

# PRÍRUČKA KVALITY

Číslo výtlačku:

**0**

<b>Vypracoval:</b>	Ing. Gabriel Šimon	<b>Schválil:</b>	Ján Podhradský Kristián Podhradský, MBA
<b>Dátum:</b>	21.6.2017	<b>Dátum:</b>	21.6.2017
<b>Podpis</b>		<b>Podpis:</b>	

**OBSAH:**

<b>1. ÚVOD</b> .....	<b>3</b>
1.1. Účel vydania .....	3
1.2. Rozdeľovník pre príručku kvality .....	3
1.3. Identifikácia spoločnosti.....	3
1.4. Portrét spoločnosti.....	3
1.5. Účel a rozsah platnosti .....	4
1.6. Prehlásenie vedenia .....	4
1.7. Základné pojmy.....	4
1.8. Zoznam skratiek.....	6
<b>2. SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY</b> .....	<b>7</b>
2.1. Všeobecné požiadavky .....	7
2.1.1. Hlavné procesy .....	7
2.1.2. Riadiace procesy.....	7
2.1.3. Pomocné procesy .....	8
2.1.4. Externé procesy.....	8
2.2. Príručka kvality .....	8
2.3. Riadenie dokumentácie.....	8
2.4. Riadenie záznamov .....	9
2.5. Zmeny a dodatky.....	9
<b>3. ZODPOVEDNOSŤ MANAŽMENTU</b> .....	<b>10</b>
3.1. Závazok manažmentu .....	10
3.2. Zameranie sa na zákazníka .....	10
3.3. Politika kvality .....	10
3.4. Plánovanie kvality .....	11
3.4.1. Ciele kvality .....	11
3.4.2. Zodpovednosť a právomoci.....	11
<b>4. MANAŽÉRSTVO ZDROJOV</b> .....	<b>12</b>
4.1. Poskytovanie zdrojov .....	12
4.2. Ľudské zdroje .....	12
4.2.1. Všeobecne .....	12
4.2.2. Kompetentnosť, povedomie a príprava pracovníkov .....	12
4.3. Pracovné prostredie .....	12
<b>5. REALIZÁCIA PRODUKTU</b> .....	<b>13</b>
5.1. Plánovanie realizácie.....	13
5.2. Vzťahy so zákazníkom .....	13
5.3. Navrhovanie a vývoj.....	13
5.4. Nakupovanie.....	13
<b>6. MERANIE, ANALÝZA A ZLEPŠOVANIE</b> .....	<b>14</b>

<b>6.1. Všeobecne .....</b>	<b>14</b>
<b>6.2. Monitorovanie a meranie.....</b>	<b>14</b>
6.2.1. Spokojnosť zákazníka .....	14
6.2.2. Monitorovanie a meranie poskytovanej služby .....	14
<b>6.3. Riadenie nezhodného produktu .....</b>	<b>14</b>
<b>6.4. Analýza údajov.....</b>	<b>14</b>
<b>6.5. Zlepšovanie.....</b>	<b>14</b>
6.5.1. Trvalé zlepšovanie .....	14
<b>7. ZÁVER .....</b>	<b>16</b>

## 1. ÚVOD

### 1.1. Účel vydania

Príručka kvality opisuje systém manažérstva kvality vybudovaný a udržiavaný v spoločnosti PT Slovakia, s.r.o. Vyhotovená je podľa súčasných nárokov a požiadaviek platných zákonov všeobecne záväzných právnych predpisov a v súlade s platnými technickými normami. Príručka kvality bude priebežne rozvíjaná a zdokonaľovaná. Určená je pre interné potreby spoločnosti PT Slovakia, s.r.o. a jej kópie môžu byť na vyžiadanie predložené obchodným partnerom spoločnosti ako dôverné informácie. Príručka kvality odovzdaná obchodnému partnerovi slúži len k podaniu informácií o zabezpečení kvality v spoločnosti. Dodržiavaním postupov uvedených v tejto príručke je zabezpečené splnenie požiadaviek zákazníka, ostatných zainteresovaných strán a zásad trvalého zlepšovania vybudovaného systému manažérstva kvality.

### 1.2. Rozdeľovník pre príručku kvality

Výtlačok	Organizačné miesto
0 (riadený)	Jégého 18074/14, 821 08 Bratislava - Sídlo spoločnosti
1 (riadený)	Pokoradzká 21, 979 01 Rimavská Sobota
2 (riadený)	Pokoradzká 23, 979 01 Rimavská Sobota

### 1.3. Identifikácia spoločnosti

Obchodný názov: PT Slovakia, s.r.o.  
Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným - s.r.o.  
Sídlo: Jégého 18074/14  
821 08 Bratislava - Ružinov  
IČO: 50 938 037  
DIČ: 2120553611  
Konatelia: Ján Podhradský - 0917 193 202  
Kristián Podhradský, MBA - 0918 114 015  
Ing. Gabriel Šimon - 0911 253 292  
Web: [www.ptslovakia.sk](http://www.ptslovakia.sk)  
Bankové spojenie: 1443427008/1111 - vedený v UniCredit Bank  
IBAN: SK7211110000001443427008

### 1.4. Portrét spoločnosti

Spoločnosť PT Slovakia, s.r.o. vznikla v roku 2017 na základe zápisu v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka č. 120936/B. Hlavným predmetom činnosti spoločnosti je jej pôsobenie na trhu v oblasti stavebníctva, špeciálne v oblasti dodatočne predpätých betónových konštrukcií. Jedná sa o progresívny spôsob realizácie nosných konštrukcií pomocou uceleného systému. Spoločnosť PT Slovakia, s.r.o. počas svojej pôsobnosti bude vyvíjať čo najväčšie úsilie pre uplatňovanie tohto typu betónových konštrukcií. Toto chce dosiahnuť jej prezentovaním sa v odborných kruhoch a spoluprácou s organizáciami pôsobiacimi v oblasti stavebníctva.

### 1.5. Účel a rozsah platnosti

Príručka kvality je platná pre vedenie spoločnosti PT Slovakia, s.r.o. a jej zamestnancov. Účelom príručky je zabezpečenie stanovených cieľov kvality.

### 1.6. Prehlásenie vedenia

Vedenie spoločnosti PT Slovakia, s.r.o. týmto prehlasuje, že za účelom zabezpečenia cieľov kvality bude:

- sledovať vývoj v problematike predmetu činnosti spoločnosti,
- zúčastňovať sa vzdelávacích školení, kurzov, výstav a podobne,
- implementovať aktuálne normy a vyhlášky,
- vykonávať kontroly kvality u svojich dodávateľov,
- zlepšovať procesy v riadení spoločnosti,
- interne vyhodnocovať zrealizované projekty a závery z nich plynúce implementovať do ďalších projektov.

Zabezpečovaním vyššie uvedených bodov v ich maximálnej miere, spoločnosť predpokladá zabezpečenie spokojnosti svojich zákazníkov.

### 1.7. Základné pojmy

Pojem	Definícia
Audit kvality	Systematický, nezávislý a zdokumentovaný proces získavania dôkazov a ich objektívneho vyhodnocovania s cieľom určiť rozsah, v akom sa plnia kritériá auditu
Cieľ kvality	Niečo čo sa hľadá alebo o čo sa usiluje v súvislosti s kvalitou
Dodávateľ	Organizácia alebo osoba, ktorá poskytuje produkt
Chyba	Nesplnenie požiadavky týkajúcej sa zamýšľaného alebo určeného používania
Dozor nad kvalitou	Priebežné sledovanie a primeranosť systému kvality, vykonávané vrcholovým vedením vo vzťahu ku koncepcii kvality a novým cieľom vyplývajúcich zmeniacich sa okolností
Kontrola	Činnosti ako meranie, skúmanie, skúšanie, porovnávanie jedného, alebo viac znakov výrobku, alebo služby a ich porovnanie so špecifikovanými požiadavkami s cieľom určiť zhodu
Koncept kvality	Celkové zámery a smery organizácie v oblasti akosti formulované vedením organizácie
Kvalita	Celkový súhrn vlastností a znakov výrobku, alebo služby, ktoré im dodávajú schopnosť uspokojovať vopred stanovené alebo predpokladané potreby
Návaznosť	Schopnosť spätne zistiť históriu použitia, alebo umiestnenia prvku činnosti pomocou identifikačných záznamov
Nezhoda	Nesplnenie požiadaviek na zamýšľané použitie

Organizácia	Skupina pracovníkov a zariadení s usporiadanou zodpovednosťou, právomocami a usporiadanými vzťahmi
Organizačná štruktúra	Usporiadanie zodpovednosti, právomoci a vzťahov medzi pracovníkmi
Plán kvality	Dokument, ktorý stanovuje špecifické postupy v oblasti kvality, zdroje a sled činnosti, vzťahujúci sa na určitý výrobok, službu, hospodársku zmluvu alebo projekt
Politika kvality	Celkové zámery a smer pôsobenia organizácie v oblasti kvality oficiálne vyhlásené vrcholovým manažmentom
Postup	Špecifikovaný spôsob vykonávania činnosti alebo procesu
Previerka kvality	Systematické nezávislé skúmanie s cieľom stanoviť, či sú činnosti v oblasti kvality a s nimi spojené výsledky v súlade s plánovanými zámermi a či sa tieto zámery realizujú efektne a sú vhodné pre dosiahnutie cieľov
Preskúvanie návrhu	Predpísanou formou zdokumentované a systematické skúmanie návrhov s cieľom zhodnotiť požiadavky na návrhu, jeho schopnosti uspokojiť tieto požiadavky, identifikovať problémy a navrhovať riešenia.
Proces	Súbor vzájomne súvisiacich alebo vzájomne sa ovplyvňujúcich činností, ktoré transformujú vstupy na výstupy
Produkt	Výsledok procesu. Pod pojmom produkt sa rozumie materiál, tovar, služba a pod.
Riadenie kvality	Súčasť funkcie celkového riadenia, ktoré stanovuje a realizuje koncepciu kvality
Systém kvality	Organizačná štruktúra, zodpovednosti, procesy a zdroje, potrebné pre realizáciu riadenia kvality
Špecifikácia	Dokument predpisujúci požiadavky, s ktorými sa musí výrobok alebo služba zhodovať
Zabezpečovanie kvality	Všetky plánované a systematické činnosti, ktoré sú nevyhnutné pre dosiahnutie primeranej dôvery, že výrobok, alebo služba uspokojia dané požiadavky na kvalitu
Zákazník	Organizácia alebo osoba, ktorá prijíma produkt
Zhoda	Splnenie požiadavky
Zlepšovanie kvality	Časť manažérstva kvality zameraná na zvyšovanie spôsobilosti plniť požiadavky na kvalitu
Zodpovednosť za výrobok, alebo službu	Všeobecný termín popisujúci povinnosti výrobcu, alebo iných osôb pre náhradu škody za ujmu na zdraví, poškodení majetku, alebo iné škody spôsobené výrobkom alebo službou

**1.8. Zoznam skratiek**

Skratka	Anglický názov	Slovenský názov
BOZP		Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
EOTA	European Organisation for Technical Approvals	Európska organizácia pre skúšobníctvo
ETA	European Technical Approvals	Európske technické osvedčenie
ETAG	European Technical Approval Guidelines	Európske technického osvedčenia pre zostavy pre dodatočné predpínanie konštrukcií
ETAG 013	Post Tensioning Kits for Prestressing of Structures	Zostavy pre dodatočné predpínanie konštrukcií
ISO	International Organisation for Standardization	Medzinárodná organizácia pre štandardizáciu
PK	Quality manual	Príručka kvality
PT	Post Tensioning	Dodatočné predpínanie
SMK		Systém manažérstva kvality
STN		Slovenská technická norma
TP		Technické posúdenie

## **2. SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY**

### **2.1. Všeobecné požiadavky**

V spoločnosti PT Slovakia, s.r.o. sú touto príručkou kvality, popismi procesov, inštrukciami a návodmi definované, systémovo riadené a vyhodnocované všetky procesy, ktoré sú potrebné na to, aby dodávky a služby vyhovovali potrebám zákazníka s cieľom dosahovať ich efektívnejšie riadenie a neustále zlepšovanie.

Pre tieto účely sú definované nasledovné procesy s jasnou postupnosťou a interakciou:

#### 2.1.1. Hlavné procesy

- 1) Príprava:
  - obchodná časť (marketing, komunikácia so zákazníkom a podobne),
  - technická časť (statický návrh, zabezpečenie výkresovej dokumentácie a podobne),
- 2) Nákup:
  - na základe technickej dokumentácie, spracovanej v prípravnej fáze zákazky, spoločnosť PT Slovakia, s.r.o. zabezpečí nákup certifikovaných komponentov pre realizáciu dodatočne predpätej betónovej konštrukcie od svojich dodávateľov. Spoločnosť PT Slovakia, s.r.o. nie je priamym výrobcom systému pre dodatočne predpäté betónové konštrukcie. Tento však dodáva na slovenský trh v súlade SK technickým posúdením vydaným TSÚS (Technický a skúšobný ústav stavebný).
- 3) Expedícia zákazníkom:
  - na základe zmluvne vopred stanoveného časového harmonogramu spoločnosť PT Slovakia, s.r.o. dopraví, na vlastné náklady, potrebné komponenty na miesto stavby,
  - komponenty bude na miesto stavby dopravovať postupne, prípadne naraz, podľa pracovných záberov, tak aby žiadnym spôsobom nezvyšovala nároky generálneho dodávateľa stavby na zariadenie staveniska z hľadiska skládok materiálu,
- 4) Montáž:
  - Spoločnosť PT Slovakia, s.r.o. zabezpečí vlastnými pracovníkmi osadzovanie prvkov systému pre dodatočné predpínanie betónových konštrukcií v súlade s výkresovou dokumentáciou uvedenou v predošlých bodoch,
  - liatie betónovej zmesi v rozsahu podľa projektovej dokumentácie (s ohľadom na pracovné škáry),
  - napínanie predpínacích káblov (po dosiahnutí minimálnej požadovanej pevnosti betónu danej technologickými požiadavkami na realizáciu dodatočne predpätej konštrukcie),
  - vedenie záznamu o priebehu napínania káblov (vzor dokumentu je uvedený v prílohovej časti príručky kvality).

#### 2.1.2. Riadiace procesy

- 1) Realizácia zodpovednosti manažmentu (vízie, stratégie, politika, plánovanie, preskúmavanie manažmentom),
- 2) Manažérstvo zdrojov, výcvik (riadenie ľudských zdrojov) a infraštruktúra,
- 3) Nápravné a preventívne opatrenia, zlepšovanie.



### 2.1.3. Pomocné procesy

- 1) Riadenie dokumentácie,
- 2) Riadenie nezhodného výrobku a reklamácií,
- 3) Riadenie meracích zariadení – metrológia,
- 4) Ochrana životného prostredia,
- 5) Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci, požiarne ochrana

### 2.1.4. Externé procesy

- 1) Výroba a dodávka kotevného systému:
  - pre dodatočne predpäté betónové konštrukcie v ráttane predpínacích lán (sedemdrôtové predpínacie laná bez súdržnosti priemeru 12,7mm – 0,5in)
- 2) Statické prepočty a výkresová dokumentácia:
  - v súlade s normami STN EN, TR43 (norma Veľkej Británie), ACI 318 (Americká norma)
- 3) Montáž debnenia tvoreného systémovými odebňovacími prvkami:
  - montáž debnenia bude zabezpečená generálnym dodávateľom stavby. Toto riešenie zjednoduší zmluvné vzťahy z hľadiska dodávky debnenia, zabezpečí plynulosť vo výstavbe nosných konštrukcií a minimalizuje nároky na zariadenie staveniska z hľadiska vytvorenia prídavného priestoru pre skladovanie debnenia. V prípade dodávky a realizácie debnenia spoločnosťou PT Slovakia, s.r.o. by bolo nutné vytvoriť v rámci zariadenia staveniska priestor pre chránené uskladnenie debnenia za účelom jeho ochrany a plošného odseparovania od ostatného debnenia používaného na stavbe. Z tohto dôvodu spoločnosť PT Slovakia, s.r.o. navrhuje riešenie dodávky a montáže debnenia generálnym dodávateľom stavby.
- 4) Dodávka betónovej zmesi:
  - podľa požiadaviek technickej dokumentácie dodanej spoločnosťou PT Slovakia, s.r.o. Spoločnosť PT Slovakia, s.r.o. bude znášať náklady na kúpu a dodávku betónovej zmesi. Pre zjednodušenie procesu sa, v prípade možnosti, uvažuje dodávku betónovej zmesi riešiť v kooperácii s generálnym dodávateľom stavby a osloviť jeho dodávateľa (dodávateľov) betónovej zmesi.

## 2.2. Príručka kvality

Príručka kvality opisuje spoločnosť a definuje výnimky, postupy a procesy pre udržanie systému manažérstva kvality v spoločnosti, v zmysle požiadaviek normy. Ide o základný dokument ucelene opisujúci SMK. Príručka kvality je dostupná aj v priestoroch spoločnosti pre všetkých pracovníkov.

## 2.3. Riadenie dokumentácie

Všetky dokumenty požadované SMK sú riadené v súlade s požiadavkami na riadenie dokumentácie a záznamov. Sú k dispozícii na miestach uvedených v bode č. 1.2: Rozdeľovník pre príručku kvality. V zásade sa jedná o miesta, kde sa vykonávajú činnosti dôležité pre SMK.

Každý riadený dokument obsahuje názov dokumentu, dátum, podpis a meno spracovateľa a schvaľujúceho.

#### 2.4. Riadenie záznamov

Spoločnosť vedie a uchováva záznamy, ktoré poskytujú dôkaz o zhode s požiadavkami vo všetkých fázach realizácie služieb. Záznamy dokumentujú údaje o kvalite a preukazujú efektívnosť zavedeného SMK. Realizovanými postupmi spoločnosť zabezpečuje, že vyhotovené záznamy zostanú čitateľné, ľahko identifikovateľné a dostupné v prípade potreby.

#### 2.5. Zmeny a dodatky

Vedúci riadenia kvality revidujú príručku kvality s cieľom potvrdiť súhlas so súčasnými nárokmi na systém kvality, ktoré sú smerované tak zvnútra, ako i zvonku systému. Najnižšia početnosť revízií príručky kvality je 1x za rok. Každé nové vydanie príručky kvality je vyznačené číslom vydania a dátumom vydania. Pôvodná verzia originálu dokumentácie a vymenené stránky pôvodného originálu sú prečiarknuté, resp. označené nápisom „NEPLATNÉ“. Zmeny a dodatky k príručke kvality sa vykonávajú podľa vzniknutých požiadaviek priebežne. Sú závislé na zmenách v organizácii spoločnosti a zmenách v pracovných a organizačných postupoch. Zmeny a dodatky v príručke kvality iniciuje a organizuje vedúci riadenia kvality a vykonávajú sa výmenou príslušného listu príručky, ktorý je označený číslom zmeny. O vykonaní výmeny listu sa urobí záznam v registri zmien a dodatkov. Nahradené listy strácajú platnosť. Pokiaľ sa bude zmena alebo dodatok týkať veľkého počtu strán, alebo sa bude zásadne meniť charakter príručky, vykoná sa nové vydanie príručky kvality. Všetky dodatky a nové vydania príručky sa odovzdajú držiteľom výtlačkov osobne proti podpisu do evidenčnej karty daného dokumentu. Držitelia uvedení v zozname sú osobne zodpovední za vloženie zmien a dodatkov do príručky a vykonanie záznamov do registra zmien, alebo dodatkov, ktorý v príslušnom riadku parafujú.

### **3. ZODPOVEDNOSŤ MANAŽMENTU**

#### **3.1. Závazok manažmentu**

Vedenie spoločnosti je zodpovedné za systém manažérstva kvality a zaväzuje sa k dôslednému presadzovaniu koncepcie kvality a k podpore všetkých potrieb vzniknutých pri zavádzaní, udržiavaní a trvalom zlepšovaní funkčnosti a efektívnosti SMK v zmysle normy STN EN ISO 9001:2009. Činnosti vedenia spoločnosti v zmysle citovanej normy, ktoré naplňajú tento záväzok sú:

- Oboznámenie pracovníkov spoločnosti s dôležitosťou splnenia požiadaviek zákazníka, predpisov a legislatívnych požiadaviek,
- Určenie politiky kvality,
- Vypracovanie cieľov kvality,
- Zaistenie dostupnosti potrebných zdrojov,
- Pravidelné vykonávanie interných auditov,
- Pravidelné preskúmvanie SMK vedením spoločnosti.

#### **3.2. Zameranie sa na zákazníka**

Potreby a predstavy zákazníka tvoria základ pre obchodné aktivity spoločnosti. Spoločnosť kladie dôraz na poznanie, pochopenie a predvídanie potrieb zákazníka v oblasti poskytovaných dodávok a služieb a premietnutie týchto predstáv na všetky úrovne činnosti spoločnosti. Vedenie spoločnosti skúma a preveruje potreby a požiadavky zákazníka tak, aby sa určili a splnili jeho požiadavky a dosiahla sa, resp. zvýšila sa jeho spokojnosť. Politika a ciele spoločnosti vychádzajú z vízií a stanovenej stratégie a sú v tejto oblasti uplatňované a presadzované priamo manažmentom spoločnosti. Jednou z hlavných úloh manažmentu spoločnosti je neustála kultivácia vzťahov so zákazníkom s cieľom budovania dôvery. Cieľom a najvyššou prioritou spoločnosti PT Slovakia, s.r.o. je vysoká odbornosť a kvalita produktov poskytovaných zákazníkovi. Schopnosť a možnosť uspokojenia potrieb a splnenie požiadaviek zákazníka je cielene prezentovaná formou osobných prezentácií, katalógovými materiálmi, ponukami produktov a riešení a v neposlednom rade aj webovou stránkou, ktorú možno nájsť na adrese: [www.ptslovakia.sk](http://www.ptslovakia.sk).

Pre splnenie týchto cieľov je určená základná filozofia spoločnosti:

- definovať,
- štandardizovať,
- stabilizovať,
- dôsledne uplatňovať a neustále zlepšovať SMK podľa normy STN EN ISO 9001:2009.

#### **3.3. Politika kvality**

Spoločnosť má vypracovanú politiku kvality, v ktorej definuje svoju jednoznačnú orientáciu sa na uspokojovanie potrieb a očakávaní zákazníkov. Vypracovávanie politiky kvality zabezpečuje manažment a je s ňou oboznámený každý pracovník spoločnosti.

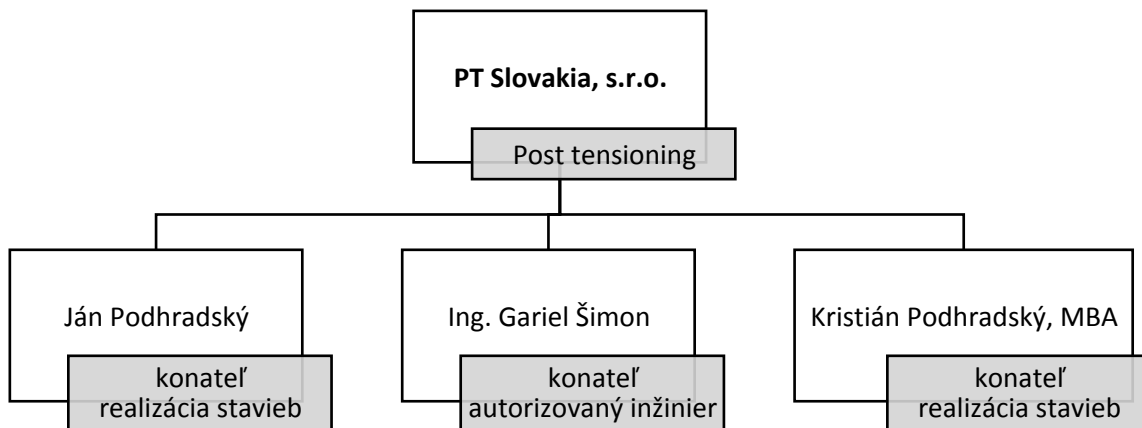
### 3.4. Plánovanie kvality

#### 3.4.1. Ciele kvality

Manažment vypracováva a schvaľuje merateľné ciele spoločnosti v súlade s politikou kvality, realizácia ktorých umožňuje spoločnosti zvýšiť kvalitu poskytovaných služieb a následne spokojnosti svojich zákazníkov.

#### 3.4.2. Zodpovednosť a právomoci

Všetky zodpovednosti ako aj právomoci pracovníkov sú stanovené v popise funkčného miesta a sú pravidelne 1x ročne aktualizované a dopĺňané. Konkrétne v organizačnej štruktúre uvedenej nižšie.



#### Právomoci a povinnosti:

##### Ján Podhradský:

- konateľ spoločnosti, komunikácia so zákazníkmi reprezentovanie spoločnosti,
- osoba zodpovedná za realizácie stavieb.

##### Ing. Gabriel Šimon:

- konateľ spoločnosti, komunikácia so zákazníkmi reprezentovanie spoločnosti, autorizovaný stavebný inžinier,
- osoba zodpovedná za statický návrh konštrukcií a výkresové dokumentácie.

##### Kristián Podhradský, MBA:

- konateľ spoločnosti, komunikácia so zákazníkmi reprezentovanie spoločnosti,
- osoba zodpovedná za dodávky materiálov pre realizácie stavieb.

## 4. MANAŽÉRSTVO ZDROJOV

### 4.1. Poskytovanie zdrojov

V spoločnosti sú definované, vytvárané a poskytované zdroje potrebné na:

- udržiavanie zavedeného systému manažérstva kvality a trvalé zlepšovanie jeho efektívnosti,
- zdroje na realizáciu riadenia procesov a na realizáciu produktov pre zákazníka, o zvýšenie spokojnosti ktorého sa usilujeme plnením jeho požiadaviek.

### 4.2. Ľudské zdroje

#### 4.2.1. Všeobecne

V spoločnosti je jasne zadané poverenie jednotlivých zamestnancov ich pracovnými povinnosťami a kompetenciami. Ich vedomosti sú priebežne rozširované pre zabezpečenie súladu s platnými normami a vyhláškami a taktiež pre zabezpečenie prehľadu v oblasti predmetu podnikania spoločnosti.

#### 4.2.2. Kompetentnosť, povedomie a príprava pracovníkov

Vzdelávanie zamestnancov spoločnosti je riadené, manažment zodpovedá za identifikáciu potrieb školení, spracovanie plánu vzdelávania a zabezpečenie realizácie a hodnotenia efektívnosti prípravy. O realizovaných aktivitách vedie príslušné záznamy. Z pohľadu odbornosti spoločnosti je vzdelávanie zamerané najmä na nasledujúce oblasti: TECHNOLÓGIE, BOZP, MANAŽÉRSKE TECHNIKY.

### 4.3. Pracovné prostredie

V spoločnosti, skladoch ako aj na stavenisku je udržiavané pracovné prostredie v súlade s požiadavkami na BOZP. Zárukou spokojnosti pracovníkov je snaha manažmentu o čo najideálnejšie podmienky pre prácu.

## **5. REALIZÁCIA PRODUKTU**

### **5.1. Plánovanie realizácie**

Plánovanie realizácie produktu sa v spoločnosti riadi v súlade s prílohou č.1: Mapa procesov. V tejto časti sú uvedené postupnosti pre úspešné realizovanie produktu za účelom spokojnosti zákazníka.

### **5.2. Vzťahy so zákazníkom**

Spoločnosť systematicky sleduje a vyhodnocuje spokojnosť zákazníkov a snaží sa o prekročenie ich očakávaní v kvalite poskytovanej služby. Vzťahy so zákazníkom sa upravujú zmluvami adekvátnymi charakterom poskytovanej služby. Zákazník v priebehu trvania zmluvného vzťahu dostáva aktuálne a pravdivé informácie o plnení podmienok zmluvy. Spoločnosť informuje svojich zákazníkov a odbornú verejnosť o poskytovaných službách prioritne cez svoju webovú stránku [www.ptslovakia.sk](http://www.ptslovakia.sk)

### **5.3. Navrhovanie a vývoj**

Spoločnosť neustále sleduje aktuálny stav v oblasti predpätých betónových konštrukcií a vyvíja čo najväčšie úsilie za účelom implementácie do svojho portfólia výrobkov. Tieto sú primárne poskytované cez jej dodávateľov a odbornej verejnosti. Výskum a vývoj vytvára predpoklady pre inováciu, ekonomickú prínosnosť a trvalú konkurencieschopnosť spoločnosti.

### **5.4. Nakupovanie**

Nakupovanie stavebných výrobkov je riadené požiadavkou projektovej dokumentácie spracovanej samostatne pre každú zákazku. Je riadené v zmysle prílohy č. 1: Mapa procesov, tak aby práce prebiehali neprerušene a v zmysle zmluvne stanoveného harmonogramu prác. Súčasťou projektovej dokumentácie je podrobný výkaz materiálov. Na základe tohto výkazu sú, u externých dodávateľov, materiály nakupované a expedované zákazníkovi pre ich zabudovanie na stavbu. Každá zákazka je pre spoločnosť špecifická a z tohto dôvodu si spoločnosť si vytvára zásoby v minimálnom potrebnom rozsahu.

## **6. MERANIE, ANALÝZA A ZLEPŠOVANIE**

### **6.1. Všeobecne**

Pre potrebu riadenia procesov sú procesy popísané, monitorované a sú sledované a vyhodnocované ich identifikátory. Zberom a vyhodnocovaním údajov v týchto procesoch je zaistené poskytovanie dôkazov o zhode plánovaných cieľov, procesov a poskytovaných služieb.

### **6.2. Monitorovanie a meranie**

#### **6.2.1. Spokojnosť zákazníka**

Hodnotiť súčasnú spokojnosť a očakávanú úroveň spokojnosti zákazníkov a jej neustále zvyšovanie je možné len pravidelným monitorovaním a vyhodnocovaním. Riadiaci pracovníci spoločnosti PT Slovakia, s.r.o. za týmto účelom sledujú a hodnotia spokojnosť zákazníkov. Z výsledkov sledovania spokojnosti zákazníkov vykoná vedenie spoločnosti vyhodnotenie a stanoví príslušné opatrenia.

#### **6.2.2. Monitorovanie a meranie poskytovanej služby**

Procesy poskytovania služby sú monitorované prostredníctvom špecifických indikátorov, pričom je stanovená zodpovednosť a interval sledovania a hodnotenia spolu zo záznamom. Výsledky v procesoch prezentované indikátormi sú preskúmané v rámci preskúmania manažmentom.

### **6.3. Riadenie nezhodného produktu**

Nezhoda je definovaná ako nesplnenie stanovenej cieľovej hodnoty indikátora alebo akejkoľvek inej požiadavky. Každá identifikovaná nezhoda je riadená, pričom sú realizované i nápravné a preventívne opatrenia za účelom minimalizovania nezhôd v ďalších zákazkách.

### **6.4. Analýza údajov**

Efektívne riadenie si vyžaduje objektívne meranie parametrov procesov, v zhode s požiadavkami na poskytovanú službu a dodávateľoch, prostredníctvom indikátorov. Sledované údaje sú vhodným spôsobom spracovávané, analyzované a na základe výsledkov sú sledované procesy riadené. Spôsob, metódy a nástroje vhodné na analýzu údajov sú odvodené od charakteru procesu, ktorý majú analyzovať.

### **6.5. Zlepšovanie**

#### **6.5.1. Trvalé zlepšovanie**

Spoločnosť PT Slovakia, s.r.o. sa zaväzuje k neustálemu zlepšovaniu efektívnosti a účinnosti procesov za účelom zvyšovania kvality poskytovaných služieb. K tomuto účelu využíva:

- politiku kvality, ciele kvality a ich plnenie,
- záznamy o kvalite,
- výsledky z interných auditov,

- ekonomické rozbory,
- hodnotenie dostatočnosti zdrojov,
- hodnotenia pracovných výkonov,
- výber a hodnotenie dodávateľov,
- analýzy údajov,
- informácie a podnety od pracovníkov, zákazníkov a externých partnerov,
- hodnotenie spokojnosti zainteresovaných strán.



## **7. ZÁVER**

Predkladaná príručka kvality bola spracovaná v súlade s príslušnými predpismi. Spracovaná je za účelom zefektívnenia procesov v rámci spoločnosti PT Slovakia, s.r.o. už v počiatku existovania spoločnosti. Týmto prístupom vzniká predpoklad pre efektívne riadenie spoločnosti za účelom spokojnosti zákazníkov.

## **PRÍLOHY**

1. Mapa procesov
2. Vzor záznamu o priebehu napínania káblov

**PRÍLOHA č. 1:**  
**MAPA PROCESOV**

### Analýza procesov

Identifikovanie procesov a ich aplikácia v rámci organizácie s určenou postupnosťou a interakciou:

- 1. proces:** Získanie zákazníka
- 2. proces:** Vypracovanie ponuky
- 3. proces:** Uzatvorenie zmluvy
- 4. proces:** Vypracovanie projektovej dokumentácie
- 5. proces:** Objednanie materiálu
- 6. proces:** Doprava materiálu k zákazníkovi
- 7. proces:** Zriadenie staveniska
- 8. proces:** Realizácia prác
- 9. proces:** Odovzdanie diela zákazníkovi

### Mapa procesov

1. Získanie zákazníka	<ul style="list-style-type: none"><li>•Reklama v odborných publikáciách a na internete</li><li>•Výsledky z predchádzajúcich stavieb</li><li>•Prezentovaním firmy v odborných fórach</li></ul>
2. Vypracovanie ponuky	<ul style="list-style-type: none"><li>•Na základe podkladov dodaných potenciálnym zákazníkom</li></ul>
3. Uzatvorenie zmluvy	<ul style="list-style-type: none"><li>•Na základe obojstranne schválenej cenovej ponuky</li><li>•Určenie termínov zahájenia a ukončenia prác</li><li>•Určenie čiastkových termínov</li></ul>
4. Vypracovanie projektovej dokumentácie predpätej betónovej konštrukcie	<ul style="list-style-type: none"><li>•Statický návrh dodatočnej predpätej konštrukcie</li><li>•Spracovanie výkresovej dokumentácie</li><li>•Vyhotovenie výkazu prvkov</li></ul>
5. Objednanie materiálu	<ul style="list-style-type: none"><li>•Materiál bude objednaný u externých dodávateľov na základe výkazu prvkov uvedených v projektovej dokumentácii spracovanej v predošlom procese</li></ul>
6. Doprava materiálu k zákazníkovi	<ul style="list-style-type: none"><li>•Doprava pomocou vlastného vozového parku</li></ul>
7. Zriadenie staveniska	<ul style="list-style-type: none"><li>•Uloženie materiálu na vopred dohodnuté miesto v rámci staveniska</li><li>•Minimalizovanie nárokov na plochy staveniska</li></ul>
8. Realizácia prác	<ul style="list-style-type: none"><li>•V súlade s projektovou dokumentáciou spracovanou v prípravnej fáze</li><li>•Dodržanie BOZP</li></ul>
9. Odovzdanie diela zákazníkovi	<ul style="list-style-type: none"><li>•Kontrola kvality</li></ul>

**PRÍLOHA č. 2:**  
**VZOR ZÁZNAMU O PRIEBEHU NAPÍNANIA KÁBLOV**

Názov projektu:		Dátum:	
Project Name:		Date:	
Adresa:		Počasia:	
Site Address:		Weather:	
Podlažie:		Výrobné číslo hlavice:	
Floor:		Jack Serial:	
Časť:		Výrobné číslo meradla:	
Pour #:		Gauge Serial:	
		Výrobné číslo pumpy:	
		Pump Serial:	

UNIFORMS

Tendon No.	Location	Jacking Force	Gauge Reading	Calc. Elong.	End 1	End 2	Total	% Deviation
Číslo výstuže	Umiestnenie	Sila predpínania	Údaj meradla	Kalk. elongácia v cm	1. ukončenie	2. ukončenie	Spolu	Odchýlka v %

VZOR DOKUMENTU

Názov projektu:		Dátum:	
Project Name:		Date:	
Adresa:		Počasia:	
Site Address:		Weather:	
Podlažie:		Výrobné číslo hlavice:	
Floor:		Jack Serial:	
Časť:		Výrobné číslo meradla:	
Pour #:		Gauge Serial:	
		Výrobné číslo pumpy:	
		Pump Serial:	