

# Systém jakosti

Podněty a dotazy k problematice systému environmentálního managementu můžete zasílat poštou nebo na e-mailovou adresu [ems@comarr.cz](mailto:ems@comarr.cz).

## Politika jakosti a ochrany životního prostředí firmy ComArr s.r.o.

### Vedení firmy ComArr s.r.o. vyhláší ve shodě s firemní filozofií za základní body politiky jakosti:

- poskytovat zákazníkům moderní, spolehlivá a kvalitní řešení v rámci kterých budeme dodávat vysoce kvalitní výrobky, které budou vyhovovat požadavkům stanoveným systémem jakosti firmy ComArr, a poskytovat kvalitní služby, jejichž poskytování bude řízeno systémem jakosti firmy ComArr
- šetřit životní prostředí a dbát na prevenci jeho znečištění
- všichni zaměstnanci jsou zavázáni k dodržování pravidel stanovených systémem jakosti firmy ComArr
- smyslem systému jakosti je dosáhnout maximální korelace mezi požadavky zákazníků a strukturou a kvalitou výrobků a služeb nabízených firmou na trhu
- základním cílem je snaha maximálně se přiblížit požadavkům zákazníka na dodané řešení
- jednoznačná orientace systému jakosti na potřeby zákazníka
- dodržení všech souvisejících externích norem platných pro oblast činnosti firmy

### Naším cílem (míněno cílem jednání a chování majitelů, vedoucích pracovníků i výkonných zaměstnanců) je:

- spokojený zákazník, jehož problém nebo požadavek jsme splnili, který se bude vracet s dalšími zakázkami a/nebo nás doporučí dalším zákazníkům
- vytvoření image firmy dle výše uvedených bodů
- spokojený zaměstnanec, který se identifikuje s firmou, kterou pokládá za svou oporu

### K tomu je nutné dosáhnout stavu, kdy:

- každý zaměstnanec bude dbát především na spokojenost zákazníka
- každý zaměstnanec bude integrální součástí firmy, bude si vědom, že firma potřebuje jeho stejně jako on potřebuje firmu
- každý zaměstnanec bude přesvědčen, že výše uvedené body jsou skutečnou prioritou vedení firmy, které zajistí její prosperitu
- slušné chování mezi zaměstnanci bude samozřejmostí
- ctízádnost každého bude ovládnout moderní technologie, které zvládá mimo naši firmu minimum lidí
- každý zaměstnanec bude dbát na své sebevzdělávání
- každý zaměstnanec, vedoucí i podřízený, bude hledat případné chyby nejprve u sebe, potom teprve u ostatních
- každý zaměstnanec si je vědom, že k udržení rozvoje firmy je nutný zisk, a zisk plyne pouze a jedině od zákazníka
- práce nám musí přinášet peníze, může však přinášet i radost z práce (pokud nepřináší, není to zpravidla prací samotnou, ale námi nebo naším bezprostředním okolím, tedy lidmi a vztahy mezi nimi)

### Zásady pro hodnocení funkčnosti systému jakosti firmy ComArr jsou stavěny především na následujících kritériích:

- měřítka pro jakost našich služeb, námi dodaných výrobků a řešení stanovuje zákazník
- zákazník musí dostávat pouze kvalitní a bezchybné produkty a služby
- systémy jakosti a ochrany životního prostředí firmy ComArr se neustále zlepšují a rozvíjí

### Existenci a funkčnost systému jakosti je nutno neustále prezentovat, a to jak externě jako součást firemního image, tak interně jako součást povědomí všech zaměstnanců. Toho by mělo být dosaženo splněním následujících podmínek:

- údržba dokumentace systému jakosti, tak aby dokumentace sloužila k vnitřní i vnější prokazatelnosti dodržování systému řízení jakosti a EMS firmy ComArr
- dodržování postupů jednoznačně popsanych v dokumentaci systému řízení jakosti firmy ComArr, tak aby bylo dosaženo maximální transparentnosti řídicích a rozhodovacích procesů ve firmě
- jednoznačná a konsistentní prezentace firmy na veřejnosti
- všichni zaměstnanci chápou smysl existence systému řízení jakosti jako prostředku k dosažení vyšší kvality práce i životního a pracovního prostředí
- při dodržení předcházejících bodů zachování maximální flexibility ve vztahu k zákazníkům
- existence jednotného systému přehledných dokladů jak pro interní, tak pro externí použití
- minimalizace administrativní zátěže tvůrčích, řídicích i výkonných pracovníků
- pravidelné obnovování certifikace systému jakosti firmy ComArr s.r.o. certifikačním orgánem

### Kromě výše uvedených všeobecně platných podmínek jsou stanoveny specifické dlouhodobé cíle jakosti určující směr vývoje v jednotlivých činnostech firmy.

#### Oblast obchodu a marketingu

- přehledné a jednoznačné vedení zakázky jak pro zákazníka, tak pro zaměstnance firmy
- jednoznačné stanovení kompetencí ke zpracování nabídky, případně smlouvy
- jednoznačná zodpovědnost za vedení zakázkového řízení
- stanovení zodpovědností při stanovování a dosahování marketingových cílů
- vyhledávání zakázek s vysokým podílem know-how
- vyhledávání zakázek s vyšším podílem poskytovaných služeb
- jednoznačná preference pokrokových a životní prostředí šetřících technologií v nabízených výrobcích a poskytovaných službách

#### Oblast nákupu, zásobování, skladování, dodávek a servisu

- jednoznačné stanovení zodpovědnosti při určování požadavků na kvalitu a funkčnost zboží a subdodávek
- jednoznačné stanovení kompetencí a zodpovědnosti pro nákup zboží a subdodávek
- jednoznačné stanovení kompetencí pro oblast skladování a zásobování
- jednoznačné stanovení postupů pro manipulaci s materiálem a subdodávkami a zodpovědností za ně
- jednoznačné stanovení postupů pro předávání plnění zakázky zákazníkovi
- jednoznačné stanovení postupů pro řízení, organizaci a provádění servisní činnosti

- vytváření podmínek pro stálé zvyšování podílu servisních služeb poskytovaných z vlastních zdrojů

## **Oblast výroby a tzv. výrobních služeb (služeb týkajících se hardware a jeho instalace)**

- jednoznačnost kompetencí při zadávání zakázky do výroby
- stanovení pevných zásad pro komunikaci se zákazníkem po celou dobu plnění zakázky
- jednoznačné stanovení pravomocí a zodpovědností v průběhu realizace zakázky
- vypracování systému pro jednoznačné informování zákazníka o stavu jeho zakázky

## **Oblast programování a softwarových služeb**

- jednoznačnost kompetencí pro jednání při zadávání zakázky zákazníkem
- stanovení pevných zásad pro komunikaci se zákazníkem po celou dobu plnění zakázky
- stanovení jednotných zásad pro vývoj a údržbu software
- stanovení jednotných zásad pro tvorbu řešitelské i uživatelské dokumentace
- zpracování jednotných zásad pro testování softwarových produktů včetně ověřování dokumentace
- jednoznačné stanovení pravomocí a zodpovědností v průběhu realizace softwarové zakázky
- vypracování systému pro jednoznačné informování zákazníka o stavu jeho zakázky
- jednoznačné stanovení postupů pro předávání plnění zakázky zákazníkovi

## **Oblast administrativy a řízení**

- jednoznačné stanovení oběhu veškerých dokladů ve firmě
- jednoznačné stanovení zodpovědnosti za jednotlivé administrativní úkony
- jednoznačné stanovení kompetencí pro určování administrativních postupů

## **Oblast personální**

- prosazování profesionálního přístupu zaměstnanců k nasazování moderních technologií u zákazníků
- vyhledávání perspektivních pracovních sil s evidentní snahou po profesním růstu
- důraz na vzdělávání a profesní růst zaměstnanců
- neustálé zlepšování pracovního prostředí firmy, jak technicky, tak v oblasti mezilidských vztahů

# **Firemní politiky vycházející z politiky jakosti**

## **1. Politika enviromentální**

Enviromentální politika vyplývá z enviromentálních dopadů činností, výrobků a služeb firmy ComArr s.r.o. a z požadavků platných právních a dalších předpisů na ochranu životního prostředí a má následující body:

- důsledné plnění legislativních a jiných relevantních požadavků všech zainteresovaných stran v oblasti ochrany životního prostředí
- ochrana životního prostředí je nedílnou součástí systému jakosti, včetně související dokumentace
- stanovení enviromentálních cílů, jejich plnění a přezkoumávání
- vstřícná a pravdivá komunikace se zainteresovanými stranami o dopadech činností firmy na životní prostředí
- snaha o neustálé zlepšování a prevenci znečišťování v přímém důsledku našich činností nebo nepřímo vhodným výběrem dodavatelů

## **2. Politika finanční**

Finanční politika firmy ComArr s.r.o. vychází z firemní filozofie a je charakterizována následujícími body:

- neustálé vytváření a zhodnocování finančních zdrojů nutných pro provoz firmy ComArr
- preference ve využívání finančních zdrojů k zajištění perspektivního rozvoje firmy
- obezřetnost při využívání finančních zdrojů tak, aby byla zajištěna dostatečná rezerva pro zachování provozu firmy
- pravidelné a otavřené hodnocení ekonomické výkonnosti firmy

## **3. Politika personální**

Personální politika firmy ComArr s.r.o. je postavena na následujících bodech:

- neustálá výchova zaměstnanců k profesionálnímu chování, odpovídajícímu zásadám firemní filozofie
- jednoznačná podpora kreativity a podnikavosti každého zaměstnance
- jednoznačná podpora vzdělávání a vědomostnímu rozvoji každého zaměstnance, zabezpečení informačních zdrojů
- důraz na dobré saturování potřeb zaměstnanců jak po stránce finančního ohodnocení, tak i kvalitního pracovního prostředí
- vyhledávání kvalitních a perspektivních zaměstnanců

## **4. Politika obchodní**

Obchodní politika firmy ComArr s.r.o. stanovuje tyto zásady:

- jednoznačná preference pokrokových technologií v nabízených výrobcích a poskytovaných službách
- profesionální přístup k nasazování těchto technologií
- vyhledávání zakázek s vysokým podílem know-how
- vyhledávání zakázek s vysokým podílem služeb
- jednoznačný důraz na uspokojení potřeb zákazníka
- otevřenost v hodnocení nabízených řešení prezentovaném zákazníkovi i s rizikem nižšího zisku
- prezentace a zajištění nadstandardních služeb pro zákazníka

## **5. Politika bezpečnostní**

Firma ComArr garantuje ve vztahu k zákazníkům provádění všech činností v souladu s jejich požadavky. Vybrané zakázky kladou důraz také na zajištění bezpečnosti zpracovávaných informací, které zákazník firmě předal a garantování bezpečnosti vyvíjených a dodávaných informačních systémů.

S cílem garantovat i takovéto požadavky zákazníka vyhlásila firma ComArr s.r.o. záměr stanovit cíle a zásady práce s utajovanými skutečnostmi a implementovala celý projekt do systému jakosti.