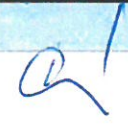


 VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s.		VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s. Soběšická 820/156, Lesná, 638 00 Brno	
		Typ dokumentu: Řád	
Název dokumentu: Příručka systému integrovaného managementu			
Rozsah platnosti: celá společnost			
Učinnost: 1. 6. 2020			
Označení dokumentu: VASGR/ZDS/18/01		Verze: 2 - účinnost dnem vydání na AP	
Místo uložení originálu dokumentu: sekretariát generálního ředitele		Počet stran: 30	
Zpracovatel: Ing. Josef Filla vedoucí oddělení IMS	Datum: 20. 5. 2020	Podpis: 	
Aproboval: Mgr. Jana Kučerová právník	Datum: 28. 5. 2020	Podpis: 	
Schválil: Ing. Jindřich Král předseda představenstva	Datum: 29. 5. 2020	Podpis: 	
Správce dokumentu: Jana Suchá sekretářka	Datum: 29. 5. 2020	Podpis: 	

Obsah

ČÁST I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ.....	3
Část II. Oblast platnosti	3
Část III. Termíny a definice	3
Část IV. Kontext organizace	5
Článek 1 Obecně	5
Článek 2 Potřeby a očekávání zainteresovaných stran	7
Článek 3 Určení rozsahu a hranic IMS	7
Část V. Vedení	8
Článek 1 Vedení a závazek, role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	8
Článek 2 Politika integrovaného systému řízení	10
Část VI. Plánování	10
Článek 1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí	10
Článek 2 Cíle kvality, environmentální cíle, energetické cíle	11
Část VII. Podpora	13
Článek 1 Zdroje	13
Článek 2 Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti	14
Článek 3 Komunikace	14
Článek 4 Dokumentace (dokumentované informace)	16
Část VIII. Provoz	17
Článek 1 Plánování a řízení provozu	17
Článek 2 Požadavky na produkty a služby	19
Článek 3 Návrh a vývoj produktů a služeb	19
Článek 4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb	19
Článek 5 Výroba a poskytování služeb	21
Část IX. Hodnocení výkonnosti	22
Článek 1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	22
Článek 2 Interní audit	24
Článek 3 Přezkoumání systému managementu	24
Část X. Zlepšování	25
Článek 1 Neustálé zlepšování	25
Článek 2 Neshoda, nápravná a preventivní opatření	25
Část XI. Rozsah systému integrovaného managementu	27
Část XII. Související dokumentace	30
ČÁST XIII. PŘECHODNÁ A ZRUŠUJÍCÍ USTANOVENÍ.....	30

 VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s.	Příručka systému integrovaného řízení	Verze č.: 2 Strana: 3/30
--	--	-----------------------------

Část I. Všeobecná ustanovení

Předmětem příručky integrovaného systému managementu je popsání systémů managementu kvality, environmentálního managementu a managementu hospodaření s energií ve VODÁRENSKÉ AKCIOVÉ SPOLEČNOSTI, a. s. Zahrnuje stanovení postupů a odpovědností zajišťujících funkční management kvality v průběhu hlavních výrobních procesů a souvisejících zákaznických služeb. Zohledňuje také dosažení a prokázání řádného environmentálního profilu soustavným a kvalifikovaným řízením dopadů činností, výrobků a služeb na životní prostředí. Deklaruje iniciativu osob pracujících jménem VAS a majících vliv na významné užití energie, směřující k trvalému zlepšování energetické hospodárnosti procesů a činností.

Část II. Oblast platnosti

Tato příručka systému integrovaného managementu (dále jen IMS) zahrnujícího QMS, EMS a EnMS, platí v přiměřeném rozsahu pro všechny zaměstnance organizačních složek společnosti, ve kterých jsou systémy managementů zavedeny.

Část III. Termíny a definice

Asistent manažera řízení kvality – zaměstnanec spolupracující v přímé součinnosti s manažerem řízení kvality na implementaci a dodržování požadavků IMS dle příslušných ČSN EN ISO.

Auditor - osoba s odbornou způsobilostí k provádění auditu.

Cíle integrovaného řízení – cíle kvality, environmentální cíle a energetické cíle formulované ve společném dokumentu.

Cílová hodnota v oblasti energie – kvantifikovatelný cíl zlepšování energetické hospodárnosti. Cílová hodnota v oblasti energie může být zahrnuta do cíle.

Dokument - informace a jejich podpůrné médium. Médium může být papír, magnetický, elektronický nebo optický počítačový disk, fotografie nebo porovnávací vzor nebo jejich kombinace.

Dokumentace systému integrovaného řízení – soubor interních a externích předpisů, údajů a záznamů, který je vytvářen, řízen a udržován v souladu s požadavky norem ČSN EN ISO 14001, ČSN EN ISO 9001 a ČSN EN ISO 50001.

Energetická hospodárnost - měřitelný výsledek vztahující se k energetické účinnosti, užití energie a spotřebě energie. Energetickou hospodárnost lze měřit ve vztahu k cílům organizace, cílovým hodnotám v oblasti energie a dalším požadavkům na energetickou hospodárnost. Energetická hospodárnost je jednou ze součástí výkonnosti EnMS.

Energetická politika - prohlášení organizace týkající se jejích celkových záměrů nasměrování a závazků ve vztahu k energetické hospodárnosti, které je formálně vyjádřené vrcholovým vedením.

Energetická účinnost - poměr, nebo jiný kvantitativní vztah, mezi výstupem výkonnosti, služby, zboží komodity nebo energie a vstupem energie. Vstup a výstup mají být jasně specifikovány z hlediska kvantity a kvality a musí být měřitelné. Příklady: Přeměna energie; požadovaná / spotřebovaná energie.

Energetický cíl - výsledek který má být dosažen, aby byla naplňována energetická politika organizace týkající se zvýšení energetické hospodárnosti.

Energie - elektřina, paliva, pára, teplo, stlačený vzduch, a jiná podobná média. Pro účely normy ISO 50001 se energie týká různých druhů energie, včetně obnovitelné, která může být pořizována, skladována, lze s ní nakládat, lze ji využívat v zařízeních nebo procesech a lze ji obnovovat. Energie může být definována jako schopnost systému vykonávat vnější činnost nebo vykonávat práci. Existují různé formy energie, které mohou být řízeny systémem managementu hospodaření s energií.

Environmentální aspekt - prvek činností nebo výrobků nebo služeb společnosti, který může ovlivňovat životní prostředí. Významný environmentální aspekt má nebo může mít významný environmentální dopad.

Environmentální cíl - celkový environmentální záměr, který je v souladu s environmentální politikou a jehož dosažení si společnost sama stanoví.

Environmentální cílová hodnota - podrobný požadavek na výkonnost, vztahující se na společnost nebo její části, který vychází z environmentálních cílů a který musí být stanoven a splněn, aby těchto cílů bylo dosaženo.

Environmentální dopad - jakákoli změna v životním prostředí, ať nepříznivá, či příznivá, která zcela nebo částečně vyplývá z environmentálních aspektů společnosti.

Interní audit - systematický, nezávislý a dokumentovaný proces pro získávání důkazů z auditu a pro jeho objektivní hodnocení s cílem stanovit rozsah splnění kritérií auditu systému integrovaného managementu stanovených společností.

Manažer environmentálního řízení - zaměstnanec odpovědný za zavedení a dodržování požadavků ČSN EN ISO 14001 ve společnosti.

Manažer hospodaření s energií - zaměstnanec odpovědný za zavedení a dodržování požadavků ČSN EN ISO 50001 ve společnosti.

Manažer řízení kvality – zaměstnanec odpovědný za zavedení a dodržování požadavků ČSN EN ISO 9001 ve společnosti.

Neshoda - nesplnění požadavku.

Neustálé zlepšování - opakující se proces zlepšování systému integrovaného managementu, jímž se dosahuje zlepšení kvality produktu a celkového environmentálního profilu společnosti, opakující se proces vedoucí ke zlepšování energetické hospodárnosti a zlepšování systému managementu hospodaření s energií. Proces stanovování cílů a hledání příležitostí ke zlepšování je proces kontinuální. Toto je nevyhnutelný účel systému.

Opatření k nápravě - opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody.

Organizace - společnost, korporace, firma, podnik, orgán nebo instituce, nebo jejich kombinace, ať tvoří akciovou společnost nebo ne, veřejná nebo soukromá, která má své vlastní funkce a administrativu a má pravomoc řídit využití a spotřebu energie. Organizací může být jedna osoba nebo skupina osob. To dává možnost více typům organizací být součástí ověření na úrovni korporací anebo provozů. Klíčovým prvkem je fakt, zda má daná organizace prostor, oprávnění a zdroje s cílem zavázat se k neustálému zlepšování.

Organizační složka – generální ředitelství, provozní divize, technická divize.

Politika integrovaného systému řízení – politika kvality, environmentální politika a energetická politika deklarované generálním ředitelem společnosti ve společném dokumentu.

Postup - specifikovaný způsob provádění činnosti nebo procesu.

Prevence znečištění, předcházení znečištění - používání procesů, praktik, technik, materiálů, výrobků, služeb nebo energie k zabránění, snížení nebo regulování (samostatně nebo v kombinaci) vzniku emisí nebo vypouštění jakéhokoli druhu znečišťující látky nebo odpadu tak, aby se snížily negativní environmentální dopady. Prevence znečištění může zahrnovat snížení nebo vyloučení využívání zdrojů, změny

procesů, výrobků nebo služeb, účinné využívání zdrojů, záměny a náhrady materiálů a energií, opětné používání, rekuperaci, recyklaci, obnovu a úpravu.

Preventivní opatření - opatření k odstranění příčiny potenciální nehody.

Proces – soubor vzájemně propojených činností přeměňujících vstupy na výstupy za současného využití zdrojů.

Produkt – výsledek činností nebo procesů; může být hmotný nebo nehmotný.

Přezkoumání spotřeby energie - analýza energetické účinnosti, užití energie a spotřeby energie na základě údajů a dalších informací, které vede k identifikaci významných užití energie a příležitostí ke zlepšování energetické hospodárnosti.

Spotřeba energie - množství využití energie.

Systém environmentálního managementu (EMS) – systém managementu společnosti sloužící k vytvoření a zavedení její environmentální politiky a řízení jejích environmentálních aspektů.

Systém integrovaného managementu (IMS) – je tvořen souborem všech nástrojů a funkcí vytvářejících QMS, EMS a EnMS. Oba tyto systémy slučuje v jeden integrovaný nástroj řízení.

Systém managementu hospodaření s energií EnMS - systém managementu, který stanovuje energetickou politiku, cílové hodnoty v oblasti energie, akční plány a procesy k dosažení cílů a cílových hodnot v oblasti energie.

Systém managementu kvality (QMS) – systém managementu společnosti ke stanovení politiky IMS a cílů IMS a k dosažení těchto cílů. Systém zahrnuje organizační strukturu, plánovací činnosti, odpovědnosti, praktiky, postupy, procesy a zdroje.

Užití energie - způsob nebo druh využití energie. To například zahrnuje ventilaci, osvětlení, vytápění, chlazení, přepravu, procesy a výrobní linky.

Výchozí stav spotřeby energie - kvantitativní údaj (e), poskytující základ pro porovnávání energetické hospodárnosti. Výchozí stav spotřeby energie je založen na údajích z určitého časového období a nebo podle podmínek určených organizací. Jeden nebo více výchozích stavů spotřeby energie se používají ke stanovení zlepšování energetické hospodárnosti, jako údaj k porovnání stavu před a po zavedení opatření ke zlepšování energetické hospodárnosti.

Zainteresovaná strana - osoba nebo skupina, která se zajímá o environmentální profil společnosti nebo je jím ovlivněna, dále pak osoba nebo skupina se zájmem na energetické hospodárnosti organizace nebo touto hospodárností ovlivněná. Uvědomme si, že hospodaření s energií v organizaci se může dotýkat nebo mít vliv na řadu zainteresovaných stran. Někdy je sice může ovlivňovat, ale jich se to nedotýká, protože nejsou znalé této problematiky. Může se také dotýkat skupin se stejným vlivem, které ale nemusí být (nutně) ovlivněné hospodařením s energií. Významnou zainteresovanou stranou jsou zaměstnanci.

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

Životní prostředí, environment - prostředí, ve kterém společnost provozuje svou činnost zahrnující ovzduší, vodu, půdu, přírodní zdroje, rostliny a živočichy, lidi a jejich vzájemné vztahy. V této souvislosti se „prostředí“ rozšiřuje za hranice společnosti do globálního systému.

Část IV. Kontext organizace

Článek 1 Obecně

VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s. (dále jen společnost) byla založena v prosinci 1993 jako provozní vodárenská společnost.

Zajišťuje nepřetržité a spolehlivé provozování vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu na základě smluvního vztahu (provozní smlouvy) s majiteli technické infrastruktury, kterými jsou převážně svazky měst a obcí. Postupně uzavřela i řadu smluv se samostatnými městy či obcemi v regionu.

Svým smluvním partnerům garantuje i nadstandardní konzultační a poradenské služby zaměřené především na plánování rekonstrukcí, oprav a výstavbu prvků infrastrukturního majetku. Hlavní prioritou společnosti je udržet vysokou kvalitu svých služeb a poskytovat je za přiměřené ceny.

Právníkům a fyzickým osobám v regionech pokrytých provozovanými inženýrskými sítěmi - realizuje dodávku pitné vody, od producentů odpadních vod odvádí a následně zajišťuje čištění odpadních vod v souladu s platnými právními předpisy.

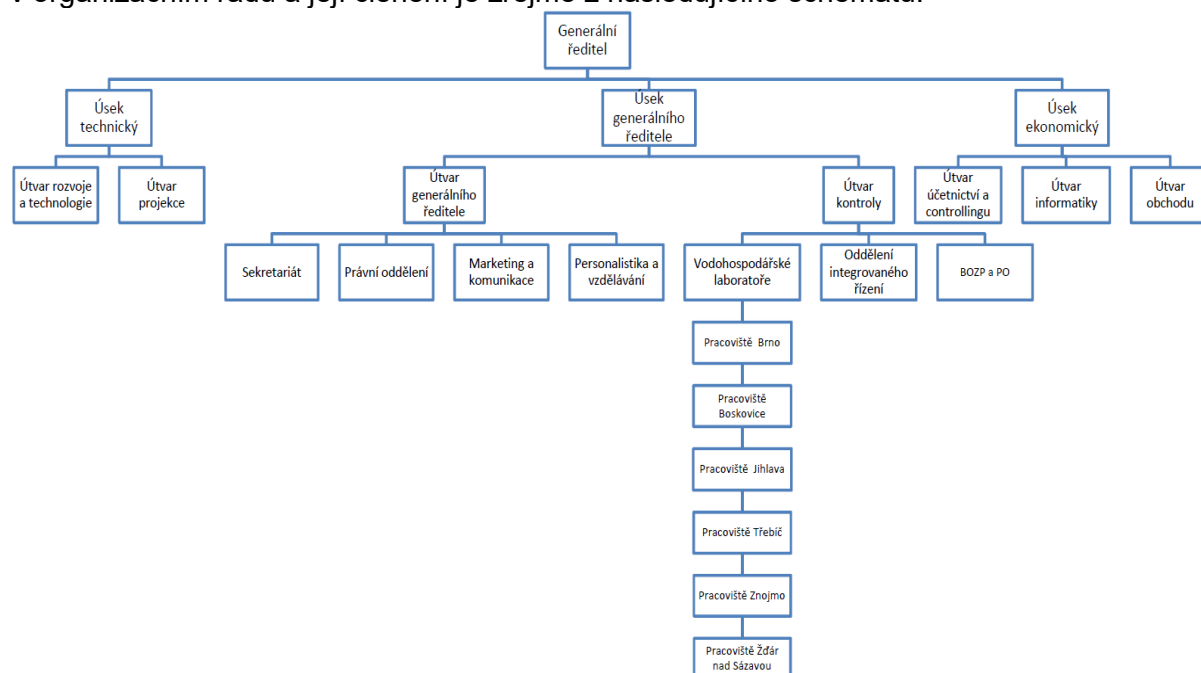
Právníkům a fyzickým osobám a dále pak investorům nových staveb - poskytuje služby související především s provozem vodovodních i kanalizačních sítí a s tím spojenými povinnostmi provozovatele liniových sítí.

Cílem společnosti je spolehlivá a kvalitní realizace vykonávaných služeb. Toto je realizováno ve snaze o hospodárné provozování svěřené infrastruktury, realizování dodávky pitné vody i odvádění odpadních vod za přiměřenou cenu a poskytování veškerých souvisejících služeb ve kvalitě eliminující případné reklamace na minimum.

Organizační struktura společnosti je koncipována v **Organizačním řádu** schváleném představenstvem společnosti s účinností od 1. 1. 2014, ve znění pozdějších dodatků. Její členění do jednotlivých organizačních složek je zřejmé z následujícího schématu:

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ						
DIVIZE BOSKOVICE	DIVIZE BRNO- VENKOV	DIVIZE JIHLAVA	DIVIZE TŘEBÍČ	DIVIZE ZNOJMO	DIVIZE ŽDÁR NAD SÁZAVOU	DIVIZE TECHNICKÁ Od. 1. 1. 2016 bez personálního obsazení

Organizační struktura generálního ředitelství společnosti je rovněž koncipována v organizačním řádu a její členění je zřejmé z následujícího schématu.



Divize jsou druhým organizačním stupněm společnosti, bez právní subjektivity. Provozní divize jsou oprávněny a povinny zajišťovat provozní činnosti, především provozováním vodovodů a kanalizací.

Nezávislé postavení zaujímají vodohospodářské laboratoře, které jsou akreditovány Českým institutem pro akreditaci jako zkušební laboratoře podle ČSN EN ISO/IEC 17025.

Článek 2

Potřeby a očekávání zainteresovaných stran

Společnost má zdokumentované procesy podporující funkčnost QMS a je schopna prokazovat trvalé zohlednění potřeb a očekávání zákazníků v realizovaných produktech. Má rovněž vytvořeny a zdokumentovány EMS a EnMS, které byly dlouhodobě formovány jako nezbytná součást řízení výrobních procesů. Výrobní procesy se významným způsobem dotýkají jednotlivých složek životního prostředí, především pak kvality podzemních a povrchových vod a dále pak ovlivňují velikost zásob podzemních vod jako významného přírodního zdroje.

Celý IMS byl utvářen v průběhu dlouhodobého procesu nastavování a optimalizace výrobních postupů, snahou o zlepšování energetické hospodárnosti (zprostředkovaně snižováním nákladů na spotřebované energie) a souvisejících funkčních odpovědností. Soustavné úsilí o neustálé zlepšování systémů řízení vedlo k dosažení jejich souladu s požadavky norem ČSN EN ISO 90001, 14001 a 50001 a je formulováno v této příručce.

Článek 3

Určení rozsahu a hranic IMS

IMS je zaveden na technologických zařízeních a pracovištích provozovaných na území okresů **Blansko, Brno-venkov, Jihlava, Třebíč, Znojmo a Žďár nad Sázavou**.

Jedná se především o provozní technologické celky a objekty na vodovodních a kanalizačních sítích, tedy čistírny odpadních vod, úpravny vod, čerpací stanice a vodojemy. Tyto inženýrské sítě jsou provozovány na základě smluvního vztahu s majiteli technické infrastruktury. Možnost investičních zásahů do technologií a ovlivnění hospodaření s energií na těchto zařízeních je ze strany VAS limitována především na provozní opatření organizačního charakteru. Realizace opatření investičního charakteru je závislá na rozhodnutí vlastníka infrastruktury.

Počet provozovaných zařízení reprezentovaných samostatným odběrným místem elektrické energie, tepla nebo zemního plynu činí cca 1 400, v průběhu roku se mění a představují samostatná energetická hospodářství v rámci provozované inženýrské sítě.

Druhou skupinu energetických hospodářství představují provozní střediska a areály vlastněné VAS. Jedná se především o sídla jednotlivých divizí, ostatní administrativní budovy, dílenské objekty a ostatní objekty technického zázemí nezbytného pro zabezpečení provozu inženýrských sítí. Možnost ovlivnění hospodaření s energií na těchto zařízeních je ze strany VAS plně ovlivnitelná, a to v závislosti na finančních možnostech.

Počet takových provozovaných zařízení reprezentovaných samostatným odběrným místem elektrické energie nebo zemního plynu činí cca 50 a v průběhu roku se nemění.

Význam jednotlivých druhů užitých energií je dán především jejich procentuálním zastoupením na jejich celkové spotřebě.

Problematika řízení procesů v rámci rozsahu a hranic IMS je specifikována v dílčích částech řídicí dokumentace v návaznosti na požadované vstupy, nezbytné související zdroje, očekávané výstupy i možná související rizika.

IMS zahrnuje rovněž oblast souvisejících poskytovaných zákaznických služeb popsanych v samostatné směrnici.

 VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s.	Příručka systému integrovaného řízení	Verze č.: 2 Strana: 8/30
--	--	-----------------------------

Část V. Vedení

Článek 1

Vedení a závazek, role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Odpovědnost a pravomoc

Odpovědnosti a pravomoci jsou pro jednotlivé zaměstnance společnosti stanoveny touto **Příručkou systému integrovaného řízení**, **Organizačním řádem**, **Podpisovým řádem**, **Katalogem popisu pracovních míst** a **Pracovními náplněmi jednotlivých zaměstnanců**.

Vrcholové vedení společnosti (jako celek)

- zajišťuje podmínky pro vytváření, implementaci a udržování procesů nezbytných pro zabezpečení funkčnosti jednotlivých složek IMS,
- podporuje povědomí o závažnosti požadavků zákazníka a o významu IMS v rámci celé společnosti.
- podporuje povědomí o závažnosti politiky IMS a cílů IMS v rámci celé společnosti.

Pro oblast hospodaření s energií byl jmenován *tým EnMS*, tvořený vedoucím oddělení IMS, (který je současně manažerem QMS, EMS a EnMS) a dalšími členy týmu EnMS. *Členové týmu EnMS (asistenti manažera řízení kvality a energetici jednotlivých divizí)* jsou na úseku činností souvisejících v rámci divize s implementací a údržbou EnMS přímo podřízeni manažerovi EnMS.

Dle aktuální potřeby jsou k jednání týmu přizváni další kompetentní zaměstnanci VAS, především pak výrobně-techničtí náměstci ředitelů jednotlivých divizí.

Manažer řízení kvality je přímo podřízen generálnímu řediteli a z titulu své funkce:

- koordinuje součinnost při implementaci systému řízení kvality do výrobních procesů jednotlivých organizačních složek a tvorbu systémových prvků managementu kvality,
- zastává funkci vedoucího oddělení integrovaného řízení,
- pověřen řízením agendy související s implementací a údržbou požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen obecné nařízení GDPR) jako zmocněnec pro danou oblast.
- je pověřen řízením manažera BOZP a PO,
- udržuje aktuálnost dokumentace IMS v rámci celé společnosti,
- koordinuje činnost asistentů manažera řízení kvality na divizích při:
 - tvorbě plánů interních auditů,
 - realizaci interních auditů a správě s tím související dokumentace,
 - dozorování činností při zjišťování příčin neshod,
 - dozorování zajištění realizace opatření k nápravě,
 - implementaci SW Altus Portal pro řízení dokumentace na divizi,
- koordinuje podklady z divizí při přípravě dozorového auditu,
- koordinuje a metodicky řídí činnost asistentů manažera řízení kvality na divizích,
- je oprávněn v rozsahu výkonu pracovní náplně asistentů manažera řízení kvality těmto přímo zadávat konkrétní úkoly a vyžadovat jejich plnění.

Specialista v oblasti řízení kvality a certifikovaných systémů řízení - je přímo podřízen manažerovi řízení kvality a z titulu své funkce:

- zastupuje manažera řízení kvality v době jeho nepřítomnosti,
- spolupracuje při tvorbě a údržbě všech složek integrovaného systému řízení (dále jen IMS), především:

- zajišťuje administrativní úkony související se správou celofiremní řídicí dokumentace.
- vykonává funkci hlavního administrátora SW portálu pro řízení firemní dokumentace.
- je oprávněn v rozsahu výkonu pracovní náplně asistentů manažera řízení kvality těmto přímo zadávat konkrétní úkoly a vyžadovat jejich plnění,
- je oprávněn v rozsahu činností souvisejících se zabezpečením EnMS zadávat členům týmu konkrétní úkoly a vyžadovat jejich plnění.

Manažer environmentálního řízení – je přímo podřízen manažerovi řízení kvality a z titulu své funkce:

- koordinuje součinnost při implementaci EMS do výrobních procesů jednotlivých organizačních složek a tvorbu systémových prvků EMS,
- udržuje aktuálnost dokumentace EMS v rámci celé společnosti,
- pro oblast EMS koordinuje činnost asistentů manažera řízení kvality na divizích ve stejném rozsahu jako manažer řízení kvality pro oblast QMS, koordinuje a metodicky řídí jejich činnost a je oprávněn v rozsahu výkonu pracovní náplně asistentů manažera řízení kvality zaměřené na oblast EMS těmto přímo zadávat konkrétní úkoly a vyžadovat jejich plnění.

Manažer EnMS - je přímo podřízen manažerovi řízení kvality a z titulu své funkce:

- koordinuje a řídí proces implementace EnMS do výrobních procesů,
- udržuje aktuálnost dokumentace EnMS v rámci celé společnosti,
- řídí práci týmu EnMS a je oprávněn v rozsahu činností souvisejících se zabezpečením EnMS zadávat členům týmu konkrétní úkoly a vyžadovat jejich plnění.

Asistent manažera řízení kvality je na úseku činností souvisejících v rámci divize s implementací a udržováním QMS přímo podřízen manažerovi řízení kvality.

Z titulu své funkce:

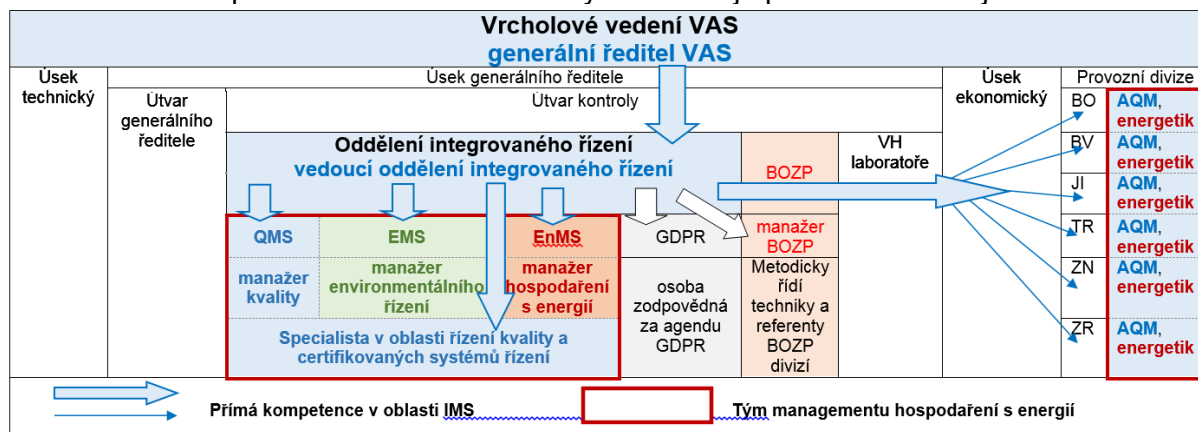
- v součinnosti s manažerem řízení kvality zajišťuje součinnost při implementaci systému řízení kvality do výrobních procesů jednotlivých divizí,
- dle pokynů manažera řízení kvality realizuje systémové prvky managementu kvality,
- zajišťuje administrativní úkony související se správou řídicí firemní dokumentace na divizích,
- spolupracuje s manažerem řízení kvality při:
 - tvorbě plánů interních auditů,
 - realizaci interních auditů a správě s tím související dokumentace,
 - dozorování činností při zjišťování příčin neshod,
 - dozorování zajištění realizace opatření k nápravě,
 - implementaci SW Altus Portal pro řízení dokumentace na divizi,
- vykonává administrátorskou funkci SW Altus Portal pro správu a řízení dokumentace v rozsahu dané divize,
- dozoruje řízení distribuce dokumentů v tištěné podobě (druhotné distribuce) zaměstnancům bez přístupu na SW Altus Portal,
- koordinuje podklady za divizi při přípravě dozorového auditu,
- vykonává dozor nad implementací pokynů zadaných manažerem řízení kvality do prostředí divize,
- je metodicky řízen manažerem řízení kvality, přímo se řídí pokyny zadanými manažerem řízení kvality v rozsahu činností spadajících pod výkon funkce asistenta manažera řízení kvality,
- je oprávněn v rozsahu výkonu své funkce požadovat od jednotlivých zaměstnanců organizační složky předložení dokladů souvisejících se zabezpečením funkčnosti QMS,

nebrání-li tomu jiná ustanovení právních předpisů. Je oprávněn vyžadovat od zaměstnanců organizační složky součinnost při zajištění QMS a je oprávněn jim ukládat (s vědomím jejich nadřízených) konkrétní úkoly bezprostředně související se zabezpečením funkčnosti QMS. Je oprávněn v souvislosti s výkonem funkce vstupovat do objektů a zařízení příslušné organizační složky, nebrání-li tomu jiná ustanovení právních předpisů.

Je na úseku činností souvisejících v rámci divize s implementací a udržováním EMS a EnMS přímo podřízen manažerovi environmentálního řízení a manažerovi hospodaření s energií. Z titulu své funkce:

- pro oblast EMS a EnMS zajišťuje činnost ve stejném rozsahu povinností pravomocí a zodpovědností jako pro oblast QMS,
- je metodicky řízen manažerem environmentálního řízení a manažerem hospodaření s energií.

Personální zabezpečení složek IMS včetně týmu EnMS je patrné z následujícího schématu.



Článek 2 Politika integrovaného systému řízení

Dne 3. 12. 2019 vyhlásil generální ředitel **Politiku integrovaného systému řízení** (zahrnující oblasti QMS, EMS a EnMS), která je vytvořena v souladu s posláním a strategickými záměry společnosti. Bude každoročně přezkoumána z hlediska jejího naplňování a aktuálnosti. Dokument je komunikován na všech úrovních řízení a se všemi zaměstnanci a osobami pracujícími jménem VAS, a to především prostřednictvím firemního informačního SW Altus Portal (dále AP) na propagačních plochách jednotlivých organizačních složek společnosti a na veřejnosti přístupných místech jednotlivých provozů. Je prezentován jako úvodní část základního školení o problematice IMS.

Část VI. Plánování

Článek 1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Základní nástroje pro plánování IMS jsou zpracovány do základních systémových dokumentů, kterými jsou:

- **Politika integrovaného systému řízení**,
- **Cíle integrovaného systému řízení** deklarované každoročně řediteli jednotlivých organizačních složek společnosti pro období následujícího kalendářního roku,

 VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s.	Příručka systému integrovaného řízení	Verze č.: 2 Strana: 11/30
--	--	------------------------------

- **Směrnice o vzdělávání a rozvoji zaměstnanců,**
- **Směrnice o řízení interního auditu.**

Dalšími podpůrnými nástroji pro efektivní provozování celého systému jsou rovněž:

- **Směrnice o investičním plánování, rozhodování a pořízování investic,**
- **Směrnice o plánování a rozborech,**
- **Směrnice o dlouhodobém majetku, jeho evidenci a o odpisovém plánu,**
- **Směrnice o obstarávání zakázek.**

Součástí některých citovaných a především pak navazujících řídicích dokumentů jsou hodnocení příležitostí a rizik vázaných na jednotlivé procesy.

Článek 2

Cíle kvality, environmentální cíle, energetické cíle

Řediteli jednotlivých divizí jsou deklarovány formou samostatného prohlášení „**Cíle integrovaného systému řízení**“ pro období následujícího kalendářního roku zahrnující v jednom dokumentu cíle kvality, environmentální cíle a energetické cíle.

Environmentální chování společnosti dlouhodobě ovlivňuje skutečnost, že hlavním předmětem výrobní činnosti je dodávka pitné vody, odvádění odpadních vod a následné nakládání s nimi v souladu s platnými právními předpisy. Tuto činnost společnost realizuje provozováním vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu na základě smluvního vztahu (provozní smlouvy) s vlastníky vodohospodářské infrastruktury.

Základní pokyny a zásady jejich naplnění včetně způsobu vyhodnocení jsou pro jednotlivé cíle rozpracovány do Programů a Akčních plánů schválených vedením divizí a uveřejněných na AP.

Cíle zaměřené na zvýšení energetické hospodárnosti

Energetické cíle jsou formulovány s výrazným zaměřením na realizaci dílčích projektů Strategie firmy a tedy směřující k optimalizaci provozu technologických zařízení. Tyto technologie se především v oblasti čištění odpadních vod výrazně podílejí na ochraně a rovněž pak i na zlepšení kvality povrchových vod. Jedná se tedy rovněž o naplnění environmentálních cílů.

Cíle jsou uveřejněny a trvale přístupné na AP.

Organizace trvale sleduje spotřebu energie, údaje o spotřebě dokumentuje a provádí průběžně hodnocení energetické hospodárnosti jednotlivých procesů. Ve VAS funguje sledování a hodnocení spotřeby po jednotlivých divizích prostřednictvím jednotlivých divizních energetiků. Tyto údaje jsou trvale zaznamenávány do **SW Agenda VaK** nebo prostřednictvím **záznamových tabulek v EXCEL a SW PIS** a v **Registru energetických hospodářství**, vždy v členění po jednotlivých objektech (energetických hospodářstvích) a jsou podkladem pro plánování spotřeby energie v následujícím období. Tyto nástroje jsou současně plánem sběru energetických dat.

Právní a další požadavky

Pověřený člen týmu EnMS (divizní energetik s odpovídající kvalifikací) zpracoval a udržuje v aktuálním stavu **Registr právních předpisů v oblasti energetiky**. Registr právních předpisů je umístěn na AP a je průběžně revidován. Přístup k jednotlivým právním předpisům je zaměstnancům umožněn standardně prostřednictvím internetu. Jejich obsah je akceptován při přípravě a realizaci výrobních procesů. Pověření zaměstnanci jednotlivých organizačních složek mají rovněž zabezpečen přístup na **stránky Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví**, prostřednictvím placených přístupových práv.

Veškeré environmentální aspekty byly posouzeny z hlediska jejich faktického environmentálního dopadu, z hlediska závažnosti a dle platných ustanovení (požadavků)

právních předpisů nebo rozhodnutí příslušných správních orgánů. V případě rozhodnutí správních orgánů upravujících především limitní hodnoty na provozovaných zařízeních a související poplatkové povinnosti se jedná o značné množství dokumentů. Tyto jsou vedeny na jednotlivých organizačních složkách společnosti v přehledech a v databázích spravovaných pověřenými zaměstnanci. Jedná se o dlouhodobě formovaný systém historicky vycházející z organizační struktury konkrétní organizační složky společnosti. Činnost pověřených zaměstnanců koordinují a metodicky řídí specialisté generálního ředitelství. Soulad s požadavky právních předpisů a rozhodnutími příslušných správních orgánů je zapracován do **Registru vlivů činnosti na životní prostředí**, (dále jen Registr).

Přezkoumání spotřeby energie

Všechny formy užití energie jsou ve společnosti identifikovány. Na jejich základě je zpracován **Registr energetických hospodářství** v členění podle jednotlivých druhů odebíraných médií, charakteru provozovaného objektu (účelu využití energie) a vlastnictví každého takového zařízení. Další podrobnosti jsou patrné z uvedeného **registru**, který je jako řízený dokument veden z důvodu jeho značného rozsahu pouze v elektronické formě a je pravidelně aktualizován.

Výchozí stav spotřeby energie

Je součástí **Registru energetických hospodářství** a jedná se o popis stavu před realizací opatření směřujících k úsporám, plošně pak o hodnoty vztažené ke spotřebě energie za období roku 2015.

Změna výchozího stavu se předpokládá při zavedení nových výrobních procesů. Ve VAS se může jednat o zavedení nového významného provozního zařízení (ÚV a ČOV) s nově zapracovávanou technologií.

Ukazatele energetické hospodárnosti

Na divizích jsou dlouhodobě sledovány a zaznamenávány do **SW Agenda VaK** nebo prostřednictvím záznamových tabulek v **EXCEL** a **SW PIS** do souboru – **Měrná spotřeba energie** v jednotlivých provozovaných technologických zařízeních.

Environmentální aspekty

Jedním ze stěžejních dokumentů zavedeného EMS je **Registr**, zahrnující všechny doposud známé environmentální aspekty potenciálně ovlivňující jednotlivé složky životního prostředí.

Registr je zpracován s vysokou mírou podrobnosti pouze v elektronické formě jako dokument Microsoft Excel ve formátu .xls. Strukturován je podle jednotlivých organizačních složek, v rámci organizačních složek dle jednotlivých druhů (skupin) provozovaných zařízení (objektů) a v nich umístěných provozních technologií, tedy i výrobních procesů.

Elektronická forma vedení dokumentu umožňuje jeho průběžnou aktualizaci a je soustavně přístupná v aktuální verzi prostřednictvím SW Altus Portal přes webové rozhraní z jednotlivých pracovišť. S ohledem na značný rozsah dokumentu Microsoft Excel se nepředpokládá vyhotovení **Registru** v tištěné podobě.

Řešení rizik a příležitostí

Je zapracováno do řídicí dokumentace řešící řízení výrobních procesů, především pak do **Směrnice o průběhu výroby a distribuce pitné vody**, **Směrnice o průběhu odvádění a čištění odpadních vod**, **Směrnice o řízení zákaznických služeb**, **Směrnice o řízení interního auditu** a do navazujících dokumentů.

Část VII. Podpora

Článek 1 Zdroje

Společnost má v důsledku dosavadního úspěšného působení v oboru vybudován kvalitní hmotný i nehmotný potenciál pro zabezpečení zdrojů, nezbytných k trvalému udržování IMS, který v konečném důsledku významně ovlivňuje spokojenost zákazníků a vymezuje její environmentální profil.

1. Lidské zdroje

Všeobecně

Management lidských zdrojů představuje:

- výběr a nástup nových zaměstnanců,
- změny pracovní smlouvy,
- ukončení pracovního poměru,
- vzdělávání a výcvik zaměstnanců.

Obecnou zásadou při obsazování pracovní pozice ve společnosti je důraz na odbornou způsobilost nového zaměstnance pro výkon činnosti ovlivňující kvalitu finálního produktu.

O přijetí nového zaměstnance rozhoduje vedoucí organizační složky. Za vedení personální agendy jednotlivých zaměstnanců na divizích a generálním ředitelství odpovídá pověřený zaměstnanec.

Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

Vzdělávání a výcvik zaměstnanců jsou řízeny **Směrnicí o vzdělávání a rozvoji zaměstnanců**. Tento dokument stanovuje pravidla pro sestavení celofiremního plánu vzdělávání, divizních plánů vzdělávání, školení nových zaměstnanců, periodická školení a profesní školení zaměstnanců. Každoročně je zpracován celofiremní plán vzdělávání zaměstnanců, na který následně navazuje hodnocení jeho plnění i jeho efektivnosti. Formulace plánu probíhá v kontextu spolupráce a potřeb jednotlivých organizačních složek společnosti a požadavků právních předpisů.

Pro jednotlivé organizační složky jsou ustanoveni zodpovědní zaměstnanci garantující funkčnost EMS a uplatňování příslušných platných právních předpisů v oblasti životního prostředí. Jejich činnost metodicky řídí specialisté generálního ředitelství pro konkrétní oblasti.

2. Infrastruktura

S provozem společnosti bezprostředně souvisí:

- příjem majetku do evidence,
- změny a vyřazení majetku z evidence,
- provádění inventur majetku,
- správa a údržba majetku,
- nákup výrobních prostředků,
- provozování služebních vozidel,
- příjem a odesílání pošty,
- odpadové hospodářství,
- identifikace environmentálních aspektů,
- identifikace právních požadavků,
- správa IS,
- údržba HW a SW.

Správa infrastrukturního majetku, bezprostředně souvisejícího se zabezpečením chodu společnosti, je upravena samostatnými řídicími dokumenty, kterými jsou především:

- **Směrnice o investičním plánování, rozhodování a pořizování investic,**
- **Směrnice o dlouhodobém majetku, jeho evidenci a o odpisovém plánu,**
- **Směrnice o obstarávání zakázek,**
- **Směrnice k provádění inventarizací,**
- **Směrnice o uplatnění zákona o účetnictví.**

Za kontrolu provozu služebních vozidel zodpovídá pověřený zaměstnanec příslušné organizační složky společnosti v souladu s příslušným postupem.

Za řízení a kontrolu odpadového hospodářství ve společnosti odpovídají pověřeni zaměstnanci jednotlivých organizačních složek v součinnosti s celofiremním ekologem.

Za správu a údržbu majetku odpovídá každý zaměstnanec v rámci svého pracovního zařazení.

Za správu IS a údržbu HW a SW prostředků odpovídají správci sítí jednotlivých organizačních složek.

3. Pracovní prostředí

Na zajištění řádné kvality pracovního prostředí je ve společnosti kladen značný důraz. V přímé souvislosti s kvalitou pracovního prostředí pak v souladu s ustanoveními Zákoníku práce probíhá na jednotlivých pracovištích identifikace a hodnocení rizik, které tvoří nedílnou součást zabezpečování oblasti BOZP. Konkrétní pravidla jsou specifikována v celofiremních řídicích dokumentech:

- **Směrnice o prevenci rizik,**
- **Směrnice pro zajišťování úkolů na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,**
- **Směrnice pro zajištění úkolů na úseku požární ochrany,**
- **Směrnice pro poskytování OOPP,**
- **Směrnice o poskytování ochranných nápojů k ochraně zdraví před účinky tepelné zátěže či zátěže chladem.**

Článek 2

Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti

Význam závažnosti hospodárného nakládání s energiemi v kontextu environmentálního dopadu je prezentován na školeních zaměřených pro obsluhu technologických zařízení. Všichni vedoucí zaměstnanci VAS absolvovali základní školení o problematice dílčích složek IMS. Ti následně proškolují své podřízené v problematice v návaznosti na jejich konkrétní kompetenci a charakter vykonávané práce. **Záznamy o provedeném zaškolení vedoucích zaměstnanců** jsou uchovávány na AP. Záznamy o proškolení ostatních zaměstnanců uchovávají jejich nadřízení v součinnosti s AQM příslušné divize.

Článek 3

Komunikace

Interní komunikace

Ve společnosti je interní komunikace nastavena **Organizačním řádem** a **Směrníci pro řízení a tvorbu dokumentů**. Vlastní komunikace pak probíhá formou porad, konkrétních operativních dokumentů a dalších typů dokumentů umístěných na **SW Altus Portal**.

Komunikace vně společnosti

Společnost má zavedeny postupy pro příjem, dokumentaci a reakci na příslušnou komunikaci od externích zainteresovaných stran a také způsoby předávání informací těmto stranám.

Postup řešení stížností na zásobování vodou, odvádění odpadních vod a řešení nahlášených havárií upravují:

- Stížnostní řád,
- Reklamační řád,
- Směrnice pro dispečerská pracoviště,
- Divizní dokumentace pro řízení náhradního zásobování vodou a náhradního odvádění odpadních vod,
- Divizní dokumentace pro řízení havarijní a poruchové služby.

Stížnosti na hluk, zápach předá vedení organizační složky odpovědnému zaměstnanci k prověření situace na místě, jejímu posouzení a zabezpečení realizace nápravných opatření či měření.

Vnímání společnosti zákazníky je řešeno prostřednictvím pravidelného hodnocení spokojenosti zákazníka dotazníkovou formou.

Předávání informací souvisejících s implementací a údržbou IMS je externím zainteresovaným stranám zajištěno prostřednictvím následujících médií:

- webové stránky VAS,
- firemní časopis,
- tiskové zprávy,
- rozhovory v médiích,
- dny otevřených dveří, akce pro veřejnost, světový den vody,
- spolupráce se školami nižšího stupně,
- soutěže.

Vlastníkům infrastruktury (obce, svazky obcí) jsou nad rámec uvedeného zasílány monitoringy výkonových ukazatelů a reporty vyplývající z provozních smluv;

Akcionářům je předkládána výroční zpráva obsahující mimo jiné ukazatele environmentální výkonnosti;

Spolupráce s odbornou veřejností:

výzkumné projekty,
 diplomové práce – vysoké školství,
 konference,
 odborné semináře,
 odborné skupiny v rámci oborových sdružení (SOVAK, CzWA).

Komunikace při výběru technologie a stavbě nového zařízení:

VAS jako účastník řízení tohoto procesu dává písemná vyjádření s doporučeními zohledňujícími environmentální požadavky, energetickou hospodárnost a soulad s právními předpisy v oblasti ŽP.

Komunikace s kontrolními a správními orgány:

Písemnou formou nebo osobním jednáním dle Organizačního řádu a pracovní náplně a kompetence pověřeného zaměstnance.

Stávající energetická politika, EnMS ani energetická hospodárnost není komunikována vně společnosti.

Článek 4

Dokumentace (dokumentované informace)

1. Obecně

Dokumentace IMS je řízena v souladu s ustanoveními **Směrnice pro řízení a tvorbu dokumentů** a obsahuje:

Politiky integrovaného systému řízení

Cíle integrovaného systému řízení

Příručku systému integrovaného managementu

Registr vlivu činností na životní prostředí

Registr energetických hospodářství

Registr právních předpisů z oblasti energetiky

Dokumentované postupy v souladu ČSN EN ISO 9001 se zapracováním požadavků ČSN EN ISO 14001 a 50001.

Záznamy vedené ve vazbě na požadavky citovaných norem.

Ostatní **dokumentované postupy**, které jsou zpravidla součástí jednotlivých řídicích dokumentů a **záznamy** vedené ve vazbě na požadavky citovaných norem prostřednictvím **SW Agenda VaK**, záznamových **tabulek v EXCEL a SW PIS** a v **zákaznickém portále** dodavatele elektrické energie.

2. Příručka systému integrovaného managementu

Základním dokumentem IMS je tato příručka systému integrovaného managementu. Ve vazbě na ostatní systémové dokumenty řízení společnosti prokazuje připravenost společnosti vyhovět požadavkům všech potencionálních zákazníků na kvalitu realizovaného produktu a dokládá snahu o:

- minimalizaci dopadů výrobních procesů na jednotlivé složky životního prostředí za současného udržování kvality poskytovaných služeb,
- realizaci preventivních opatření směřujících k minimalizaci možných havarijních stavů negativně ovlivňujících jednotlivé složky životního prostředí.

3. Řízení dokumentů

Ve společnosti je zpracován jednotný systém řízení dokumentů nezbytných pro řízení výrobních procesů, a to pro všechny úrovně jejich řízení.

Tvorba a řízení interních dokumentů je upravena **Směrnicí pro řízení a tvorbu dokumentů**, jejímž cílem je, aby vytvořené dokumenty byly přehledné, správné a jednotně strukturované. Dále zajišťuje, aby byly dostupné prokazatelně platné řízené dokumenty. S ohledem na rozsáhlou organizační strukturu a územní rozlehlost společnosti, je těžiště řízení interních dokumentů prováděno elektronickou formou prostřednictvím **SW Altus Portal** přes webové rozhraní. Interní dokumenty jsou řízeny jako jeden celek, jehož nedílnou součástí je **dokumentace IMS**.

4. Řízení externích dokumentů je realizováno následovně:

- technické normy

Centrálně je zajištěna informovanost o aktuálních změnách prostřednictvím pověřeného specialisty generálního ředitelství. Na SW Altus Portal je z jednotlivých pracovišť přístupný seznam technických norem, které jsou v tištěné formě k dispozici u pověřeného specialisty na generálním ředitelství společnosti. Dále je zde umístěn seznam platných vodohospodářských technických norem zpracovaný odbornou firmou HYDROPROJEKT CZ, a. s. Seznamy jsou průběžně aktualizovány.

Jednotlivé organizační složky mají k technickým normám zajištěn přístup prostřednictvím předplacené služby pro nahlížení a tisk přes webové rozhraní od poskytovatele ČSN online

- Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

 VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s.	Příručka systému integrovaného řízení	Verze č.: 2 Strana: 17/30
--	--	------------------------------

- sbírky zákonů
Centrálně je k dispozici aktualizovaná databáze systému ASPI (Automatizovaný systém právních informací). Informace ze systému jsou na vyžádání k dispozici. Na SW Altus Portal je k dispozici seznam právních předpisů bezprostředně souvisejících s profesní činností společnosti a texty těchto předpisů. Centrálně jsou uchovávány Sbírky zákonů v tištěné formě.
Za správu a aktualizaci odpovídá právník generálního ředitelství.
- bezpečnostní předpisy
Jako specifická součást právních předpisů je jejich aktualizovaná databáze umístěna na SW Altus Portal. Bezpečnostní předpisy jsou na vyžádání k dispozici všem zaměstnancům společnosti.
Za správu a aktualizaci odpovídá specialista společnosti pro BOZP.

5. Řízení záznamů

O realizovaných výrobních procesech a konkrétních pracovních úkonech jsou vedeny záznamy v tištěné nebo elektronické formě. Jejich rozsah a forma respektují požadavky právních předpisů, praktická hlediska konkrétní provozní praxe a požadavky zákazníků – především vlastníků infrastruktury. Režim vedených záznamů je dále upraven konkrétními řídicími dokumenty v souladu se **Spisovým a skartačním řádem**. Záznam je opatřen údajem o čase jeho provedení, jménem a funkcí zaměstnance, který ho uskutečnil a je prováděn bez zbytečného odkladu. Případná oprava záznamu se provede tak, aby byl jednoznačně patrný obsah původního textu. Musí obsahovat údaje o čase jejího provedení, jméno a funkci zaměstnance, který opravu záznamu uskutečnil.

Část VIII.

Provoz

Článek 1

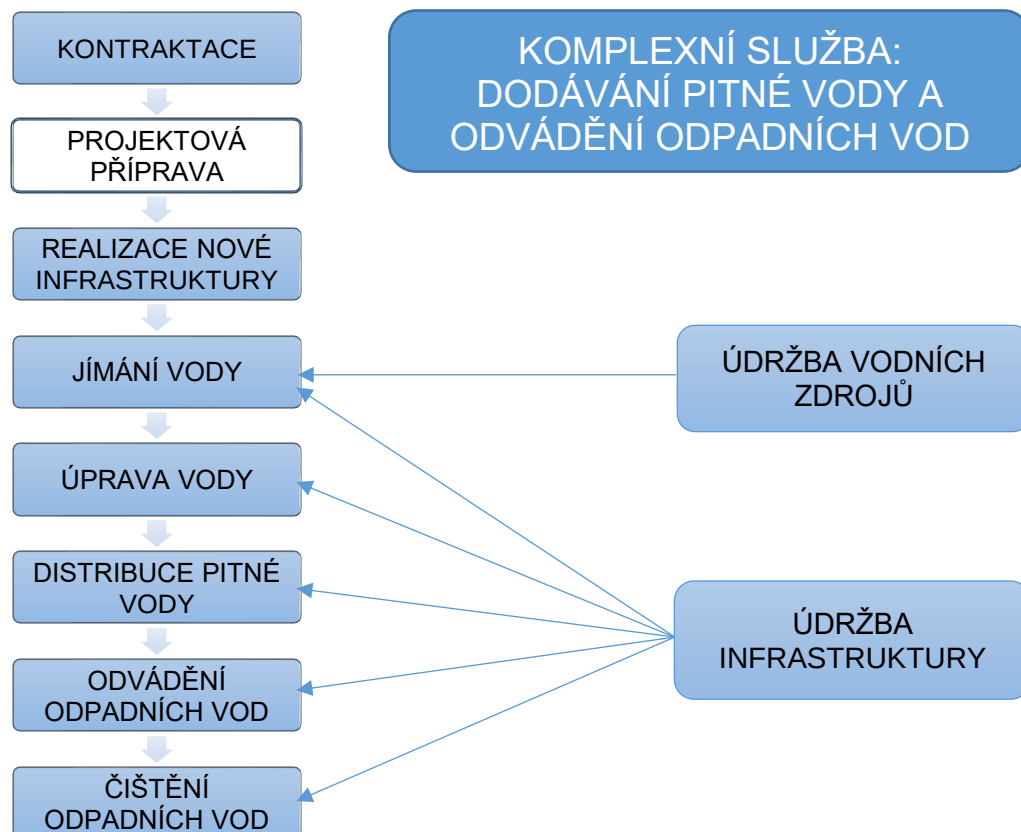
Plánování a řízení provozu

Je vázáno na požadavky specifikované ze strany zákazníka ustanoveními provozních smluv, dodavatelských smluv, smluv o dílo a samostatně formulovanými požadavky při osobních jednáních. Dále pak koresponduje s požadavky formulovanými prostřednictvím obecně závazných právních norem, konkrétních správních aktů a je v souladu s technickými, logistickými i personálními možnostmi společnosti. Oblast plánování dále ve společnosti upravuje **Směrnice o plánování a rozborech**. Základním dokumentem pro provozování technologických zařízení je příslušný provozní řád. Dohled nad funkčností energeticky náročných zařízení a výkon veškeré obslužné činnosti je evidován prostřednictvím **SW SOLVER**.

Předmětem výrobních procesů v rámci uplatňovaného managementu kvality ve společnosti jsou:

- výroba a distribuce pitné vody,
- provozování vodovodních sítí,
- odvádění a čištění odpadních vod,
- provozování kanalizačních sítí,
- provozování s tím souvisejících zákaznických služeb.

Základní členění celého výrobního procesu je znázorněno na následujícím procesním diagramu.

Hlavní procesní diagram společnosti

Vlastní realizace produktu představuje:
Vedení provozní dokumentace

S ohledem na charakter realizované činnosti v oblasti provozování vodohospodářské infrastruktury jsou významným prvkem řídicí dokumentace provozní řády vodovodů, kanalizací a objektů na nich.

Plánování výrobních činností (realizace produktu) a jejich příprava

V podmínkách provozních divizí je tento systém řízen softwarovým nástrojem SOLVER.

Provozování vodohospodářské infrastruktury

V podmínkách provozních divizí je tento systém řízen softwarovým nástrojem SOLVER.

Provádění údržby a oprav staveb a technologií

V podmínkách provozních divizí je tento systém řízen softwarovým nástrojem SOLVER.

Kontrola sledovaných parametrů realizovaného produktu

Kvalita realizovaného produktu (upravená pitná voda, vyčištěná odpadní voda) podléhá kvalitativním limitům stanoveným příslušnými právními předpisy, technickými normami a rozhodnutími správních a dozorových orgánů statní správy.

Zajištění souvisejících zákaznických služeb

Oblast zajištění souvisejících zákaznických služeb je upravena [Směrnicí o řízení zákaznických služeb](#), která stanovuje postupy, pravomoci a odpovědnosti při realizaci těchto zákaznických služeb:

- zajištění dodávky pitné vody zákazníkovi (odběrateli), zajištění odvádění odpadních vod od zákazníka (producenta),
- zajištění provozu technické infrastruktury vodovodů anebo kanalizací pro nového zájemce vlastníka technické infrastruktury vodovodů anebo kanalizací,

 VODÁRENSKÁ AKCIOVÁ SPOLEČNOST, a. s.	Příručka systému integrovaného řízení	Verze č.: 2 Strana: 19/30
--	--	------------------------------

- poskytnutí informace o existenci stávající technické infrastruktury vodovodů anebo kanalizací provozované společností, jako podkladu pro projekční činnost,
- vyjádření k žádosti (k projektové dokumentaci) pro stavební činnost z hlediska možného dotčení stávající technické infrastruktury vodovodů anebo kanalizací provozovaných společností,
- vyhledávání podzemních sítí stávající technické infrastruktury vodovodů anebo kanalizací a poruch,
- monitoring kvality vod,
- projekční a inženýrská činnost,
- monitorování zákaznických služeb, sledování spokojenosti zákazníka.

Článek 2

Požadavky na produkty a služby

1. Komunikace se zákazníkem

Forma komunikace se zákazníkem je pro řešení konkrétních skupin zákaznických služeb upravena **Směrnicí o řízení zákaznických služeb**.

2. Určování požadavků týkajících se produktu

Požadavky týkající se produktu jsou s ohledem na charakter výrobní činnosti společnosti specifikovány především s ohledem na požadavky právních předpisů a technických norem. Dále pak ustanoveními konkrétních provozních smluv s vlastníky infrastruktury.

3. Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Společnost (zodpovědný zaměstnanec) vždy přezkoumá požadavky kladené na produkt, a to ještě před přijetím závazku na jeho realizaci. O provedeném přezkoumání jsou vedeny záznamy. Společnost nepřevzme závazek na realizaci produktu, kterému by nebyla schopna, s ohledem na jeho konkrétní specifika, vyhovět.

4. Změny požadavků na produkty a služby

Při změně požadavků na finální parametry produktu (požadavek na změnu parametru vyráběné pitné vody nebo čištěné odpadní vody) je zpravidla nezbytné provést zásah do technologického procesu. Tato skutečnost může vyvolat požadavek na realizaci investice. Vždy se však odrazí do změny popisu provozních postupů – revize a aktualizace příslušného provozního řádu.

Článek 3

Návrh a vývoj produktů a služeb

Při návrhu nových provozních technologických zařízení na vodohospodářské infrastrukturu vstupuje VAS do tohoto procesu na základě požádání investora takové akce a ve věci vydává písemné stanovisko. Jako budoucí provozovatel takového zařízení hodnotí soulad budovaného provozu s platnou legislativou a bere v úvahu budoucí energetickou hospodárnost odrážející se do ekonomiky provozu. Vyjádření je však pouze doporučujícího charakteru. Rozhodující vliv na konečné řešení má vždy investor, tedy vlastník infrastrukturního majetku.

Článek 4

Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

Ve společnosti jsou nákupy výrobků a služeb realizovány na podkladě **Směrnice o obstarávání zakázek**. Do její následné aktualizace budou zapracována kritéria na hodnocení pořizovaných výrobků rovněž z hlediska jejich energetické hospodárnosti.

1. Proces nákupu

Dodavatelé surovin a výrobků pro realizaci produktu jsou ze strany společnosti vybíráni s ohledem na jejich schopnost vyhovět specifikovaným požadavkům. Nákup probíhá v běžných případech v režii jednotlivých organizačních složek společnosti počínaje realizací objednávky a konče převzetím zboží nebo služby, včetně provedení vstupní kontroly a následného výdeje do provozu (výroby). V případě rozsáhlejších nákupů a vícečetného pořizování finančně náročnějších investičních položek je výběr dodavatele prováděn v koordinaci více organizačních složek společnosti.

Za realizaci nákupů odpovídají vedoucí zaměstnanci jednotlivých výrobních úseků a organizačních složek společnosti. Příslušné kompetence jsou upraveny **Směrnicí o investičním plánování, rozhodování a pořizování investic**, **Směrnicí o obstarávání zakázek** a **Podpisovým řádem**.

Řízení skladových zásob si zajišťují jednotlivé organizační složky samostatně.

Nákup běžných provozních prostředků si řídí jednotlivé organizační složky společnosti.

Reklamacie s dodavatelem řeší v běžných případech ten, kdo nákup realizoval.

Předmět nákupu lze v zásadě rozdělit na nákup následujících skupin:

- stavební stroje,
- užitková vozidla,
- speciální vozidla,
- osobní automobily,
- stroje a zařízení,
- laboratorní technika,
- spojovací technika,
- výpočetní technika (HW, SW),
- energie, materiál a chemikálie,
- služby (opravy vodoměrů, nakládání s odpady apod.).

Seznam hlavních dodavatelů je veden samostatně.

Efektivnost realizovaných nákupů je upravena v souvisejících řídicích dokumentech společnosti, kterými jsou především:

- **Směrnice o investičním plánování, rozhodování a pořizování investic**,
- **Směrnice o obstarávání zakázek**.

2. Informace pro nákup

Informace pro nákup jsou specifikovány, případně potvrzovány vedoucími jednotlivých organizačních složek. V případě významnějších nákupů jsou formulovány jako výstup z jednání širšího pracovního týmu – komise pro přípravu zakázky a hodnocení nabídek.

3. Ověřování nakupovaného produktu

Kontrola nakupovaného produktu (zboží a služeb) probíhá již v rámci přejímky produktu, je-li to s ohledem na jeho charakter možné. Za provedení takové kontroly odpovídá zaměstnanec, který přejímku produktu realizuje. Důraz je kladen na souběžnou přejímku související provozní dokumentace a v případě přejímky chemikálií rovněž na kompletnost příslušných bezpečnostních listů.

Ve specifických případech probíhá kontrola nakupovaného produktu (s výjimkou kontroly vizuální) až na pracovišti společnosti – po jeho kompletaci a provozním vyzkoušení.

Při nakupování výrobků, jejichž výběr zohledňuje rovněž i jejich energetickou hospodárnost. Společnost, jako kupující při provádění výběru o této skutečnosti informuje prodávajícího.

Nákup energií je ve společnosti realizován vždy, když je to možné, prostřednictvím výběrového řízení.

Článek 5 Výroba a poskytování služeb

Marketingové aktivity:

- příprava propagačních materiálů a jejich prezentace na celostátních veletržních akcích, vydávání firemního časopisu, publikace v ostatních profesních tiskovinách,
- tvorba a udržování webových stránek společnosti,
- průzkum trhu,
- hodnocení spokojenosti zákazníků.

Za realizaci marketingových aktivit prováděných ve společnosti, a jejich soulad se stanovenými finančními prostředky, odpovídá vedení společnosti. Marketingové aktivity zahrnují zejména činnosti související s prezentací společnosti ve vztahu k zákazníkům. Za průběžné sledování tržní situace odpovídají vedoucí jednotlivých organizačních složek.

Realizované marketingové činnosti zahrnují i získávání zpětných informací od zákazníků formou pravidelného hodnocení spokojenosti zákazníků.

Předmět obchodní činnosti:

- vyhledávání nových zákazníků, vypracování nabídky,
- vypracování smlouvy (návrhu provozní smlouvy, odběratelské smlouvy nebo smlouvy o dílo),
- realizace obsahu předmětu smlouvy (provozování infrastruktury, dodávka pitné vody a odvádění odpadních vod, realizace dohodnutého díla),
- řešení reklamací od zákazníků.

Za řízení obchodu a koordinaci činností jednotlivých zaměstnanců obchodních úseků odpovídá ekonomický náměstek generálního ředitele v koordinaci s ekonomickými náměstkyněmi provozních divizí.

Hlavním úkolem zaměstnanců zainteresovaných v oblasti obchodu je zajištění trvání stávajících smluvních vztahů a jejich obnova v oblasti poskytování služeb (provozování svěřené infrastruktury, dodávky pitné vody, odvádění odpadních vod a provozování služeb s těmito činnostmi souvisejícími). Mimo stávající teritoriální působnost pak vyhledávání potencionálních zákazníků (vlastníků infrastruktury) pro navázání nových smluvních vztahů a následné provozování jejich infrastruktury. Zaměstnanci zainteresovaní v oblasti obchodu odpovídají komplexně za veškeré kroky od vyhledání nového zákazníka, přes přijetí jeho požadavku a vypracování nabídky až po obdržení závazné objednávky či uzavření smlouvy o dílo či provozní smlouvy.

V oblasti obchodu souvisejícím s uzavíráním zákaznických smluv jsou za jednotlivé provozní divize hlavními garanty ředitelé těchto divizí. V případě obchodu souvisejícího s uzavíráním odběratelských smluv pak pověření zaměstnanci jednotlivých zákaznických oddělení.

V případě reklamací a stížností ze strany zákazníka odpovídá za jejich řešení ředitel příslušné provozní divize nebo jím pověřený zaměstnanec.

1. Řízení výroby a poskytovaných služeb:

Výrobní procesy se řídí následujícími výrobními směrnici:

- **Směrnice o průběhu výroby a distribuce pitné vody,**
- **Směrnice o průběhu odvádění a čištění odpadních vod,**
- **Směrnice o řízení zákaznických služeb.**

Nedílnou součástí směrnic pro řízení procesů je stanovení zodpovědnosti pro jednotlivé fáze realizace procesů a související dokumentační činnost.

Za aktuálnost směrnic (průběžné provádění jejich revizí) zodpovídají jejich zpracovatelé, popř. odborní garanti.

2. Identifikace a sledovatelnost

Identifikace a sledovanost realizovaných výrobních procesů a pracovních postupů je stanovena základními výrobními směrnici a ostatními dokumenty IMS. Významnou roli zaujímají s ohledem na charakter výrobní činnosti provozní řady konkrétních vodních děl a související záznamy, dále pak SW nástroj SOLVER.

4. Majetek zákazníka

Majetek zákazníka zaujímá významnou roli v procesu poskytovaných služeb – provozu vodohospodářské infrastruktury. Odběratel služby je jejím vlastníkem. Vztah k tomuto majetku je vždy upraven konkrétní provozní smlouvou a společnost se o něj stará s péčí řádného hospodáře.

5. Uchování produktu

Uchování produktu má zásadní význam v souvislosti s realizací výroby pitné vody a její distribucí. Toto je upraveno **Směrnicí o průběhu výroby a distribuce pitné vody** a navazujícími provozními předpisy.

6. Řízení neshodných výstupů (neshodný produkt)

V případě zjištění neshodného produktu je postup jeho řízení upraven ustanoveními **Směrnice o řízení interního auditu**.

7. Havarijní připravenost a reakce

Jako součást **Dokumentovaných postupů** pro provozování výrobních činností má společnost zpracovanou metodiku na provozování vodovodních a kanalizačních sítí za mimořádných situací.

Univerzální minimum pro provozní řady vodovodů a kanalizací (příloha č. 3 TNGŘ/MP/10/2 - Provozní řady vodovodů a kanalizací - univerzální minimum) obsahuje popis pracovních postupů pro následující situace:

- Technická havárie,
- Ekologická havárie,
- Provoz při povodni,
- Provoz při dešťové události s nadměrnou intenzitou,
- Provoz v zimním období,
- Při výpadku elektrické energie,
- Provoz elektrického zařízení v případě mimořádných podmínek,
- Při požáru,
- Příklad ohrožení kanalizace mimořádnou událostí nebo krizovým stavem.

Do provozních řadů ČOV, ÚV a vodovodních i kanalizačních sítí jsou rovněž zapracovány postupy pro případ řešení možných havarijních stavů. Tyto dokumenty obsahují instrukce pro umístění odpovídajícího množství zásahových prostředků a důležité kontaktní informace.

Část IX.

Hodnocení výkonnosti

Článek 1

Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

1. Obecně

Významným prvkem soustavného zlepšování kvality realizovaného produktu a služeb je sledování jednotlivých parametrů výrobního procesu a rozpracovaného produktu v konkrétních realizačních etapách významně ovlivňujících jeho finální kvalitu a tedy spokojenost zákazníka.

Monitorování a měření procesů je vzhledem k charakteru realizovaných výrobních procesů jejich nedílnou součástí. Nezbytná je součinnost s nezávisle postavenými vodohospodářskými

laboratořemi a firemním metrologem. Tato veškerá činnost je zdokumentována. Hodnocení je průběžně realizováno v rámci výrobních porad, pravidelně je shrnuto v Ročním monitoringu technicko-provozních činností VAS předkládaném orgánům společnosti. Jednotlivé postupy jsou upraveny v základních výrobních směrnících a navazujících provozních předpisech.

Kvalita realizovaného produktu a ovlivňování jednotlivých složek životního prostředí podléhá kvalitativním limitům stanoveným příslušnými právními předpisy, technickými normami a rozhodnutími správních a dozorových orgánů státní správy. Monitorování a měření produktu na úseku výroby pitné vody a rovněž na úseku odvádění a čištění odpadních vod je této skutečnosti plně podřízeno. V oblasti realizace zákaznických služeb je sledováno především dodržování zákonných lhůt a stanovených postupů. Jednotlivé postupy jsou rovněž upraveny v základních výrobních směrnících, navazujících provozních předpisech a **Směrnici o řízení zákaznických služeb**.

Monitorování a měření dopadů realizovaných činností i realizovaného produktu na jednotlivé složky životního prostředí je vzhledem k charakteru realizovaných výrobních procesů jejich nedílnou součástí. Nezbytná je součinnost s nezávisle postavenými vodohospodářskými laboratořemi a firemním metrologem. Tato veškerá činnost je zdokumentována. Rozsah měření vlivů činností a produktu na jednotlivé složky životního prostředí je v plném rozsahu zřejmý z Registru a z dalších zdrojů, na které se tento dokument odkazuje.

Společnost má vypracovány **Programy a standardní pracovní postupy vzorkování a odběrů vzorků pitných vod, odpadních vod a odpadů**. Hodnocení souladu se provádí průběžně a jedná se o dlouhodobě zavedenou firemní praxi. Výsledky jednotlivých měření se ve společnosti dlouhodobě uchovávají v souladu s platnými právními předpisy.

Na úseku ochrany ovzduší se provádí dle ustanovení právních předpisů měření emisí a kontroly spalovacích zařízení ve stanoveném rozsahu a četnosti. K nesouladu v této oblasti doposud nedošlo.

Měření jednotlivých médií je realizováno:

Periodicky

Je realizováno v intervalech **den, týden, měsíc** nebo **rok**. Četnost měření je stanovena plánem měření, který je pro všechna měřená (odběrná) místa elektrické energie, zemního plynu a tepla zapracován do **Registru energetických hospodářství** a tvoří jeho nedílnou součást. Periodické odečty jsou rovněž realizovány u podstatné části měření průtoků odebírané surové vody. Zde je plán měření zapracován do provozního řádu takového zařízení.

Záznamy o provedených periodických odečtech jsou realizovány **do provozních deníků**.

Kontinuálně

- V případě velkoodběrů elektrické energie elektronicky vedenými záznamy pomocí zákaznického portálu dodavatele elektřiny. Součástí tohoto portálu je rovněž plánovací část zahrnující odběrové diagramy velkoodběrů a tedy porovnání plánu a skutečnosti.
- V případě odečtů významných průtoků vyráběné a následně distribuované pitné vody – vodoměry vybavenými impulsním zařízením umožňujícím dálkový odečet dat a jejich odeslání na vodohospodářský dispečink.

2. Spokojenost zákazníka

Spokojenost zákazníka je garantována důsledným dodržováním předepsaných parametrů realizovaného produktu – pitné vody. Sledování spokojenosti zákazníka je řízeno **Směrnici o řízení zákaznických služeb**. V oblasti souvisejících zákaznických služeb je spokojenost zákazníka utvářena přístupem každého zainteresovaného zaměstnance a podporována je rovněž průběžně aktualizovanými webovými stránkami společnosti www.vodarenska.cz.

3. Analýza a hodnocení

Monitorování, měření a analýza

Monitorování a měření procesů je vzhledem k charakteru realizovaných výrobních procesů jejich nedílnou součástí. Tato veškerá činnost je zdokumentována. V rámci monitorování

a měření procesů jsou zaznamenávány veškeré spotřeby energie – elektřina, zemní plyn, teplo a voda.

Podmínky řízení monitorovacích a měřících zařízení ve vlastnictví VAS, nebo svěřených do správy VAS jejich vlastníkem upravuje **Metrologický řád**. Za jeho zpracování a aktualizaci zodpovídá metrolog společnosti. Funkčnost měřidel je ve stanovených lhůtách a předepsaným způsobem ověřována (kalibrována) oprávněnou osobou.

V případě zařízení pro měření spotřeby elektřiny a zemního plynu, která jsou současně měřidly fakturačními, se jedná o majetek distributora daného média, zabezpečení jeho funkčnosti je plně v jeho kompetenci, tedy mimo možnost ovlivnění ze strany VAS.

Článek 2

Interní audit

Jako nástroj podporující trvalé zlepšování funkčnosti QMS, EMS a EnMS je využíván institut interního auditu. Jeho řízení je dokumentováno ve **Směrnici o řízení interního auditu**. Základní četnost interních auditů je nastavena ročním plánem jejich provádění. V odůvodněných případech (signalizace systémové závady výskytem opakované neshody) mohou být realizovány interní audity mimořádné.

Článek 3

Přezkoumání systému managementu

1. Obecně

Nástrojem pro přezkoumání složek IMS jsou především výstupy z realizovaných interních auditů. Rovněž je zabezpečena průběžná informovanost vedení společnosti, představenstva a dozorčí rady prostřednictvím informačních zpráv o zabezpečení funkčnosti IMS.

2. Vstup pro přezkoumání IMS

Základními podklady pro přezkoumání složek IMS vedením společnosti jsou:

- opatření vyplývající z předchozích přezkoumání systémů managementu,
- změny interních a externích aspektů, které jsou relevantní pro systém managementu kvality a environmentu, potřeb a očekávání zainteresovaných stran, včetně závazných povinností, významných environmentálních aspektů, rizik a příležitostí,
- přezkoumání politiky IMS,
- přezkoumání energetické hospodárnosti a souvisejícího energetického plánování,
- výsledky hodnocení shody s právními požadavky a změny právních požadavků, ke kterým se organizace zavázala,
- informace o výkonnosti a efektivnosti systému managementu kvality, environmentální výkonnosti včetně trendů, týkajících se,
 - o spokojenosti zákazníka a zpětné vazby od relevantních zainteresovaných stran,
 - o míry splnění cílů IMS,
 - o výkonnosti procesů a shody produktů a služeb,
 - o neshod, preventivních a nápravných opatření,
 - o výsledky monitorování a měření,
 - o výsledků auditů,
 - o výkonnosti externích poskytovatelů,
 - o plnění závazných povinností,
- přiměřenosti zdrojů,
- relevantním sdělení (sděleních) od zainteresovaných stran, včetně stížností,
- efektivnosti opatření přijatých pro řešení rizik a příležitostí,
- energetická hospodárnost a zlepšování energetické hospodárnosti na základě monitorování a měření,

- příležitostem ke zlepšení,
- podněty zaměstnanců.

3. Výstup z přezkoumání IMS

Přezkoumání IMS vedením společnosti je podkladem pro následnou realizaci systémových kroků směřujících ke zlepšení účinnosti IMS. Musí obsahovat především informace o:

- příležitostech ke zlepšení,
- jakýchkoliv potřebách systému kvality,
- potřebách zdrojů,
- vhodnosti, přiměřenosti a e efektivnosti IMS,
- rozhodnutích týkajících se jakékoli potřeby změn IMS,
- opatřeních při nesplnění environmentálních cílů, jsou-li zapotřebí,
- důsledcích týkajících se strategického nasměrování organizace,
- změnách:
 - ukazatelů energetické hospodárnosti organizace,
 - případné změně politiky IMS,
 - změnách plánování,
 - změnách cílů, cílových hodnot a dalších součástí IMS v souladu se závazkem organizace k neustálému zlepšování,
 - změně přidělených zdrojů.

Část X. Zlepšování

Článek 1 Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování kvality realizovaného produktu - poskytovaných služeb je významným aspektem utvářejícím spokojenost zákazníka.

Zdrojem podnětů pro realizaci zlepšování systému řízení kvality jsou:

- zjištění z realizovaných auditů,
- hodnoty sledovaných parametrů naměřené v průběhu realizace produktu,
- hodnocení spokojenosti zákazníka,
- veškeré informace o zjištěných neshodách.

Tyto podněty jsou následně hodnoceny a jsou zapracovány do konkrétních opatření k nápravě a ve zdůvodněných případech do preventivních opatření. Vedením jednotlivých organizačních složek společnosti jsou zpracovány podklady pro následné vyhlášení **Cílů integrovaného systému řízení**.

Článek 2 Neshoda, nápravná a preventivní opatření

Neshoda může nastat ve více oblastech, a to jako systémová, provozní, nedosažení záměrů a cílů a zjištění z auditu. V případě zjištění neshody je postup jeho řízení také upraven **Směrnici o řízení interního auditu**, zahrnující rovněž obecné postupy pro řešení neshod, opatření k nápravě nebo preventivních opatření.

1. Neshoda

neshody na vstupu výroba pitné vody

nevyhovující vstupní parametry surové vody, surovin a výrobků používaných při výrobě

čištění odpadních vod	nevyhovující vstupní parametry čištěných vod (nesoulad s kanalizačním řádem) a vstupní parametry surovin a používaných výrobků
služby	nekompletnost nebo chybnost předložených podkladů
neshody procesní	nesoulad s certifikovanými postupy – zakládá příčinu vzniku neshody na výstupu
neshody na výstupu (<u>neshodný produkt</u>)	
výroba pitné vody	nedodržení požadovaných parametrů, především kvalitativních limitů, množství a tlaku v požadovaném rozmezí
čištění odpadních vod	nedodržení stanovených množstevních a kvalitativních limitů
služby	především nedodržení dohodnuté nebo zákonem stanovené lhůty

V případě zjištění neshodného produktu je postup jeho řízení upraven **Směrnicí o řízení interního auditu**.

2. Opatření k nápravě

Pro odstranění příčin již zjištěných neshod jsou bezodkladně realizována opatření k nápravě. Podkladem pro tato opatření jsou výstupy z interních auditů, z dozorových auditů a z výsledků soustavného monitorování a měření parametrů procesů a produktů. Realizace opatření k nápravě je řízena **Směrnicí o řízení interního auditu**.

3. Preventivní opatření

Pro eliminaci vzniku případných neshod – odstranění jejich příčin, jsou realizována preventivní opatření. Vychází se ze zkušeností získaných rozbořem již zjištěných neshod, rozbořem jejich příčin a následným zobecněním. Významným faktorem, zefektivňujícím význam preventivních opatření, je nezbytnost vzájemného informování se mezi jednotlivými organizačními složkami společnosti o příčinách již vzniklých neshod. Realizace preventivních opatření je řízena **Směrnicí o řízení interního auditu**.

Část XI. Rozsah systému integrovaného managementu

Část, článek dle obsahu příručky		ČSN ISO 9001		ČSN EN ISO 14001		ČSN EN ISO 50 001		Odkazy na dokumentaci
		Číslo kapitoly normy	Kapitola normy	Číslo kapitoly normy	Kapitola normy	Číslo kapitoly normy	Kapitola normy	
Část I.	Všeobecná ustanovení	Kap. 1.	Předmět normy	Kap. 1.	Předmět normy	Kap. 1.	Předmět	Příručka IMS
Část II.	Oblast platnosti	Kap. 2.	Citované dokumenty	Kap. 2.	Citované dokumenty	Kap. 2.	Citované dokumenty	
Část III.	Termíny a definice	Kap. 3.	Termíny a definice	Kap. 3.	Termíny a definice	Kap. 3.	Termíny a definice	Příručka IMS
Část IV.	Kontext organizace	Kap. 4.	Kontext organizace	Kap. 4.	Kontext organizace	Kap. 4.	Kontext organizace	Příručka IMS
IV. 1	Obecně	4. 1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	4. 1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	4. 1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	Příručka IMS
		4. 2	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	4. 2	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	4. 2	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	Příručka IMS, provozní smlouvy, odběratelské smlouvy
		4. 3	Určení rozsahu systému managementu kvality	4. 3	Určení rozsahu systému environmentálního managementu	4.3	Určení rozsahu systému managementu hospodaření s energií.	Příručka IMS Směrnice o průběhu výroby a distribuce pitné vody Směrnice o průběhu odvádění a čištění odpadních vod Směrnice o řízení zákaznických služeb
IV. 2	Určení rozsahu a hranic IMS	4. 4	Systém managementu kvality a jeho procesy	4. 4	Systém environmentálního managementu	4. 4	Systém managementu hospodaření s energií	Příručka IMS
Část V.	Vedení	Kap. 5.	Vedení	Kap. 5.	Vedení	Kap. 5.	Vedení	Organizační řád
V. 1	Vedení a závazek, role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	5. 1	Vedení a závazek	5. 1	Vedení a závazek	5. 1	Vedení a závazek	Podpisový řád
		5. 3	Role, odpovědnost a pravomoci v rámci organizace	5. 3	Role, odpovědnost a pravomoci v rámci organizace			Katalog popisu pracovních míst Pracovní náplně jednotlivých zaměstnanců <i>Jmenovací listiny členů týmu EnMS</i>
V. 2	Politika integrovaného systému řízení	5. 2	Politika	5. 2	Environmentální politika	5. 2	Energetická politika	Politiky IMS
Část VI.	Plánování	Kap. 6.	Plánování	Kap. 6.	Plánování	Kap. 6	Plánování	<i>Akční plány jednotlivých divizí</i> <i>Energetické cíle – celofiremní dokument, do budoucna jako součást cílů IMS</i> <i>Přístup k jednotlivým právním předpisům prostřednictvím internetu</i> <i>Přístup na stránky Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví</i> <i>Registr energetických hospodářství</i> <i>Registr právních předpisů v oblasti energetiky</i> <i>Strategie firmy</i> <i>SW Agenda VaK</i> <i>Záznamové tabulky EXCEL</i> <i>SW PIS</i> <i>Záznamové tabulky EXCEL – soubory měrná spotřeba energie</i>
VI. 1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí	6. 1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí	6. 1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí	6. 1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí	Směrnice o průběhu výroby a distribuce pitné vody

								Směrnice o průběhu odvádění a čištění odpadních vod Směrnice o řízení zákaznických služeb Směrnice o řízení interního auditu
VI. 2	Cíle kvality, environmentální cíle, energetické cíle	6. 2	Cíle kvality a plánování jejich dosažení	6. 2	Environmentální cíle a plánování jejich dosažení	6. 2	Cíle a cílové hodnoty v oblasti energie a plánování jejich dosažení	Cíle IMS Programy k zabezpečení cílů
		6. 3	Plánování změn			6. 3	Přezkoumání spotřeby energie	Příručka IMS, Zpráva o posouzení užití energie, Registr energetických hospodářství
						6. 4	Ukazatele energetické hospodárnosti	SW Agenda VaK, tabulky EXCEL, SW PIS – Měrná spotřeba energie v jednotlivých provozovaných technologických zařízeních
						6. 5	Výchozí stav spotřeby energie	Registr energetických hospodářství
						6. 6	Plánování sběru energetických dat	SW Agenda VaK, tabulky EXCEL, SW PIS – Měrná spotřeba energie v jednotlivých provozovaných technologických zařízeních, Registr energetických hospodářství
Část VII.	Podpora	Kap. 7.	Podpora	Kap. 7.	Podpora	Kap. 7.	Podpora	Akční plány jednotlivých divizí Monitorinky technicko-provozních činností Písemná vyjádření ke stavbám Směrnice pro řízení a tvorbu dokumentů Spisový a skartační řád SW Altus Portal SW SOLVER Výroční zprávy Záznamy o školení
VII. 1	Zdroje	7. 1	Zdroje	7. 1	Zdroje	7. 1	Zdroje	Směrnice o investičním plánování rozhodování a pořízování investic Směrnice o dlouhodobém majetku, jeho evidenci a o odpisovém plánu Směrnice o obstarávání zakázek Směrnice k provádění inventarizací Směrnice o uplatnění zákona o účetnictví Směrnice o prevenci rizik Směrnice pro zajišťování úkolů na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci Směrnice pro zajištění úkolů na úseku požární ochrany Směrnice pro poskytování OOPP Směrnice o poskytování ochranných nápojů k ochraně zdraví před účinky tepelné zátěže či zátěže chladem.
VII. 2	Kompetence, výcvik a vědomí závažnosti	7. 2	Kompetence	7. 2	Kompetence	7. 2	Kompetence	Organizačním řád
		7. 3	Povědomí	7. 3	Povědomí	7. 3	Povědomí	Stížnostní řád Reklamační řád Směrnice pro řízení a tvorbu dokumentů SW Altus Portal Záznamy o provedeném zaškolení vedoucích zaměstnanců
VII. 3	Komunikace	7. 4	Komunikace	7. 4	Komunikace	7. 4	Komunikace	
VII. 4	Dokumentace (dokumentované informace)	7. 5	Dokumentované informace	7. 5	Dokumentované informace	7. 5	Dokumentované informace	Směrnice pro řízení a tvorbu dokumentů, Politiky integrovaného systému řízení Cíle integrovaného systému řízení Příručku systému integrovaného managementu Registr vlivu činností na životní prostředí Registr energetických hospodářství Registr právních předpisů z oblasti energetiky Dokumentované postupy

								Zápisy z porad Provozní záznamy
Část VIII.	Provoz	Kap. 8.	Provoz	Kap. 8.	Provoz	Kap. 8.	Provoz	Směrnice o plánování a rozbořech
VIII. 1	Plánování a řízení provozu	8. 1	Plánování a řízení provozu	8. 1	Plánování a řízení provozu	8. 1	Plánování a řízení provozu	
VIII. 2	Požadavky na produkty a služby	8. 2	Požadavky na produkty a služby					Provozní smlouvy, odběratelské smlouvy Požadavky legislativy
VIII. 3	Návrh a vývoj produktů a služeb	8. 3	Návrh a vývoj produktů a služeb			8. 2	Návrh	Příručka IMS
VIII. 4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb	8. 4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb			8. 3	Nákup	Směrnice o investičním plánování, rozhodování a pořizování investic Směrnice o obstarávání zakázek Podpisový řád
VIII. 5	Výroba a poskytování služeb	8. 5	Výroba a poskytování služeb	8. 2	Havarijní připravenost a reakce			Směrnice o průběhu výroby a distribuce pitné vody
		8. 6	Uvolňování produktu a služeb					Směrnice o průběhu odvádění a čištění odpadních vod
		8. 7	Řízení neshodných produktů					Směrnice o řízení zákaznických služeb, Směrnice o řízení interního auditu TNGŘ Provozní řády vodovodů a kanalizací univerzální minimum Provozní řády objektů Registru vlivu činností na životní prostředí PKP
Část IX	Hodnocení výkonnosti	Kap. 9	Hodnocení výkonnosti	Kap. 9	Hodnocení výkonnosti	Kap. 9	Hodnocení výkonnosti	Registr energetických hospodářství Registr právních předpisů na úseku EnMS Spisový a skartační řád Zákaznický portál dodavatele elektřiny
IX. 1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	9. 1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	9. 1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	9. 1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování energetické hospodárnosti a EnMS	Metrologický řád Provozní deníky Programy a standardní pracovní postupy vzorkování a odběrů vzorků pitných vod, odpadních vod a odpadů Zpráva o posouzení užití energie, Registr energetických hospodářství
IX. 2	Interní audit	9. 2	Interní audit	9. 2	Interní audit	9. 2	Interní audit	Směrnice o řízení interního auditu
IX. 3	Přezkoumání systému managementu	9. 3	Přezkoumání systému managementu	9. 3	Přezkoumání systému managementu	9. 3	Přezkoumání systému managementu	Příručka IMS
Část X.	Zlepšování	Kap. 10.	Zlepšování	Kap. 10.	Zlepšování	Kap. 10.	Zlepšování	Cíle IMS
X. 1	Neshoda, nápravná a preventivní opatření	10. 2	Neustálé zlepšování	10. 2	Neustálé zlepšování	10. 1	Neshoda a nápravná opatření	Směrnice o řízení interního auditu
X. 2	Neustálé zlepšování	10. 3	Neustálé zlepšování	10. 3	Neustálé zlepšování	10. 2	Neustálé zlepšování	Cíle IMS

Část XII. Související dokumentace

Politika IMS

Cíle IMS

Registr energetických hospodářství v členění dle jednotlivých divizí

Pravidla pro vyjadřování k investiční výstavbě

Organizační řád

Podpisový řád

Spisový a skartační řád

Metrologický řád

Směrnice o průběhu výroby a distribuce pitné vody,

Směrnice o průběhu odvádění a čištění odpadních vod,

Směrnice o řízení zákaznických služeb.

Směrnice o vzdělávání a rozvoji zaměstnanců

Směrnice o řízení interního auditu

Katalog popisů pracovních míst

Provozní řády (vodovodu, úpravny vody, čerpací stanice apod.)

Provozní záznamy (Provozní deníky apod.)

Záписy z porad

Část XIII. Přechodná a zrušující ustanovení

Zrušuje se směrnice VASP/ZDS/12/2 Příručka systému integrovaného managementu a VASP/ZDS/16/1 Příručka managementu hospodaření s energií