.	Použité zkratky a pojmy .....	4
3.1	Zkratky .....	4
3.2	Pojmy .....	4
4.	INTEGROVANÝ SYSTÉM MANAGEMENTU .....	4
4.1	O nás .....	4
4.2	Služby .....	5
4.3	Všeobecné požadavky .....	5
4.4	Politika ISM.....	6
4.5	Plánování.....	6
4.5.1	Plánování postupu identifikace procesů, environmentálních aspektů, nebezpečí a rizik a jejich hodnocení a řízení .....	6
4.5.1.1	Procesy .....	6
4.5.1.2	Environmentální aspekty.....	6
4.5.1.3	Nebezpečí a rizika.....	7
4.5.2	Právní a jiné požadavky .....	7
4.5.3	Cíle a programy.....	7
4.6	Zavedení a provoz.....	7
4.6.1	Struktura a odpovědnost.....	7
4.6.1.1	Odpovědnost vedení .....	7
4.6.1.2	Představitel managementu.....	7
4.6.1.3	Koordinační tým ISM.....	8
4.6.2	Management zdrojů.....	8
4.6.2.1	Poskytování zdrojů.....	8
4.6.2.2	Lidské zdroje.....	8
4.6.2.3	Infrastruktura a pracovní prostředí.....	8
4.6.3	Komunikace a konzultace .....	9
4.6.3.1	Komunikace .....	9
4.6.3.2	Konzultace.....	9
4.7	Dokumentace .....	9
4.7.1	Požadavky na dokumentaci .....	9
4.7.2	Příručka integrovaného systému managementu .....	10
4.7.3	Řízení dokumentů.....	10
4.7.4	Řízení záznamů .....	10
4.8	Realizace produktu a řízení provozu .....	11
4.8.1	Plánování realizace produktu .....	11
4.8.2	Určování požadavků týkajících se produktu.....	11
4.8.3	Přezkoumávání požadavků týkajících se produktu.....	11
4.8.4	Návrh a vývoj .....	11
4.8.5	Nakupování .....	11
4.8.5.1	Proces nakupování.....	11
4.8.5.2	Informace pro nakupování.....	12
4.8.5.3	Ověřování nakupovaného produktu.....	12
4.8.6	Řízení provozu, výroby a poskytování služeb .....	12
4.8.6.1	Validace procesů pro výrobu a poskytování služeb.....	12
4.8.6.2	Identifikace a sledovatelnost.....	12
4.8.6.3	Majetek zákazníka .....	12
4.8.6.4	Ochrana produktu.....	13
4.8.7	Řízení monitorovacích a měřících zařízení.....	13
4.8.8	Havarijní připravenost a reakce .....	13
4.9	Kontrola a opatření k nápravě .....	13
4.9.1	Monitorování, měření, analýza údajů .....	13
4.9.1.1	Procesy a postupy monitorování a měření.....	13
4.9.1.2	Spokojenost zákazníka .....	13

4.9.1.3	Monitorování a měření produktu.....	14
4.9.1.4	Hodnocení souladu .....	14
4.9.1.5	Analýza údajů .....	14
4.9.2	Neshoda, náprava a prevence.....	14
4.9.2.1	Nehoda, incident, neshoda .....	14
4.9.2.2	Neshodný produkt .....	14
4.9.2.3	Opatření k nápravě .....	15
4.9.2.4	Preventivní opatření .....	15
4.9.3	Interní audit .....	15
4.10	Přezkoumání vedením.....	15
4.10.1	Všeobecně.....	15
4.10.2	Neustálé zlepšování .....	15

## 2. Účel a platnost

Příručka ISM popisuje integrovaný systém managementu, který je vytvořen ve společnosti podle požadavků norem ISO 9001:2008, ISO 14001:2004

Příručka jakosti je určena pro pracovníky společnosti, potřeby auditů externími organizacemi a pro potřeby prezentace systému managementu jakosti společnosti jejím obchodním partnerům.

Příručka ISM je součástí směrnice základny ISM společnosti a je závazná pro všechny pracovníky společnosti.

## 3. Použité zkratky a pojmy

### 3.1 Zkratky

**ISM** – integrovaný systém managementu

**SM** – označení směrnice

**PVIS** – představitel vedení integrovaného systému

**MIS** – manažer integrovaného systému

**MB** – manažer BOZP a PO

**BOZP** - bezpečnost a ochrana zdraví při práci

**PO** - požární ochrana

### 3.2 Pojmy

**Vedení společnosti** – ředitel společnosti, obchodní ředitel společnosti

**Integrovaný systém managementu** – systém vycházející z požadavků norem ISO 9001:2008, ISO 14001:2004

**Představitel vedení integrovaného systému** – člen vrcholového vedení společnosti odpovědný za implementaci a udržování ISM

**Manažer integrovaného systému** – jmenovaný pracovník vedením společnosti odpovědný za udržování a uplatňování požadavků normy ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004 ve společnosti

**Manažer BOZP** - jmenovaný pracovník vedením společnosti odpovědný za udržování a uplatňování zákonných požadavků v oblasti BOZP

**Dokumentace ISM** - organizační a řídicí směrnice popisující činnosti jednotlivých funkčních útvarů, potřebné pro uplatňování článků ISM

**Záznam** - dokument, v němž jsou uvedeny dosažené výsledky nebo v němž se poskytují důkazy o provedených činnostech

**Řízení dokumentace** - trvalé udržování dokumentace v aktuálním stavu ve všech útvarech společnosti, včetně kompletnosti souboru dokumentace a úplnosti jednotlivých dokumentů

**Externí dokumentace** - dokumentace související s ISM, která byla vypracována nebo vydána jinými organizacemi.

## 4. INTEGROVANÝ SYSTÉM MANAGEMENTU

S ohledem na zlepšení řízení všech činností společnosti, které mají vliv na kvalitu produktů a procesů, životní prostředí a bezpečnost a ochranu zdraví při práci rozhodlo vedení společnosti zavést, uplatňovat a neustále zlepšovat integrovaný systém managementu dle požadavků norem ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004

### 4.1 O nás

Začátky geodetické kanceláře AZMUT jsou datovány na počátek roku 1997, kdy jsem začal podnikat v oboru zeměměřických činností jako fyzická osoba Ing. Jiří Blábol-AZIMUT. Vzhledem k tomu, že se tato geodetická kancelář na trhu ujala a začala se velmi rychle rozšiřovat, rozhodl jsem se k transformaci firmy na společnost s ručením omezením. Tak vznikla v květnu roku 2004 společnost AZIMUT CZ s.r.o. Naším hlavním oborem vždy byla a je geodezie a to v jejím nejširším pojetí. Specializujeme se na činnosti z tohoto oboru jež zaručí našim zákazníkům, že s námi mohou začít počítat na svých projektech od záměru něco vybudovat až po kolaudaci hotového díla. Mimo tuto hlavní činnost se též zabýváme vývojem vlastního software na bázi webových aplikací pro řízení podniku **ISANA** a grafického informačního systému **GISANA**. Dalším oborem ve kterém podnikáme je

prodej geodetických přístrojů od švýcarského výrobce Leica. Zde se specializujeme především na prodej stavebních měřících přístrojů.

Geodetická kancelář AZIMUT CZ s.r.o. disponuje kolektivem více jak dvaceti stabilních a zkušených pracovníků, kteří v kombinaci s moderní měřicí a výpočetní technikou dokáží zaměřit vše co si jen dovedete představit. Od stromků ve Vašem sadu až po usazování lisů v továrních halách. Od mapky Vaší zahrádky po technickou mapu města. Od geometrického plánu rodinného domku až po tvorbu katastrální mapy.

Chcete-li se dozvědět více o projektech na kterých jsme se podíleli nebo na kterých právě pracujeme, zavítejte do sekce reference.

## 4.2 Služby

### Bytové domy, budovy

- [Geodetické práce při výstavbě bytových domů](#)
- [Podklad pro projekt rekonstrukce](#) - vyhotovení stavebních výkresů skut.stavu objektu
- [Podklad pro projekt výstavby](#) - zaměření dotčeného území
- [Zaměření bytových a nebytových jednotek pro prohlášení vlastníků](#) - výpočet výměr
- [GIS Budov](#) - informační systém pro správu objektů.

### Rodinné domy

- [Podklad pro projekt stavby](#) - polohopisný a výškopisný plán
- [Vytyčení stavby rodinného domu](#) - obvod domu, vytyčení laviček
- [Geometrický plán](#) - pro rozestavěný dům, pro kolaudaci

### Pozemky

- [Geometrický plán](#) - pro rozdělení pozemku v katastru
- [Vytyčení vlastnických hranic](#)
- [Polohopisný a výškopisný plán pozemku](#)

### Průmysl

- [Výstavba chladících věží](#)
- [Výpočet kubatury zeminy \(násypy/výkopy\)](#)

### Dopravní stavby

- [Zaměření skutečného provedení](#) - kolaudace stavby

### Inženýrské sítě

- [Zaměření skutečného provedení](#) - zpracování zaměření dle norem správců

### Mapová díla

- [Mapování](#) - ucelené mapování velkých celků, úplné přizpůsobení instrukci objednatele.
- [Mapový GIS](#) - informační systém mapového díla.

## 4.3 Všeobecné požadavky

Společnost má vytvořen, dokumentován, uplatňován a udržován integrovaný systém managementu. Vedení společnosti a zaměstnanci usilují o neustálé zlepšování jeho efektivity. Oblast působnosti integrovaného systému managementu zahrnuje celou společnost. Integrovaný systém managementu je uplatňován všemi zaměstnanci, kteří řídí, provádějí a ověřují jednotlivé činnosti, které mohou mít vliv na jakost, dopady na životní prostředí a BOZP, pod vedením představitel vedení integrovaného systému (PVIS) ve spolupráci s manažerem integrovaného systému (MIS) a manažerem BOZP a PO (MB)

## 4.4 Politika ISM

Vedení společnosti stanovilo a vyhlásilo Politiku ISM, která je vytvořena v souladu s posláním a strategickými záměry společnosti, s ohledem na jakost a environmentální dopady činností, produktů a služeb a s ohledem na bezpečnost a ochranu zdraví zaměstnanců při práci.

Návrh Politiky ISM zpracovával představitel vedení integrovaného systému (PVIS) ve spolupráci s manažerem integrovaného systému (MIS) a manažerem BOZP a PO (MB) Politiku ISM schválilo vedení společnosti a je vydána jako samostatný dokument ISM 01 Politika společnosti. Minimálně jednou ročně v rámci přezkoumání ISM vedením společnosti, které probíhá dle SM 03 Přezkoumání ISM, je Politika ISM přezkoumána z hlediska jejího naplňování a aktuálnosti. V případě nutnosti aktualizace Politiky ISM odpovídá za její aktualizaci PVIS. Politika ISM je umístěna na internetových stránkách společnosti a vyvěšena v administrativních prostorách společnosti.

## 4.5 Plánování

### 4.5.1 Plánování postupu identifikace procesů, environmentálních aspektů, nebezpečí a rizik a jejich hodnocení a řízení

#### 4.5.1.1 Procesy

a) ve společnosti jsou identifikovány procesy potřebné pro řádnou funkci SMJ, EMS a BOZP:

b) procesy jsou rozděleny na hlavní, řídicí a podpůrné (Obr.1);

c) hlavní procesy jsou:

Geodetické práce,

d) kritéria a metody potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů jsou popsány ve směrnících:

- SM 05 Obchodní činnost,
- SM 12 Geodetické práce

e) vedení společnosti zajišťuje dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro podporu fungování výše uvedených procesů a tyto procesy jsou monitorovány a analyzovány,

f) vedení společnosti uplatňuje opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů,

g) procesy jsou řízeny v souladu s požadavky norem ISO 9001:2008, ISO 14001:2004

#### Zaměření na zákazníka

a) Společnost si je vědoma svého závazku neustále rozpoznávat a uspokojovat stávající i nové požadavky svých zákazníků,

b) požadavky zákazníků jsou respektovány s cílem splnit jejich očekávání a zvyšovat jejich spokojenost,

c) v oblasti ochrany životního prostředí jsou uplatňovány postupy zohledňující prevence znečišťování životního prostředí při plnění požadavků právních předpisů a jiných environmentálních požadavků,

d) u zaměstnanců společnosti a externích dodavatelů, kteří zajišťují činnosti pro společnost je věnována maximální pozornost na dodržování zásad BOZP a ochranu životního prostředí.

#### 4.5.1.2 Environmentální aspekty

Společnost má vytvořen a udržován postup pro identifikaci environmentálních aspektů svých činností, služeb, které řídí a na které mají vliv tak, aby byly určeny ty aspekty, které mají nebo mohou mít významný dopad na životní prostředí. Významnost identifikovaných environmentálních aspektů a jejich dopadů je stanovena pomocí metodiky hodnocení v SM 14 Právní a jiné požadavky. Identifikované environmentální aspekty jsou zpracovány jako Registr environmentálních aspektů a dopadů, který je průběžně přezkoumáván a aktualizován. Na základě výsledků hodnocení jsou přijata opatření pro řízení environmentálních aspektů, jejich monitorování a měření a výcvik zaměstnanců. Identifikované významné environmentální aspekty jsou brány v úvahu při stanovení environmentálních cílů, cílových hodnot a programů. Postup pro identifikaci environmentálních aspektů a hodnocení jejich dopadů je uveden ve směrnici SM 17 Identifikace environmentálních aspektů.

### 4.5.1.3 Nebezpečí a rizika

Společnost má vytvořen a udržován postup pro identifikaci nebezpečí a hodnocení rizik včetně zavedení nezbytných opatření k jejich řízení. Identifikovaná významná rizika jsou brána v úvahu při stanovení cílů, cílových hodnot a programů BOZP. Významnost identifikovaných nebezpečí je stanovena a hodnocení rizik je provedeno pomocí stanovené metodiky hodnocení. Jsou stanovena rizika, která jsou průběžně přezkoumávána a aktualizována. Na základě výsledků hodnocení jsou přijata opatření pro řízení rizik, jejich monitorování a měření a výcvik zaměstnanců. Postup pro identifikaci nebezpečí a hodnocení rizik je uveden ve směrnici SM 16 Identifikace rizik BOZP.

### 4.5.2 Právní a jiné požadavky

Zajištění přístupu k právním požadavkům a předpisům je popsáno ve směrnici SM 01 Směrnice pro řízení dokumentace a SM 14 Právní a jiné požadavky. Tento postup rovněž zajišťuje identifikaci a zajištění přístupu k požadavkům právních předpisů a jiným environmentálním požadavkům, které se vztahují na společnost v souvislosti s jejími environmentálními aspekty a k požadavkům právních předpisů a jiných požadavků BOZP. V případě potřeby jsou dány zaměstnanci společnosti podněty pro vydání nebo revizi příslušné řízené dokumentace.

### 4.5.3 Cíle a programy

K naplnění závazků obsažených v Politice ISM jsou stanoveny ve společnosti dokumentované cíle, cílové hodnoty a programy s ohledem na jakost produktu, požadavky právních předpisů a jiné požadavky, významné environmentální aspekty, nebezpečí a rizika BOZP, technologické postupy, provozní a obchodní požadavky a názory zainteresovaných stran, technologické, provozní a ekonomické možnosti společnosti. Pro dosažení cílů a cílových hodnot ISM jsou vytvořeny programy ISM, které obsahují:

- určení odpovědností a pravomocí potřebných ke splnění cílů a cílových hodnot pro příslušné funkce a úrovně společnosti,
- zdroje a metodika pro plnění cílů a cílových hodnot.

Programy jsou zpracovány vedením ve spolupráci se zaměstnanci, kterých se program týká, a jsou vydány formou samostatného dokumentu ISM 03 Cíle a programy ISM. Průběžné hodnocení plnění cílů, cílových hodnot stanovených v ISM 03 Cíle a programy ISM společnosti probíhá ve stanovených termínech, které jsou uvedeny ve schválených programech ISM. Konečné vyhodnocení dosažení cílů je prováděno minimálně jednou ročně v rámci přezkoumání ISM vedením společnosti. V případě změn v procesech, činnostech, produktech nebo významných změnách organizačních a provozních podmínek, jsou cíle, cílové hodnoty upravovány.

## 4.6 Zavedení a provoz

### 4.6.1 Struktura a odpovědnost

#### 4.6.1.1 Odpovědnost vedení

Vedení společnosti poskytuje důkazy o své osobní angažovanosti a aktivitě při rozvíjení a uplatňování ISM a k neustálému zlepšování jeho efektivnosti tím, že:

- sděluje uvnitř společnosti, že je důležité plnit požadavky zákazníka, stejně jako požadavky právních předpisů a jiné požadavky,
- stanovuje Politiku ISM,
- zajišťuje, že jsou stanoveny Cíle a programy ISM,
- plánuje a provádí přezkoumání ISM vedením,
- zajišťuje dostupnost zdrojů potřebných pro udržování a zlepšování ISM.

Pravomoci, odpovědnosti a povinnosti všech zaměstnanců jsou definovány v SM 02 Organizační řád a dále dokumentační základně ISM dokumentace typu SM, pracovní náplní jednotlivých pracovníků společnosti.

#### 4.6.1.2 Představitel managementu

Ve společnosti jsou jmenováni na základě jmenovacích dekretů:

- Představitel vedení integrovaného systému (PVIS)
- Manažer integrovaného systému (MIS)

➤ Manažer BOZP a PO (MB)

Jmenovaní pracovníci vedením společnosti na základě Jmenovacího dekretu mají odpovědnost a pravomoc k:

- a) uplatňování požadavků ISM v rámci celé společnosti;
- b) zajištění, že ISM je stanoven, zaveden a udržován ve shodě s požadavky norem ISO 9001:2008 a 14001:2004 včetně potřebných zdrojů,
- c) podávání zpráv vedení o fungování, výsledcích, výkonnosti a potřebách zlepšování ISM pro přezkoumání ISM vedením společnosti,
- d) prosazování povědomí o požadavcích zákazníka ve společnosti.

#### 4.6.1.3 Koordinační tým ISM

Ve společnosti jsou jmenováni tři zaměstnanci tzv. koordinačního týmu ISM, kteří identifikují požadavky stanovené v normách ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004 a zajišťují komunikaci a koordinaci mezi PVIS a zaměstnanci společnosti při jejich implementaci a uplatňování v ISM.

Koordinační tým ISM je sestaven z:

- Manažera integrovaného systému –odpovědný za udržování a uplatňování požadavků normy ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004 ve společnosti
- Manažera BOZP - odpovědný za udržování a uplatňování zákonných požadavků na BOZP
- Zástupce zaměstnanců v otázkách BOZP – odpovědný za komunikaci mezi pracovníky a vedením společnosti

#### 4.6.2 Management zdrojů

##### 4.6.2.1 Poskytování zdrojů

Na základě naplánovaných zdrojů pro jednotlivé činnosti společnosti zajišťuje vedení společnosti potřebné zdroje pro:

- a) uplatňování, udržování a neustálé zlepšování ISM,
- b) zvyšování spokojenosti zákazníka plněním jeho požadavků.

##### 4.6.2.2 Lidské zdroje

###### **Odborná způsobilost, výcvik, vědomí závažnosti**

Všichni zaměstnanci společnosti jsou odborně způsobilí k provádění činností, které mají vliv na jakost produktů, životní prostředí nebo BOZP na pracovišti. Odborná způsobilost je stanovena v SM 02 Organizační řád a Kvalifikačních kartách jednotlivých pracovníků. Vzdělávání a výcvik zaměstnanců probíhá v souladu s SM 02 Organizační řád včetně požadavků na hodnocení efektivnosti vzdělávání a udržování záznamů o vzdělávání a výcviku.

Pomocí interních nebo externích školení nebo interních sdělení je zajišťováno, aby měli všichni zaměstnanci povědomí o:

- a) důležitosti shody s Politikou ISM, postupy a požadavky ISM,
- b) významných environmentálních aspektech a s tím i souvisejících dopadech spojených s jejich prací a o environmentálních přínosech zlepšené osobní výkonnosti,
- c) významných rizicích a důležitosti dodržování požadavků BOZP při pracovních činnostech,
- d) důležitosti svých činností při plnění Cílů a programů ISM,
- e) jejich úlohách a odpovědnosti za dosažení shody s požadavky ISM,
- f) postupech a požadavcích na havarijní připravenost a reakci na havarijní situace,
- g) potenciálních následcích při nedodržení stanovených provozních postupů.

##### 4.6.2.3 Infrastruktura a pracovní prostředí

Pro dosažení shody s požadavky na produkt poskytuje a udržuje společnost administrativní prostory, prostory v rámci realizace jednotlivých zakázek a vlastní infrastrukturu tvořenou provozními prostředky typu vozového parku, výpočetní techniky apod. Řízení infrastruktury včetně její údržby, oprav a rozvoje je zajišťováno v souladu s pravidly. Vedení společnosti vytváří a udržuje pracovní prostředí tak, aby byla zajištěna bezpečnost práce, ochrana zdraví a životního prostředí a zároveň byla dosažena shoda s požadavky na produkt. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci a vytváření vhodného pracovního prostředí ve společnosti je dokumentací ISM - SM 11 Infrastruktura

## 4.6.3 Komunikace a konzultace

### 4.6.3.1 Komunikace

Komunikace v rámci společnosti se uskutečňuje s ohledem na informace a efektivnost ISM, ve vztahu k environmentálním aspektům a na informace týkající se BOZP.

#### Interní komunikace

Interní komunikace je důležitým předpokladem pro fungování a zlepšování ISM. Podpora zpětné vazby a komunikace od zaměstnanců na různých úrovních je prostředkem pro jejich zapojení a rozvoj týmové práce.

Základní formy interní komunikace v rámci společnosti jsou:

- a) porady, konzultace, školení, neformální setkání,
- b) záznamy, dokumentace,
- c) internetové stránky společnosti,
- d) průzkum názorů zaměstnanců na sociální klima apod.,
- e) v případě výskytu havarijní situace jsou způsoby a postupy interní komunikace dány havarijními plány a postupy

Hlavní způsoby interní komunikace jsou:

- a) ústní
- b) písemný
- c) elektronický

Na interní úrovni musí být zaměstnanci v rámci komunikace v ISM seznámeni s Politikou ISM, Cíli a programy ISM, postupy k ochraně životního prostředí, havarijními plány a postupy, úkoly a odpovědnostmi v ISM závislými od konkrétního pracovního zařazení. Celkovou odpovědnost za interní komunikaci v rámci ISM mají jednotliví představitelé managementu. Interní podnět může předložit každý zaměstnanec společnosti formou interního sdělení adresovaného na vedení společnosti, nebo je možné tento podnět zaznamenat v zápisu z porad. Pravidla pro interní komunikaci jsou stanovena v SM 02 Organizační řád.

#### Externí komunikace

Přístup k zákazníkům a všem zainteresovaným stranám je podpořen oboustrannou komunikací a společnost přijímá a reaguje na podněty, připomínky a dotazy všech zainteresovaných stran. Za vyřizování stížností (včetně stížností a podnětů občanů k ochraně životního prostředí) a reklamací odpovídá MIS.

Pro informování veřejnosti slouží internetové stránky společnosti kde jsou k dispozici informace o poskytovaných službách a produktech. Rozsah komunikace s orgány státní správy je dán především právními a jinými environmentálními požadavky, které souvisí s environmentálními aspekty společnosti a jejich dopady a pravidelnými zprávami. Komunikace s orgány státní správy je zajišťována vedením společnosti a zaměstnanci dle kompetencí stanovenými v SM 02 Organizační řád. V případě výskytu havarijní situace jsou způsoby a postupy externí komunikace dány havarijními plány a postupy. Komunikace s dodavateli zajišťujícími činnosti související s environmentálními aspekty a riziky BOZP společnosti probíhají e-mailem, telefonicky, ústní nebo písemnou formou. V rámci této komunikace jsou informováni o postupech a požadavcích EMS a BOZP společnosti, které souvisí s její činností a poskytovanými službami. V rámci komunikace se zainteresovanými stranami je kladen důraz na témata související s Politikou ISM, environmentálním profilem společnosti vzhledem k cílům cílovým hodnotám a programům IMS, environmentálním profilem dodavatelů, požadavky právních předpisů a jiných environmentálních požadavků, požadavky zainteresovaných stran, postupy v ochraně ŽP, haváriemi a havarijními situacemi. Rozhodnutí, zda bude společnost komunikovat o svých významných environmentálních aspektech, je posuzováno individuálně vedením společnosti. Za komunikaci s veřejností odpovídá MIS.

### 4.6.3.2 Konzultace

Konzultace v oblasti SMJ, EMS zjišťuje MIS a v oblasti BOZP zjišťuje MB. Zaměstnanci jsou zapojeni do vývoje a přezkoumávání postupů k řízení a identifikaci rizik ve spolupráci s MB. V případě, že dojde ke změně, která může ovlivnit BOZP na pracovišti, je s příslušnými zaměstnanci tato záležitost konzultována a jsou navržena potřebná opatření.

## 4.7 Dokumentace

### 4.7.1 Požadavky na dokumentaci

Dokumentace ISM společnosti obsahuje:

- a) „Politiku integrovaného systému managementu“ - dokumentované prohlášení managementu o politice, cílech a cílových hodnotách ISM,
- b) Příručku ISM,
- c) dokumentované postupy požadované normami ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 a další dokumenty, které společnost potřebuje pro zajištění efektivního plánování, fungování a řízení procesů,
- d) záznamy požadované výše uvedenými normami a další záznamy, které společnost potřebuje pro zajištění efektivního plánování, fungování a řízení procesů, a rovněž záznamy, které se týkají významných environmentálních aspektů a slouží k dokumentování environmentálního profilu.

Struktura dokumentace společnosti je řízena v souladu se směrnicí SM 01 Směrnice pro řízení dokumentace. Ve společnosti je veden a aktualizován seznam dokumentace ISM a seznamy dalších typů dokumentů v souladu s požadavky dokumentace ISM.

#### 4.7.2 Příručka integrovaného systému managementu

Společnost má vytvořen a udržován dokument ISM 01 Příručka ISM, který zahrnuje:

- oblast použití ISM,
- odkazy na dokumentované postupy vytvořené pro ISM,
- popis vzájemného působení mezi procesy.

Příručka ISM je vydávána formou vrcholového dokumentu ISM a její distribuce a aktualizace probíhá v souladu se směrnicí SM 01 Směrnice pro řízení dokumentace.

#### 4.7.3 Řízení dokumentů

Společnost má vypracovaný a zavedený postup pro řízení dokumentů interního a externího původu ve směrnicích SM 01 Směrnice pro řízení dokumentace a SM 14 Právní a jiné požadavky. Všechny dokumenty, které nesplňují požadavky těchto směrnic na řízení dokumentů, jsou neřízenými dokumenty. Řízení dokumentů zabezpečuje, že dokumenty:

- a) jsou před vydáním schváleny,
- b) jsou přezkoumány a aktualizovány dle potřeby,
- c) mají zajištěnu identifikaci změn a aktuálního stavu,
- d) v aktuální podobě jsou dostupné v místech používání v elektronické podobě nebo v tištěné podobě formou řízených kopiích,
- e) externího původu mají zajištěnou identifikaci a řízení jejich distribuce ,
- f) zastaralé jsou chráněny proti neúmyslnému používání a vhodně identifikovány v případě jejich uchovávání.

#### 4.7.4 Řízení záznamů

Společnost má vytvořeny a udržovány záznamy, aby se poskytly důkazy o shodě s požadavky a o efektivním fungování ISM. Řízení záznamů, které jsou pořízeny v papírové nebo elektronické formě, je popsáno v SM 01 Směrnice pro řízení dokumentace s ohledem na:

- identifikaci,
- ukládání,
- ochranu,
- vyhledávání,
- stanovení doby uchovávání,
- vypořádání záznamů.

Environmentální záznamy se vedou tam, kde:

- vznikají environmentální problémy, sleduje se míra plnění plánovaných environmentálních cílů a cílových hodnot, provádí se zásah s možným nepříznivým environmentálním dopadem, prokazuje se shoda se specifikovaným environmentálním požadavkem
- probíhá monitorování a měření nebo vedení a poskytování záznamů
- je požadováno právními předpisy nebo jinými environmentálními požadavky.

Analogické požadavky platí pro vedení záznamů v oblasti managementu jakosti a BOZP.

## 4.8 Realizace produktu a řízení provozu

### 4.8.1 Plánování realizace produktu

Společnost plánuje a rozvíjí procesy potřebné pro realizaci produktu. Plánování realizace produktu je prováděno v souladu s požadavky ostatních procesů ISM a s ohledem na jakost produktu, na významné environmentální aspekty a bezpečnostní hlediska.

Při plánování společnost identifikuje:

- a) požadavky na produkt včetně posouzení environmentální aspektů a jejich dopadů, bezpečnostních rizik, požadavků právních předpisů a jiných požadavků,
- b) potřebu vytvořit procesy a dokumenty včetně poskytnutí zdrojů specifických pro produkt,
- c) požadované činnosti při ověřování, validaci, monitorování a kontrole, které jsou specifické pro produkt, a kritéria pro přijetí produktu,
- d) záznamy potřebné pro poskytnutí důkazu, že realizační procesy a výsledný produkt splňují požadavky.

### 4.8.2 Určování požadavků týkajících se produktu

Společnost identifikuje:

- a) požadavky specifikované zákazníkem, včetně požadavků na dodání a činnosti po dodání,
- b) požadavky, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifické nebo zamýšlené použití, je-li známo,
- c) požadavky právních předpisů a jiné požadavky vztahující se k produktu,
- d) jakékoli dodatečné požadavky určené společností.

Požadavky týkající se produktu jsou upraveny smluvním vztahem mezi zákazníkem a společností v souladu se směrnicí SM 05 Obchodní činnost

### 4.8.3 Přezkoumávání požadavků týkajících se produktu

Společnost přezkoumává požadavky týkající se produktu. Přezkoumání je provedeno před přijetím závazku společnosti dodat zákazníkovi produkt v rámci přípravy smluv nebo objednávek. Společnost zajistí, aby:

- a) byly stanoveny požadavky na produkt, včetně případných environmentálních požadavků a požadavků BOZP,
- b) byly vyřešeny smluvní a jiné požadavky, které se liší od dříve vyjádřených požadavků,
- c) byl schopen splnit určené požadavky.

O výsledcích přezkoumání a o opatřeních vyplývajících z přezkoumání jsou vedeny záznamy.

V případě, že zákazník neposkytne žádné dokumentované vyjádření požadavků, je zákazníkovi

předložen návrh smlouvy. Po potvrzení ze strany zákazníka jsou požadavky uvedené ve smlouvě nebo objednávce považovány za dokumentované vyjádření jeho požadavků.

V případě, že se změní požadavky na produkt, zajistí společnost, aby byly změněny i příslušné dokumenty a aby byli o změnách požadavků informováni příslušní zaměstnanci.

### 4.8.4 Návrh a vývoj

Společnost uplatňuje tento článek normy v rámci řízení procesu projekční činnosti vycházejícího z potřeb společnosti a požadavků vedení společnosti.

### 4.8.5 Nakupování

#### 4.8.5.1 Proces nakupování

Proces nakupování je popsán směrnicí SM 10 Nakupování tak, aby nakupovaný produkt vyhovoval specifikovaným požadavkům, včetně případných environmentálních požadavků a požadavků BOZP. Typ a rozsah kontroly uplatněné na dodavatele a nakupovaný produkt je závislý na vlivu nakupovaného produktu na následnou realizaci produktu nebo konečný produkt. V rámci procesu nakupování je stanoven a udržován postup pro identifikovaná rizika a významné environmentální aspekty pro zboží, zařízení a nakupované služby používané ve společnosti a tento postup a požadavky jsou sdělovány dodavatelům a smluvním partnerům. Postupy a požadavky pro identifikované významné environmentální aspekty nebo bezpečnostní rizika výrobků a služeb používaných ve společnosti jsou sdělovány příslušným smluvním partnerům. Dodavatelé jsou vybíráni a hodnoceni podle schopnosti dodávat produkt v souladu s požadavky společnosti. Výběr a hodnocení dodavatelů je řízen v souladu se směrnicí SM 10 Nakupování.

#### 4.8.5.2 Informace pro nakupování

Informace pro nakupování musí popisovat produkt, který se má nakoupit včetně:

- a) požadavků na schvalování produktu, postupů, procesů a zařízení,
- b) požadavků na kvalifikaci zaměstnanců,
- c) požadavků na ISM,
- d) požadavků právních předpisů a jiných environmentálních požadavků a požadavků BOZP. Přiměřenost specifikovaných požadavků pro nakupování je zjištěna předtím, než jsou sděleny dodavateli. Tyto kontrolní činnosti vyplývají z požadavků směrnice SM 10 Nakupování.

#### 4.8.5.3 Ověřování nakupovaného produktu

Kontrolní činnosti nezbytné pro zajištění toho, aby nakupovaný produkt splnil specifikované požadavky, jsou prováděny příslušnými zaměstnanci s ohledem na druh nakupovaného produktu.

#### 4.8.6 Řízení provozu, výroby a poskytování služeb

Ve společnosti jsou určeny hlavní procesy, které se řídí příslušnými směrnicemi:

- SM 05 Obchodní činnost,
- SM 12 Geodetická činnost,

Jednotlivé procesy ve společnosti jsou řízeny s ohledem na kvalitu výstupů, identifikovaná rizika, významné environmentální aspekty a jejich dopady tak, aby byly ve shodě s vyhlášenou Politikou ISM, cíli a cílovými hodnotami společnosti. V rámci řízení provozu a poskytování služeb jsou stanoveny takové postupy, aby veškeré činnosti probíhaly v souladu s příslušnými právními a jinými environmentálními požadavky a požadavky BOZP. Dále jsou určeny procesy a činnosti, které souvisejí s identifikovanými riziky a významnými environmentálními aspekty a jsou ve shodě s Politikou ISM, cíli a cílovými hodnotami společnosti, a jsou popsány těmito směrnicemi:

- SM 16 Identifikace rizik BOZP,
- SM 17 Identifikace environmentálních aspektů,
- SM 18 Havarijní připravenost,
- SM 15 Nakládání s odpady.

Všechny tyto procesy a činnosti jsou plánovány a zajišťovány s ohledem na:

- a) dostupnost informací, které popisují znaky produktu,
- b) dostupnost provozních předpisů, technické a jiné dokumentace,
- c) použití vhodného zařízení,
- d) dostupnost a použití monitorovacího a měřicího zařízení,
- e) uplatňování monitorování a měření,
- f) uskutečnění činností spojených s činností po dodání,
- g) identifikované environmentální aspekty,
- h) stanovená rizika.

##### 4.8.6.1 Validace procesů pro výrobu a poskytování služeb

Ve společnosti je zajištěna validace produktů a poskytovaných činností zajištěna dodržováním technických norem a odbornou způsobilostí pracovníků podílejících se na realizaci produktu a případným zajištěním požadovaných zkoušek. Jednotlivé produkty jsou zákazníkům předávány na základě provedené kontroly jak ze strany společnosti, tak ze strany zákazníka o těchto kontrolách jsou vedeny požadované záznamy. Související závazná pravidla jsou součástí dokumentace SM 12 Geodetická činnost.

##### 4.8.6.2 Identifikace a sledovatelnost

Společnost používá běžných postupů identifikace produktu, které jsou uvedeny v jednotlivých dokumentech ISM.

##### 4.8.6.3 Majetek zákazníka

Majetek zákazníka se ve společnosti může vyskytovat v podobě:

- projektové dokumentace či jiných dokumentů zákazníka,

- převzatého staveniště, na základě Protokolu o převzetí staveniště nebo zápisu do Stavebního deníku přebírá společnost odpovědnost za škodu způsobenou její činností.

#### 4.8.6.4 Ochrana produktu

Ve společnosti je zajištěna řádná ochrana a manipulace s produkty určenými k realizaci zakázek. Jednotlivé zakázky jsou realizovány při dodržení legislativních požadavků, čímž je zaručena jejich ochrana. Každý pracovník společnosti si je vědom následků, které by mohly vzniknout při špatné manipulaci či nedostatečné ochraně realizovaného produktu, nebo jeho částí. V případě výskytu neshodného produktu je postupováno dle SM 13 Řízení incidentů, neshod, nápravných a preventivních opatření.

#### 4.8.7 Řízení monitorovacích a měřících zařízení

Společnost má stanovena pravidla vymezující odpovědnost pracovníků za naplňování požadavků metrologických předpisů a postupy potřebné pro naplnění těchto předpisů. Tyto pravidla jsou stanoveny v SM 09 Metrologický řád.

#### 4.8.8 Havarijní připravenost a reakce

Ve společnosti je vytvořen a udržován postup pro:

- a) identifikaci možností vzniku incidentů a havarijních situací,
- b) včasnou a správnou reakci na ně,
- c) prevenci a zmírnění pravděpodobných onemocnění, zranění a environmentálních dopadů, které mohou tyto situace způsobit.

Pro identifikaci možnosti vzniku havarijních situací a havarijního ohrožení, které mohou mít dopad na životní prostředí, na BOZP a pro reakce na ně, je stanoven postup ve směrnici SM 18 Havarijní připravenost.

Na základě vypracovaného a aktualizovaného Registru environmentálních aspektů, jsou identifikovány environmentální aspekty, pro které jsou zavedeny a udržovány postupy umožňující pohotovou reakci na možná externí a interní havarijní rizika, jejich prevenci a minimalizaci možných negativních environmentálních dopadů a určeny nezbytné zdroje pro případ, kdy k havárii skutečně dojde. Zpracovaná dokumentace vychází z právních požadavků, z identifikovaných rizik a zkušeností z dřívějších mimořádných situací. Pro rychlou a účinnou reakci v případě vzniku havarijních situací a havarijního ohrožení je tam, kde je to možné, prověřována materiálová a lidská připravenost i spojení na externí pomoc. Na základě hodnocení havarijních a krizových stavů, skoronehod, nehod a neshod je na základě přezkoumání ISM vedením prováděna aktualizace související dokumentace.

### 4.9 Kontrola a opatření k nápravě

#### 4.9.1 Monitorování, měření, analýza údajů

Organizace požární ochrany je řešena směrnicí SM 19 Směrnice pro zajištění BOZP a PO. Společnost plánuje, vytváří, uplatňuje a udržuje postupy monitorování, měření analýzy a zlepšování, které jsou potřebné k:

- a) prokázání shody produktu,
- b) zajištění shody s požadavky ISM,
- c) monitorování a měření účinnosti a neustálému zlepšování efektivity ISM,
- d) pravidelnému monitorování klíčových znaků procesů a činností s významným environmentálním dopadem nebo s významnými riziky.

##### 4.9.1.1 Procesy a postupy monitorování a měření

Sledovaná kritéria hlavních procesů, environmentální výkonnosti (environmentální profil) a výkonnosti BOZP jsou stanovena v SM 08 Příloha č.1 Tabulka pro monitorování a analýzu údajů v souladu se směrnicí SM 08 Monitorování a analýza. Pro monitorování a měření jsou stanoveny postupy, které umožňují:

- a) kvalitativní i kvantitativní opatření vhodná k potřebám společnosti;
- b) monitorování míry dosažení cílů společnosti

##### 4.9.1.2 Spokojenost zákazníka

Jako jeden ze způsobů měření výkonnosti ISM monitoruje společnost informace týkající se vnímání zákazníka. Postup pro monitorování spokojenosti zákazníka je popsán ve směrnici SM 08 Monitorování a analýza.

#### 4.9.1.3 Monitorování a měření produktu

Společnost monitoruje a měří znaky produktu, aby si ověřil, že jsou splněny požadavky na produkt. To se provádí v daných etapách realizačního procesu produktu v souladu s plánovanými činnostmi. Postupy monitorování a měření klíčových znaků činností, jejichž environmentální aspekty mají nebo mohou mít dopad na životní prostředí, zahrnují zaznamenávání informací sledujících realizované činnosti, příslušné nástroje řízení provozu a shodu s příslušnými požadavky právních předpisů a jinými environmentálními požadavky, cíli a cílovými hodnotami společnosti. Postupy monitorování a měření jsou stanoveny v příslušných dokumentech ISM.

Monitorování a měření produktu v rámci jednotlivých procesů je popsáno ve směrnících pro tyto procesy. V rámci měření a monitorování výkonnosti BOZP se provádí:

- monitorování míry dosažení cílů BOZP,
- proaktivní opatření, která monitorují shodu s programy SM BOZP, provozními kritérii a požadavky příslušných zákonů a předpisů,
- reaktivní opatření pro monitorování nehod, nemocí, nežádoucích událostí a dalších historických důkazů o nedostateční výkonnosti BOZP,
- zaznamenávání údajů a výsledků z monitorování a měření.

#### 4.9.1.4 Hodnocení souladu

Ve společnosti je prováděno pravidelné hodnocení souladu s požadavky právních předpisů a jinými environmentálními požadavky, které se na společnost vztahují, a jsou řízeny v souladu s SM 14 Právní a jiné požadavky. Prověřování souladu s právními a jinými environmentálními požadavky probíhá rovněž v rámci interních a externích auditů.

#### 4.9.1.5 Analýza údajů

Aby se prokázala vhodnost a efektivnost ISM a aby se vyhodnotilo, kde lze uskutečňovat neustálé zlepšování efektivnosti ISM, společnost určuje, shromažďuje a analyzuje vhodné údaje, které získává z monitorování a měření nebo z jiných odpovídajících zdrojů.

Analýza údajů poskytuje informace týkající se:

- spokojenosti zákazníka,
- shody s požadavky na produkt,
- znaků a trendů procesů a produktů, včetně příležitostí pro preventivní opatření,
- dodavatelů,
- významných environmentálních aspektů a jejich dopadů,
- havarijních situací a havarijního ohrožení s možným dopadem na životní prostředí,
- nehod – pracovních úrazů, mimořádných událostí, skoronehod apod.

### 4.9.2 Neshoda, náprava a prevence

#### 4.9.2.1 Nehoda, incident, neshoda

Společnost má vytvořeny a udržovány postupy pro definování odpovědností a pravomocí pro řešení a vyšetřování nehod, skoronehod nebo neshod a přijetí opatření ke zmírnění jakýchkoli následků z nich pocházejících. Tyto postupy jsou uvedeny ve směrnících:

- SM 13 Řízení incidentů, neshod, nápravných a preventivních opatření,
- SM 16 Identifikace rizik BOZP.

#### 4.9.2.2 Neshodný produkt

Produkt, který není ve shodě s požadavky na produkt, je ve společnosti identifikován a řízen tak, aby se zabránilo jeho nezamýšlenému dodání. Tento požadavek je upraven v rámci SM 13 Řízení incidentů, neshod, nápravných a preventivních opatření.

O povaze neshod a všech provedených následných opatřeních jsou vedeny záznamy. Zjistí-li se neshodný produkt až po dodání nebo na začátku jeho používání, společnost provádí opatření odpovídající důsledkům neshody nebo potenciálním důsledkům neshody. Neshoda v EMS zahrnuje neplnění specifikovaných požadavků, ukazatelů, limitů při monitorování a měření činností, které mohou mít významný dopad na ŽP nebo nedodržení podmínek vyplývajících z požadavků právních předpisů a jiných environmentálních požadavků. Pokud se objeví náznaky určitých trendů ve vývoji neshod, případně hrozí-li vznik neshody, je namístě navrhnout preventivní

opatření vycházející z rozboru všech potenciálních příčin a zdrojů neshod. Opatření musí být přiměřená rozsahu a významu neshody. Přednost mají preventivní opatření vyplývající z identifikace havarijního rizika. Po zjištění příčiny neshody, stanovení vlastního postupu, realizaci a kontrole plnění přijatých opatření může být výstupem řešení neshody, je-li to účelné, i změna postupů v dokumentaci ISM.

#### 4.9.2.3 Opatření k nápravě

Ve společnosti jsou přijímána opatření, která odstraní příčiny neshod, aby se zabránilo jejich opakovanému výskytu. Opatření k nápravě jsou přiměřená důsledkům zjištěných neshod.

Společnost zavádí a zaznamenává jakékoli změny v dokumentovaných postupech, které vyplývají z opatření k nápravě. Je vytvořen a udržován dokumentovaný postup pro provádění opatření k nápravě ve směrnici SM 13 Řízení incidentů, neshod, nápravných a preventivních opatření, kterou se stanoví požadavky na:

- a) přezkoumání neshod (včetně stížností zákazníků),
- b) určení příčin neshod,
- c) vyhodnocení potřeb opatření k zajištění toho, že se neshody znovu neobjeví,
- d) stanovení a uplatnění potřebného opatření,
- e) záznamy výsledků přijatých opatření,
- f) přezkoumání a ověření účinnosti a efektivnosti přijatého opatření k nápravě,
- g) přezkoumání a zhodnocení rizik a aspektů všech navrhovaných opatření k nápravě před zavedením opatření do provozu.

#### 4.9.2.4 Preventivní opatření

Ve společnosti jsou přijímána preventivní opatření, která se vztahují k neshodám, které ještě nenastaly, ale je možné je předvídat. Preventivní opatření jsou přiměřená následkům případných neshod. Společnost zavádí a zaznamenává jakékoli změny v dokumentovaných postupech, které vyplývají z preventivních opatření. Je vytvořen a udržován dokumentovaný postup pro přijímání preventivních opatření ve směrnici SM 13 Řízení incidentů, neshod, nápravných a preventivních opatření.

### 4.9.3 Interní audit

Společnost má vytvořen a udržován postup pro provádění interních auditů v SM 04 Interní audity, ve kterém jsou stanoveny odpovědnosti a požadavky na plánování a provádění auditů, na předkládání zpráv o výsledcích a na udržování záznamů, a požadavky na odbornou způsobilost interních auditorů včetně jejich nestrannosti. Interní audity jsou prováděny v plánovaných intervalech tak, aby seověřilo, zda ISM:

- a) odpovídá plánovaným činnostem ISM včetně požadavků norem 9001:2008 a ISO 14001:2004
- b) je správně zaveden a udržován,
- c) je efektivní při naplňování Politiky ISM, cílů a cílových hodnot

Účelem interních auditů je také přezkoumání výsledků předchozích auditů a poskytování informací o výsledcích auditů vedení společnosti. Program auditů včetně časového rozvrhu vychází ze stavu a důležitosti procesů, významu environmentálních aspektů a jejich dopadů, rizik činností společnosti a z výsledků předcházejících auditů.

## 4.10 Přezkoumání vedením

### 4.10.1 Všeobecně

Cílem přezkoumání ISM vedením společnosti je hodnocení vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti ISM ve vztahu k Politice ISM, cílům a cílovým hodnotám, k platné dokumentaci ISM, posouzení příležitostí pro zlepšování a potřebě změn v ISM. Vedení společnosti přezkoumává ISM minimálně jednou ročně. Postup pro přezkoumání ISM vedením je popsán ve směrnici SM 03 Přezkoumání ISM včetně definování vstupů a výstupů z přezkoumání.

### 4.10.2 Neustálé zlepšování

Společnost neustále zlepšuje efektivnost ISM, a to využíváním Politiky ISM, stanovených cílů, cílových hodnot a programů, výsledků auditů, analýzy údajů, opatření k nápravě, preventivních opatření a přezkoumání vedení.

**Vztahy mezi Příručkou ISM a  
ISO 9001:2008 (SMJ), ISO 14001:2004 (EMS), OHSAS 18001:2007 (BOZP)**  
(norma 18001:2007 uvedena informativně)

<b>Příručka ISM</b>	<b>SMJ</b>	<b>EMS a BOZP</b>	<b>Oblast</b>
4.1	4	4	Požadavky na SMJ, EMS, OHSAS
4.2	5.3	4.2	Politika
4.3	5.4	4.3	Plánování
4.3.1.1	4.1	4.1	Identifikace procesů
4.3.1.1	5.2	4.3.1, 4.6	Zaměření na zákazníka
4.3.1.2, 4.3.1.3	5.2, 7.2.1, 7.2.2	4.3.1	Environmentální aspekty, rizika
4.3.2	5.2, 7.2.1	4.3.2	Právní a jiné požadavky
4.3.3	5.4.1, 5.4.2	4.3.3	Cíle, programy
4.4.1	5, 5.1	4.4.1	Odpovědnost managementu
4.4.1,	4.4.3 5.5.1, 5.5.2	4.4.1	Odpovědnosti, pravomoc a komunikace
4.4.2	6	4.4.1	Managementu zdrojů
4.4.2.1	5.1, 6.1	4.4.1	Poskytování zdrojů
4.4.2.2	6.2	4.4.2	Lidské zdroje, výcvik, povědomí a odborná způsobilost
4.4.2.3	6.3	4.4.1	Infrastruktura
4.4.2.3	6.4	4.3.1	Pracovní prostředí
4.4.3	5.5.3, 7.2.3	4.4.3	Konzultace a komunikace
4.5.1	4.2	4.4.4	Požadavky na dokumentaci
4.5.2	4.2.2	4.4.4	Příručka integrovaného systému managementu
4.5.3	4.2.3	4.4.5	Řízení dokumentů
4.5.4	4.2.4	4.5.4	Řízení záznamů
4.6	7	4.4	Řízení provozu a realizace produktu
4.6.1	7.1	4.4.6	Plánování realizace produktu
4.6.2, 4.6.3	7.2	4.4.3	Procesy týkající se zák., komunikace
4.6.5	7.4	4.4.6	Nakupování
4.6.6	7.5	4.4.6	Výroba a poskytování služeb
4.6.7	7.6	4.5.1	Řízení monitorovacích a měřicích zařízení
4.6.8	8.3	4.4.7	Havarijní připravenost a reakce
4.7	8	4.5	Měření, analýza a zlepšování
4.7.1	8.2	4.5.1	Monitorování a měření
4.7.1.1	8.2.3	4.5.1	Monitorování a měření procesů
4.7.1.2	8.2.1	4.5.1	Spokojenost zákazníka
4.7.1.3	8.2.4	4.5.1	Monitorování a měření produktu
4.7.1.4	8.2.3, 8.2.4	4.5.2	Hodnocení souladu
4.7.1.5	8.4	4.5.1	Analýza údajů
4.7.2	8.3, 8.4	4.5.3	Řízení neshodného výrobku
4.7.2.3	8.5.2	4.5.3/2	Opatření k nápravě
4.7.2.4	8.5.3	4.5.3/2	Preventivní opatření
4.7.3	8.2.2	4.5.5	Interní audit
4.8	5.1, 5.6, 8.5.1	4.6	Přezkoumání managementu
4.8.2	8.5.1	4.3.3, 4.6	Neustálé zlepšování

