

Příručka integrovaného systému řízení dle ISO

Praha, říjen 2018

Obsah

1.	Úvod a obecná ustanovení	3
2.	Kontext společnosti	3
2.1	Externí kontext	3
2.2	Interní kontext	4
2.3	Zainteresované strany	6
3.	Rozsah IMS	6
3.1	Použití IMS	6
3.2	Aplikovatelnost požadavků norem ISO	6
4.	IMS a jeho procesy	7
5.	Dokumentované informace	8
6.	Závěrečná ustanovení	8

Seznam použitých značek a zkratek

Zkratka	Význam
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
ČDC	ČD Cargo, a.s.
EMS	Systém řízení a kontroly environmentu dle normy ISO 14001
EnMS	Systém řízení a kontroly hospodaření s energií dle normy ISO 50001
IMS	Integrovaný systém řízení dle ISO, resp. norem ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 a OHSAS 18001
IN	Interní norma
JOS	Jednotka organizační struktury
QMS	Systém řízení a kontroly kvality dle normy ISO 9001
Registr IN ČDC	Elektronický Registr interních norem ČD Cargo, a.s. na intranetu ČD Cargo, a.s.
SMS	Systém řízení a kontroly bezpečnosti při práci dle normy OHSAS 18001
ČD Cargo Group	Do ČD Cargo Group patří společnosti s majetkovou účastí ČDC. Jsou to zejména: CD Cargo Germany GmbH CD Cargo Austria GmbH ČD Cargo Poland Sp. z o.o. ČD Logistics, a.s. ČD Cargo Slovakia, s.r.o. Auto Terminal Nymburk, s.r.o. Terminal Brno, a.s. ČD-DUSS Terminál, a.s.

1. Úvod a obecná ustanovení

- 1.1** Příručka integrovaného systému řízení dle ISO (dále jen „Příručka IMS“) je v ČDC základním dokumentem systému řízení a kontroly kvality (dále také „QMS“), environmentu (dále také „EMS“), hospodaření s energií (dále také „EnMS“) a bezpečnosti při práci (dále také „SMS“) zavedeného ve společnosti ČDC dle norem ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 a OHSAS 18001. Příručka IMS definuje rozsah zavedeného systému v oblasti řízení a kontroly kvality, environmentu, hospodaření s energií a bezpečnosti při práci.
- 1.2** V této interní normě pojmy „ISO 9001“, „ISO 14001“, „OHSAS 18001“ a „ISO 50001“ označují mezinárodní normy ISO ve znění, které je uvedeno na aktuálně platných certifikátech.

2. Kontext společnosti

2.1 Externí kontext

- 2.1.1** ČDC je v oblasti železniční nákladní dopravy pokračovatelem více než stošedesátileté tradice státních železničních podniků na území dnešní České republiky:
- 1828 první koněspřežná železnice v Evropě: České Budějovice – Linec,
 - 1839 první parostrojní železnice na evropském kontinentě: Vídeň – Břeclav,
 - 1903 první normálněrozchodná elektrifikovaná trať,
 - 1918 vznik Československých státních drah (ČSD),
 - 1991 na síti ČSD zahájen provoz vlaků evropské prestižní sítě EuroCity (EC),
 - 1993 vznik Českých drah (ČD) po rozpadu ČSFR,
 - 1993 zahájení modernizace páteřních tratí - železničních koridorů,
 - 2003 vznik společnosti České dráhy, a.s.,
 - 2007 vznik společnosti ČD Cargo, a.s.
- 2.1.2** ČDC vzniklo 1. prosince 2007 nepeněžitým vkladem části podniku České dráhy, a.s. Jediným vlastníkem ČDC jsou České dráhy, a.s. ČDC je dceřinou společností Českých drah, a.s., která se zabývá nákladní dopravou a přepravou.
- 2.1.3** Nejvyšším orgánem ČDC je valná hromada, jejíž působnost vykonává jediný akcionář, kterým jsou České dráhy, a.s. Statutárním orgánem ČDC je představenstvo, kontrolním orgánem je dozorčí rada. Dalším orgánem společnosti ČDC je výbor pro audit.
- 2.1.4** ČDC v roli dopravce obsluhuje téměř 960 tarifních bodů se základním výpravním oprávněním pro vnitrostátní a mezinárodní přepravu vozových zásilek a téměř 990 vleček. ČDC poskytuje železniční přepravu zboží s komplexem souvisejících služeb.
- 2.1.5** ČDC nabízí svým zákazníkům přepravu vozových zásilek ve vnitrostátní, vývozní, dovozní a tranzitní přepravě. Železniční přeprava zboží je hlavním předmětem podnikání. Svou prozákaznickou orientací si ČDC udržuje pozici největšího železničního nákladního dopravce v České republice a významného nákladního železničního dopravce v Evropě. Geografická poloha České republiky a postupná modernizace železniční infrastruktury dává ČDC předpoklady stát se významným železničním dopravcem integrované Evropy. Cílem společnosti

je zlepšovat svou vedoucí pozici a být hybnou silou na trhu železniční nákladní dopravy v České republice i ve středoevropském regionu.

- 2.1.6** Přeprava nákladu jednotlivými vozy je vhodným řešením pro zákazníka, který požaduje přepravu menšího objemu zboží. Na přepravu těchto vozových zásilek je použit jeden vůz nebo skupina několika železničních vozů. Tyto vozy jsou od odesílatele k příjemci dopravovány běžnou vlakotvornou cestou. ČDC nabízí tento druh přepravy jako jediný dopravce v České republice po celé síti SŽDC i po tratích privátních společností, a ve spolupráci se zahraničními partnery i po velké části evropské železniční sítě.
- 2.1.7** Přeprava vozových zásilek je dále realizována i formou ucelených vlaků. Ucelené vlaky představují nejvhodnější způsob přepravy pro objemnější zásilky. Při jejich použití se výrazně zkracuje doba jízdy zásilky a díky zjednodušené manipulaci je přeprava ucelenými vlaky podstatně cenově výhodnější. V režimu ucelených vlaků ČDC rovněž nabízí tzv. produktové vlaky, které spojují ČR s významnými logistickými a přepravními centry v zahraničí a poskytuje k tomu celou řadu doplňkových služeb a s cílem poskytnout zákazníkům komplexní logistické služby. Ve spolupráci se zahraničními státními i privátními partnery je ČDC schopno zajistit přepravu uceleného vlaku po celé Evropě, včetně překládky na široký rozchod zemí bývalého Sovětského svazu.
- 2.1.8** Certifikát kvality vystavený dne 16. února 2007 pro odbor nákladní dopravy a přepravy Českých drah, a.s., byl převeden na ČDC dne 19. března 2008. V následujících letech (2010, 2013, 2015 a 2018) byla úspěšně provedena (re)certifikace systému řízení a kontroly kvality (QMS), environmentu (EMS) a bezpečnosti při práci (SMS). V roce 2017 byla úspěšně provedena certifikace systému hospodaření s energií (EnMS).
- 2.1.9** Systémy řízení a kontroly kvality (QMS) dle ISO 9001, bezpečnosti při práci (SMS) dle OHSAS 18001 a hospodaření s energií (EnMS) dle ISO 50001 jsou v ČDC certifikovány pro:
- obchodní činnost v oblasti železniční nákladní dopravy a přepravy,
 - realizace služeb v oblasti železniční nákladní dopravy a přepravy,
 - provozování dráhy a drážní dopravy na vlečce,
 - údržba a opravy železničních kolejových vozidel a jejich dílů,
 - nájem a pronájem železničních kolejových vozidel.

Systém řízení a kontroly environmentu (EMS) dle ISO 14001 je v ČDC certifikován pro:

- údržbu a opravy železničních kolejových vozidel a jejich dílů.

2.2 Interní kontext

- 2.2.1** Politika integrovaného systému řízení dle ISO (dále jen „Politika IMS“) vyhlášená představenstvem společnosti:
- vyjadřuje záměry, vizi a strategii společnosti ve vztahu k obchodním partnerům, dodavatelům a zaměstnancům,
 - obsahuje závazek plnění stanovených požadavků a deklaruje vůli k neustálému zlepšování efektivnosti systému řízení a kontroly kvality, environmentu, hospodaření s energií a bezpečnosti při práci,

- poskytuje rámec pro stanovení cílů kvality, environmentu, hospodaření s energií a bezpečnosti při práci a přezkoumávání (resp. ověřování) stanovených cílů,
- je formulována tak, aby byla snadno srozumitelná a pochopitelná a s jejím obsahem jsou seznámeni všichni zaměstnanci ČDC,
- je veřejně dostupná na www.cdcargo.cz.

2.2.2 Politika IMS je nejméně jedenkrát ročně přezkoumávána a – v návaznosti na trendech, vývoji očekávání obchodních partnerů nebo změnách prostředí - aktualizována představenstvem společnosti. Podněty na změny Politiky IMS mohou dávat všichni zaměstnanci.

2.2.3 Důvodem pro zavedení a udržování manažerských systémů řízení a kontroly kvality dle norem ISO v ČDC je vůle k neustálému zlepšování nabízených služeb. Ze stejného důvodu ČDC získalo a udržuje certifikace i podle jiných standardů nebo specifikací. ČDC je držitelem následujících certifikátů osvědčujících plnění požadavků definovaných příslušným standardem:

- **ISO 9001** je certifikát systému řízení a kontroly kvality (QMS = Quality management System) orientovaný na kvalitu a úroveň poskytovaných služeb,
- **ISO 14001** je certifikát systému environmentálního managementu (EMS = Environmental Management System) orientovaného na životní prostředí. Podle tohoto standardu je v ČDC certifikována oblast opravárenství,
- **ISO 50001** je certifikát systému hospodaření s energií (EnMS = Energy Management System),
- **OHSAS 18001** (OHSAS = Occupational Health and Safety Assessment Systems) je certifikát systému bezpečnosti při práci (SMS = Safety Management System) orientovaný na bezpečnost a ochranu zdraví při práci (BOZP),
- **SQAS Rail** (SQAS = Safety & Quality Assessment System) je certifikát osvědčující kvalitu a bezpečnost při přepravě chemických látek po železnici,
- osvědčení **AEO** (Authorized Economic Operator – Oprávněný hospodářský subjekt) je nejvyšší stupeň osvědčení „Zjednodušené celní postupy/Bezpečnost a zabezpečení“, které vydává Celní správa,
- osvědčení **ECM** dokladují splnění podmínek (soulad se směrnicí 2004/49/ES a nařízením EU č. 445/2011) pro řízení údržby vozového parku, provádění a rozvoj údržby ve společnosti ČDC. Osvědčení jsou uznávána všemi zeměmi Evropské unie. ČDC je certifikováno od roku 2012, kdy byl tento systém certifikace v České republice zaveden. Plnění podmínek je průběžně kontrolováno Drážním úřadem,
- certifikace **Procesů svařování v oblasti železničních kolejových vozidel**, které jsou prováděny a obnovovány samostatně u všech opraven od vzniku společnosti, osvědčuje, že subjekt prokázal shodu procesu svařování s normami ČSN EN ISO 3834-2:2006 a ČSN EN 15085-2:2008, splňuje požadavky předpisu ČD V95/5 a subjekt je způsobilý ke svařování cisteren železničních cisternových vozů určených pro přepravu nebezpečných látek podle předpisu RID a to v rozsahu daném příslušným Osvědčením o způsobilosti výrobce. Vydaná osvědčení dokladují splnění podmínek definovaných legislativou týkající se oblasti svařování na železničních kolejových vozidlech,

- certifikace k **Defektoskopickému zkoušení** jsou prováděny samostatně u všech opraven ČDC od doby vzniku společnosti. Vydaná oprávnění dokladují splnění podmínek definovaných legislativou týkající se oblasti defektoskopických zkoušek na železničních kolejových vozidlech,
- ČDC je držitelem řady **Certifikátů k opravám dílů železničních vozidel** (např. brzdové zařízení, rychloměry, vlakové zabezpečovače). Certifikáty vydávají výrobci jednotlivých komponent.

2.3 Zainteresované strany

Zainteresovanými stranami jsou zejména majitelé, akcionáři, specifictí zákazníci, specifictí dodavatelé, hygienická stanice, inspektorát bezpečnosti práce, regionální orgány, správa sociálního zabezpečení, finanční úřad, banky, soudy a soudní orgány a státní oblastní archiv.

3. Rozsah IMS

3.1 Použití IMS

- 3.1.1** Systém řízení a kontroly kvality, environmentu, hospodaření s energií a bezpečnosti při práci je vnímán jako prostředek/nástroj řízení orientovaný na požadavky zákazníků, který je podporou celkového systému managementu firmy.
- 3.1.2** Zavedený systém řízení a kontroly kvality, environmentu, hospodaření s energií a bezpečnosti při práci je souborem minimálních požadavků, které jsou ve společnosti implementovány a které musí být (zejména vůči zákazníkům a dalším obchodním partnerům) dodržovány. Tyto požadavky nejsou samy o sobě maximem dosažitelného - pouhé striktní uplatňování požadavků norem ISO nedokáže garantovat základní cíl, kterým je spokojenost zákazníků a dobré ekonomické výsledky společnosti ČDC.
- 3.1.3** Certifikaci systému řízení a kontroly kvality, hospodaření s energií a bezpečnosti při práci podléhají všechny organizační útvary generálního ředitelství a jednotky organizační struktury výkonné úrovně s výjimkou skupiny mzdového účetnictví Čechy, skupiny mzdového účetnictví Morava, odboru bezpečnosti a krizového plánování a odboru právního a compliance. Certifikaci systému řízení a kontroly environmentu podléhají střediska údržby a oprav kolejových vozidel.
- 3.1.4** Pro zajištění vybraných požadavků normy ISO 9001 využívají organizační útvary zahrnuté do systému QMS služby interních a externích dodavatelů.

3.2 Aplikovatelnost požadavků norem ISO

Systém řízení kvality, environmentu, hospodaření s energií a bezpečnosti při práci je vytvořen podle norem ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 a OHSAS 18001, při čemž jsou uplatněny všechny články norem s výjimkou požadavku normy ISO 9001, čl. 8.3 Návrh a vývoj.

4. IMS a jeho procesy

4.1 Systém řízení a kontroly kvality, environmentu, hospodaření s energií a bezpečnosti při práci zahrnuje řídicí a kontrolní procesy ČDC, realizační procesy ČDC a podpůrné procesy ČDC. Jmenovitě to jsou následující procesy:

- řízení společností s majetkovou účastí ČD Cargo (kapitola 4.1 dle norem ISO),
- marketing (kapitola 5.1 dle norem ISO),
- podpora zákazníků (kapitola 5.1 dle norem ISO),
- finanční plánování (kapitola 6.2 dle norem ISO),
- finanční řízení (kapitola 6.2 dle norem ISO),
- řízení lidských zdrojů (kapitola 7.1.2 dle norem ISO),
- činnosti ECM (kapitola 7.1.3 dle norem ISO),
- evidence majetku (kapitola 7.1.3 dle norem ISO),
- investice (kapitola 7.1.3 dle norem ISO),
- plánování a realizace oprav a údržby ŽKV včetně činností ECM (kapitola 7.1.3 dle norem ISO),
- bezpečnost (kapitola 7.1.4 dle norem ISO),
- BOZP (kapitola 7.1.4 dle norem ISO),
- požární ochrana (kapitola 7.1.4 dle norem ISO),
- vnitřní správa (kapitola 7.1.4 dle norem ISO),
- životní prostředí (kapitola 7.1.4 dle norem ISO),
- interní podpora IT a správa komunikačních zařízení (kapitola 7.4 dle norem ISO),
- zajištění a implementace SW nástrojů (kapitola 7.4 dle norem ISO),
- controlling (kapitola 7.6 dle norem ISO),
- fakturace (kapitola 7.6 dle norem ISO),
- kontrola a zpracování došlých faktur a plateb (kapitola 7.6 dle norem ISO),
- účetnictví (kapitola 7.6 dle norem ISO),
- hospodaření s nadbytečnými kapacitami (kapitola 8.1 dle norem ISO),
- kapacitní plánování (kapitola 8.1 dle norem ISO),
- nákup (kapitola 8.4 dle norem ISO),
- projektové řízení (kapitola 8.5 dle norem ISO),
- provozní hospodaření s vozy (kapitola 8.5 dle norem ISO),
- řízení a realizace produktů a služeb (kapitoly 8.2 a 8.5 dle norem ISO),
- zajištění provozu seřadovacích stanic a manipulačních míst (kapitola 8.5 dle norem ISO),
- zajištění provozu vlaků (kapitola 8.5 dle norem ISO),
- manažerské systémy řízení, interní audit (kapitola 9.2 dle norem ISO),

- škodní události (kapitola 10.2 dle norem ISO)
- 4.2 Procesy zajišťované organizačními útvary ČDC, které nejsou přímo předmětem certifikace, jsou pravidelně kontrolovány, monitorovány a řízeny tak, aby splňovaly požadavky pro realizaci kvalitních služeb v rámci zavedeného systému managementu kvality.
- 4.3 Procesy zajišťované společnostími patřícími do ČD Cargo Group nejsou přímo předmětem certifikace, avšak jsou pravidelně kontrolovány, monitorovány a řízeny tak, aby splňovaly požadavky pro realizaci kvalitních služeb v rámci zavedeného systému managementu kvality.
- 4.4 Procesy zajišťované externě jsou pravidelně monitorovány a řízeny tak, aby splňovaly požadavky pro realizaci kvalitních služeb v rámci zavedeného systému managementu kvality resp. dalších systémů řízení ISO. Externě zajišťované procesy jsou řízeny na základě platné smluvní dokumentace a vystavených objednávek.

5. Dokumentované informace

- 5.1 Postup pro řízení dokumentovaných informací je definován v IN OR1-A-2007 Systém a tvorba interních norem ČD Cargo, a.s.
- 5.2 Interní normy jsou v elektronické formě uloženy v Registru interních norem.
- 5.3 Struktura dokumentovaných informací ČDC - interní dokumenty:
 - strategické, řídicí a prováděcí dokumenty,
 - interní normy (např. základní řídicí akty, směrnice, metodické pokyny nebo opatření),
 - další související dokumentace (např. převzaté normy nebo technologická dokumentace) pro zajištění efektivního plánování, realizace a řízení procesů,
 - ostatní dokumenty,
 - záznamy (např. rukopisy, formuláře nebo výstupy z SW aplikací).
- 5.4 Struktura dokumentovaných informací ČDC - externí dokumenty:
 - zákony, vyhlášky a nařízení Vlády ČR,
 - usnesení Vlády ČR,
 - mezinárodní smlouvy,
 - technické podmínky a specifikace,
 - technické normy,
 - manuály od výrobců a jiných dodavatelů,
 - věstníky a zpravodaje.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1 Příručka IMS přizpůsobuje obecné požadavky norem ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 a OHSAS 18001 konkrétním pravidlům a požadavkům systému řízení a kontroly kvality, environmentu, hospodaření s energií a bezpečnosti při práci ve společnosti ČDC. Příručka IMS odkazuje na dokumentaci vedoucí k celkovému naplnění požadavků norem ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 a OHSAS 18001.

- 6.2** Příručka IMS je veřejným dokumentem, který slouží jako nástroj obchodní a marketingové komunikace. Je určena mj. i k obchodním jednáním a ostatním příležitostem, kdy je potřebná prezentace shody s mezinárodními normami ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 a OHSAS 18001.
- 6.3** Příručka IMS slouží jako základní průvodní dokument pro certifikační, zákaznické, dodavatelské nebo interní audity. Je zprostředkujícím dokumentem mezi ČDC, certifikační společností a týmem auditorů.