

## Prověření systému kvality ISO 9001 z pohledu interních auditů

Každá organizace se zavedeným systémem managementu kvality musí v plánovaných intervalech provádět interní audity, aby se prověřilo, zda systém managementu kvality vyhovuje plánovanému uspořádání, požadavkům normy a požadavkům na systém managementu kvality, které stanovila organizace a zda je systém efektivně implementován a udržován – tak zní jeden z požadavků mezinárodní normy ČSN EN ISO 9001.

Naše společnost ve své interní dokumentaci – směrnici SM 00.04 Interní audity – určila, že plánování interních auditů provádí manažer kvality vždy na jeden kalendářní rok. Plán je stanoven tak, aby se v průběhu roku prověřily všechny procesy a pracoviště, které máme zahrnuty v platném certifikátu. BORS Břeclav a.s. má nyní certifikovány tyto činnosti: kamionová nákladní doprava včetně přepravy ADR, autobusová doprava, poskytování zasilatelských a celních služeb, včetně služeb celního skladu, prodej a servis vozidel Renault a prodej jejich náhradních dílů. S těmito realizačními procesy jsou

prověřovány také procesy systémové, např. marketing, management či řízení lidských zdrojů.

Týmy auditorů tvoří v naší společnosti zaměstnanci, kteří mají požadované osobní předpoklady, jsou pro tuto činnost proškoleni a provádějí audity na základě pověření generálního ředitele. Samozřejmostí je, že auditor nesmí provádět audit své vlastní práce.

V letošním roce byly interní audity provedeny ve dnech 6. – 24. září. Týmy auditorů tvořili jak zkušení interní auditoři, tak i „nováčci“. Takto sestavený tým má dle mého názoru vysoký potenciál skloubit „jistotu“ kvalitně odvedené práce s přínosem nových myšlenek a pohledů.

Vzhledem k tomu, že audity skončily před pár dny, bude závěrečná zpráva manažerem kvality teprve zpracována. Prozatímni výsledky však ukazují, že nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky, ale spíše drobná zjištění, podněty pro zlepšení či doporučení, která se ve většině případů budou řešit aktualizací stávající interní dokumentace. Termíny pro splnění úkolů, které z auditů vyplynou, budou stanoveny tak, aby se společnost připravila



Interní audit na divizi nákladní dopravy.

na externí (kontrolní) audit, který opět provede certifikační společnost Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) začátkem příštího roku. Při externím auditu bude tentokrát největší důraz kladen na autobusovou dopravu, celní služby, metrologii, marketing, školení zaměstnanců a řízení informačních technologií.

I když mi nepřísluší hodnotit průběh interních auditů, přesto bych chtěla poděkovat všem interním auditorům za jejich práci a ostatním pracovníkům, kteří byli „součástí“ interních auditů, za ochotu a spolupráci.

Ing. Kateřina Hrabětová



Interní audit u technika BOZP, PO a ekologie.

## Personální změny ve vedení společnosti

Od 1.9. letošního roku nastaly změny ve složení vrcholového managementu naší společnosti. Změny se týkají divize nákladní dopravy, divize čerpací stanice, divize Renault, divize sport a marketingového útvaru.

Změny ve vedení společnosti jsou následující:

ředitel divize nákladní dopravy.....	Ing. Aleš Uher
ředitelka divize Renault a divize čerpací stanice.....	Ing. Šárka Nešporová
ředitel divize sport .....	František Klaboch
referent marketingového útvaru .....	Bc. Lukáš Pretóry

## „Evropský den bez aut“

Dny 16. – 22. září letošního roku patřily již tradičně „Evropskému týdnu mobility“. Hlavním úkolem této kampaně je upozornit na problémy se stále nárůstající osobní dopravou ve městech. Mnoho měst Evropy již pochopilo, že musí tento druh dopravy nahradit, aby města patřila také chodcům a cyklistům. Poslední den akce, ve středu 22. září, se již podeváté konal „Evropský den bez aut“, do kterého se zapojila také naše společnost. V tento den jezdila veškerá břeclavská MHD zdarma.

## Novinky ve spisové a skartační službě

Vzhledem k novelizaci zákona č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů a také k úkolům vyplývajícím z kontrolních interních auditů, které každoročně probíhají na podzim v naší společnosti, došlo k aktualizaci Spisového a skartačního řádu.

Tento tvoří základní dokument upravující nakládání s dokumenty a vedení spisové služby. Ve spolupráci s pověřeným státním kontrolním orgánem, kterým je Moravský zemský archiv v Brně, zapracovaly archivářky naší společnosti do Spisového a skartačního řádu veškeré požadavky tak, aby odpovídaly platné legislativě. Platnost aktualizované verze Spisového a skartačního řádu je k 15.7.2010.

Nejdůležitější změnou je zřízení tzv. závodní spisovny. Tato je zřízena pro potřeby vedení spisové služby na provozovně v Hustopečích a budou se zde ukládat dokumenty, které byly doručeny či vytvořeny na provozovně a středisku osobní dopravy v Hustopečích. Dodržováním postupů při ukládání a zapůjčování dokumentace v závodní spisovně byla ke dni 15.7.2010 pověřena Dagmar Sigmundová. Skartační řízení budou i nadále provádět archivářky společnosti, a to dle potřeby a kapacitních možností závodní spisovny (minimálně však jednou ročně). Veškeré postupy a změny jsou zapracovány do Spisového a skartačního řádu (např. aktualizace revidovaných formulářů, které jsou uloženy v firemním Intranetu).

Další důležitou změnou je postup při ukládání archiválií – dokumenty znaku „A“ (zakládací listiny, vybrané smlouvy, projekty apod.) do ústřední spisovny, která se nachází ve vestibulu sídla společnosti. Archiválie jsou dokumenty (ale i pečetidla, razítka a jiné hmotné předměty související s archivním fondem či s archivní sbírkou), které mají trvalou hodnotu – nepodléhají skartaci a jsou trvale uloženy v ústřední spisovně, či mohou být převedeny do Moravského zemského archivu v Brně. Původce archiválií nově zpracuje předávací protokol nejen v papírové, ale i v elektronické podobě, který zašle elektronickou poštou archivářce společnosti. V případě, že ukládací jednotka bude obsahovat dokumenty, které nebude možno označit

jednoznačným heslem, vytvoří předávací (původce) podrobný přehled obsahu ukládací jednotky. Archivář má dále za povinnost vést na firemním Intranetu evidenci uložených archiválií (předávací protokoly včetně příloh s obsahy ukládacích jednotek).

Postup pro ukládání, uchovávání a případnou skartaci dokumentů doručených prostřednictvím datových schránek, prozatím nebyl na základě dohody s právníkem naší společnosti do aktualizovaného vydání Spisového a skartačního řádu zapracován.

Renata Studená



Archivářky naší společnosti R. Studená a R. Tržilová.

## Rozvoj divize Renault

V březnu letošního roku jsme Vám přinesli informace o výstavbě nového pracoviště na divizi Renault. Nová akvizice byla spuštěna k 1.4.2010 a nově našim zákazníkům nabízí 4D geometrii, kompletní pneuservis osobních vozů, válcovou zkušebnu brzd a zkušebnu tlumičů pérování.

Nyní Vám přinášíme několik fotografií z provozu tohoto pracoviště.



## Z provozovny „BORS“ Hustopeče o mimopracovní činnosti

**V měsíci srpnu, jako každý rok, uspořádalo OSD za přispění naší společnosti zájezd pro zaměstnance.**

Tentokrát jsme navštívili hrad Český Štenberk, zámek Konopiště a na konci prvního dne vilu Edvarda a Hany Benešových. Druhý den byl věnován výstavě „Země živitelka“ a v podvečer ještě prohlídka města. Třetí den jsme zahájili prohlídkou městských památek v Bechyni, kde jsme jako první navštívili věž na náměstí, odkud byl krásný výhled na okolí. Poté následovala prohlídka Mezinárodního muzea keramiky, zámku a kláštera s krásnou vyhlídkou na řeku Lužnici. Z Bechyně jsme pokračovali přes Soběslav do Červené Lhoty na prohlídku místního zámku. Po prohlídce jsme ukončili zájezd přesunem domů.

Zájezd proběhl za občasných dešťových spršek, ale ani to nás neodradilo si program užít a těšit se na další krásné zájezdy.

Také bychom chtěli poděkovat podnikovému vedení za umožnění a podporu při pořádání těchto zájezdů a také OSD včetně organizátorů.

V příštím roce připravujeme Posázaví, Kutnou Horu, Kačinu a Poděbrady.

„BÖBULE“



# Průzkumy spokojenosti zákazníků střediska celních služeb a divize čerpací stanice

V létě letošního roku se v naší společnosti uskutečnily dva průzkumy spokojenosti zákazníků. První proběhl v červnu na středisku celních služeb a na přelomu června a července byla zjišťována také spokojenost zákazníků divize čerpací stanice.

Průzkum spokojenosti zákazníků na středisku celních služeb probíhal formou dotazníkového šetření, kdy byly vytvořeny 3 verze dotazníku podle toho, jaké služby daný zákazník využívá. Poštou bylo osloveno celkem 46 zákazníků a zpět nám přišlo vyplněných 30 dotazníků, čímž návratnost dosáhla pěkných 65%.

V první části dotazníku byla k hodnocení využita diferenční analýza, která sleduje, jak je pro zákazníka hodnocena vlastnost důležitá a jak je s ní spokojený. Pokud je rozdíl důležitost – spokojenost kladný, je potřeba danou vlastnost zlepšit. Všechny vlastnosti, které byly hodnoceny pomocí diferenční analýzy, jsou v kvadrantu vynikající, což značí výborný výsledek. Pěkného hodnocení dosáhli také pracovníci celních služeb, kdy například komunikaci s našimi pracovníky ohodnotili respondenti průměrnou známkou 1,07 (hodnocení jako ve škole). Na otázku, zda by naši zákazníci doporučili naše služby i dále, odpovědělo 83% respondentů ano a 17% spíše ano. Negativní odpověď se neobjevila ani v jednom došlém dotazníku.

Celkově můžeme tedy říci, že průzkum dopadl na výbornou a všichni pracovníci střediska celních služeb si zaslouží pochvalu za odvedenou práci.

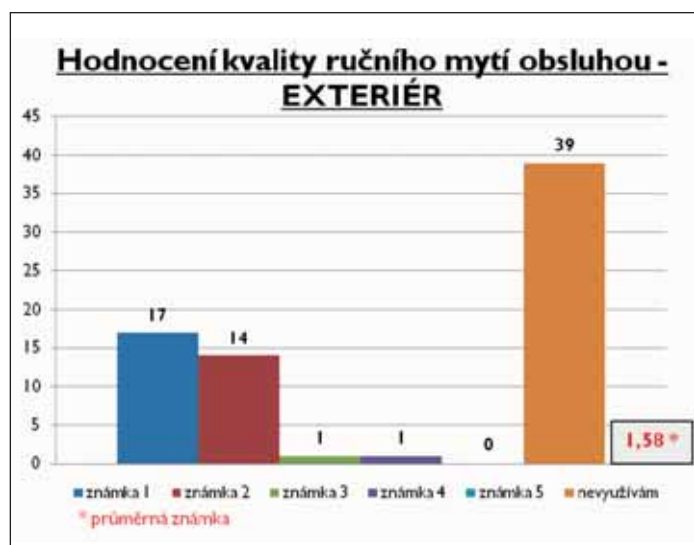
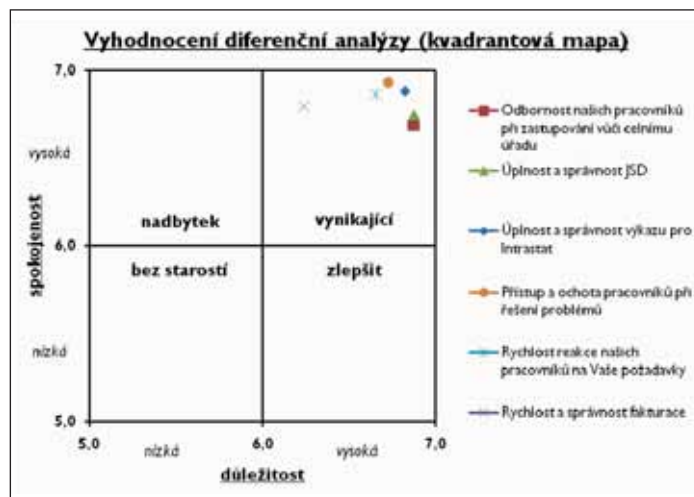
Jako druhý probíhal na přelomu června

a července průzkum spokojenosti zákazníků na divizi čerpací stanice a byl zaměřen na spokojenost se službami mycí linky. Otázky se týkaly jak boxu pro „samoobslužné“ ruční mytí („vap“), automatické mycí linky, tak i ručního mytí obsluhou. Podobně jako u střediska celních služeb, byla i zde použita metoda dotazníkového šetření. Rozdíl byl ale v tom, že zákazníci byli dotazováni osobně na čerpací stanici a v dotazníku nebyla použita diferenční analýza. Celkem bylo zákazníky vyplněno 72 dotazníků.

Dobrých průměrných známek dosáhlo ruční mytí obsluhou (mytí interiéru – 1,77 a exteriéru – 1,58) a hodnocení obsluhy ručního mytí – 1,67. Zákazníci naopak vidí možnost ke zlepšení hlavně v kvalitě mytí automatické mycí linky a v čistotě boxu pro „samoobslužné“ ruční mytí a automatické mycí linky, kde se průměrné známky pohybovaly v rozmezí 2,26 až 2,58. Do budoucna

bychom se proto měli pokusit zlepšit právě tyto služby.

Bc. Lukáš Pretóry



## Informace pro zaměstnance: PRŮKAZKY IDS JMK

Průkazku a cenný kupon pro zaměstnanecké jízdné na autobusové linky IDS JMK vydává KORDIS JMK pouze na základě žádosti o jejich vydání. Doba od podání Vaší žádosti, uplatnění na KORDISu a jejich dodání se pohybuje v časovém rozmezí tři až čtyři týdny. S uvedenou lhůtou je potřeba počítat. Ke konci každého roku, cca v polovině měsíce listopadu, je nutno žádat o potřebný počet cenných kuponů, které bude naše společnost potřebovat v následujícím roce (dle vydaných platných průkazek). Proto Vás žádáme, abyste u svých vedoucích v termínu do 15.11.2010 nahlásili, zda budete požadovat vystavení nové průkazky, a to především z těchto důvodů: poškození průkazky, neaktuální foto dětí - neodpovídající jejich věku, změna příjmení, apod. Tímto naši společnost umožníte v předstihu požádat nejen o kupony pro rok 2011, ale i o kompletní nové průkazky.

Vlasta Blažejová

## Povinná výměna řidičských průkazů

**V České republice jsou v současné době platné 4 typy řidičských průkazů. Během následujících let bude docházet k postupné výměně 3 typů těchto dokladů a po ukončení povinných výměn bude k 1. lednu 2014 platný pouze jeden typ vzoru Evropských společenství.**

Průkazky jsou rozlišovány podle data jejich vydání. Aktuálně se výměna týká řidičských průkazů vydaných od 1. ledna 1994 do 31. prosince 2000. Vyměnit tyto průkazky jsou jejich držitelé povinni nejpozději do 31. prosince 2010, tudíž ke konci letošního roku. Po uplynutí doby stanovené pro jejich výměnu pozbývají průkazky platnost a neopravňují nás k řízení motorového vozidla. To ale neznamená, že bychom museli poté znovu skládat řidičské zkoušky. Vyměnit neplatný řidičský průkaz lze i po skončení tohoto termínu. Pokud ale budeme řídit motorové vozidlo na základně takto „propadlého“ průkazku,

dopouštíme se přestupku a hrozí nám pokuta od 1 500 Kč do 2 500 Kč.

Výměnu můžeme provést na pracovišti obecního úřadu s rozšířenou působností, příslušného podle místa trvalého bydliště. Při výměně si s sebou nezapomeňte: „**Žádost o vydání řidičského průkazu**“, **platný doklad totožnosti, průkazovou fotografii o rozměrech 3,5 x 4,5 cm a stávající řidičský průkaz podléhající této povinné výměně.** Výměna standardně probíhá v zákonné lhůtě 20 dní ode dne podání žádosti a je bezplatná. Lhůtu 20 dní je možné při zaplacení správného poplatku 500 Kč zkrátit až na dobu 5 pracovních dnů.

Rádi bychom tímto připomněli všem řidičům, kterých se výměna týká, aby na ni nezapomněli, jelikož by mohla způsobit problémy s vykonáváním jejich profesí.

Bc. Lukáš Pretóry, zdroj: www.mdcrcz

**Každý rok slyším jen chválu a ódy jako reakci na výlety pořádané našimi odbory, proto jsem nelenila a na avizovaný třídení zájezd do Kutné Hory jsem se přihlásila s dostatečným předstihem. Díky bohu, samozřejmě taky díky mé včasné návštěvě podnikové spořitelny, jakožto informačního centra, se tak s vámi můžu podělit o jedinečný zážitek.**

Zkušená organizátorka paní Marcela Kalužová naplánovala návštěvu města právě v termínu slavnosti XIX. Královského stříbření Kutné Hory ve dnech 18. - 20.6.2010.

Po ubytování v konečné stanici „Penzion u Kata“ se menší sportovně založené jádro vydalo na večerní obhlídku města, my zkušenější a rozvážnější jsme se k tomu postavili zodpovědně a nabírali síly v útulné a dobové krčmě našeho příbytku. A výdrž byla v následujících 2 dnech opravdu potřeba. Centrum města představuje architektonický skvost evropského významu, a proto bylo v roce 1995 spolu s chrámem sv. Barbory a katedrálou Nanebevzetí Panny Marie zapsáno na Seznam světového a kulturního dědictví UNESCO. Bohatí kutnohorští důlní podnikatelé se chtěli vyrovnat Praze a již v roce 1388 začali budovat prestižní chrám zasvěcený ochrannitelce horníků, sv. Panně Barboře. O jejich ambicích svědčí i to, že prvním projektantem se stal Jan Parlář - syn stavitele Svatovítské katedrály v Praze - Petra Parláře. Stavba sice trvala s nucenými přestávkami 500 let, ale je opravdu skvostná. Ostatně jako další památky zde, např. Katedrála Nanebevzetí Panny Marie, Kaple Božího těla, Kostel sv. Jana Nepomuckého, Sankturinovský dům, Kamenný dům, gotická Kamenná kašna, barokní Morový sloup.

Součástí prohlídky byla i návštěva středověkého stříbrného dolu. Po rychlém sepsání závěti na pivní tácek, jsem přemohla svou klaustrofobii

a se zdravou zelení ve tvářích jsem se odvážila s ostatními dolů do šachty. Rozhodně nelituju, teprve při prodírání se úzkou vlhkou chodbičkou, kde na vás kape voda a místy se musíte přizpůsobit výšce 140 cm, si dovedete představit život tehdejšího horníka. Tito skuteční původci obrovského bohatství města a následné prosperity středočeského kraje se dožívali v průměru 35 let, umírali poloslepí, denní šichta činila 10 - 12 hodin, přičemž se jim do „pracovní pohotovosti“ nezapočítávala cesta do práce. Ta při cestě tam činila cca půl hodiny, prostě se spustili s koženou zástěrou po zadku dolů, zpět ale ležli 2 - 3 hodiny po žebříku. Není divu, že jako aklimatizační místnost byla hned u východu postavena hospoda.

A teď si představte, že při těchto jedinečných toulkách po Kutné Hoře potkáváte v ulicích královský průvod v čele s Václavem IV. a jeho choť Žofíí, v dobových kostýmech jsou nejen účinkující, ale i místní obyvatelé. Program těchto slavností byl skvěle postavený, profesionálně zvládnutý, gotická hudba skupiny Arcus mi zněla v uších ještě pár dní poté. Že jste se ocitli pár set let zpátky, jste mohli uvěřit i díky stánkům s občerstvením a drobným prodejcům dřevěných hraček, bižuterie, místních pochutin jako byla např. medovina, skvělá šunka z praseta atd.

V neděli jsme na zpáteční cestě neopomněli zastávku v Sedlci. Místní hřbitovní

kaple Všech svatých dostala konečnou barokní úpravu počátkem 18. st. J. Santinim, ale unikátní a proto tak láková je díky unikátní výzdobě interiéru, který je tvořen téměř výhradně lidskými kostmi. Dle odhadu je výzdoba tvořena ostatky cca 40 000 lidí a má připomínat pomíjivost lidského života a fakt smrti. „Brrr“.

Pro rozptýlení chmurných myšlenek jsme si dovolili odhlasovat dodatečnou zastávku „na znamení“ na zámku Žleby. Při prohlídce zvelebeného, malebného a na sbírky zbraní, loveckých trofejí apod. bohatého zámku jsme si pak připadali skoro jako v pohádce.

Ještě teď jsem plná dojmů a nadšení z krás Kutné Hory, můj obdiv a dík paní Marceli Kalužové. Určitě není lehké zavděčit se tolika lidem a trefit se jim do vkusu, ale já a spousta dalších už netrpělivě a s plnou důvěrou čekáme na další tip „Cestovní odborové kanceláře BORS“.

*Táňa Blažejová*



*Veselí v dobových kostýmech.*

## Setkání bývalých zaměstnanců

**Pravidelně každý rok pořádá OSD ve spolupráci s vedením společnosti BORS Břeclav a. s. setkání bývalých zaměstnanců.**

Letos jsme se 7. září rozjeli do malebného městečka Vizovice, které se proslavilo líkérkou Rudolf Jelínek. Samozřejmě, že jsme známý závod navštívili. Seznámili jsme se s historií i současností líkérky. Součástí prohlídky

byla i degustace, při které jsme ochutnali několik vzorků. Po společném obědě odpovídal na zvědavé dotazy důchodců generální ředitel naší společnosti Ing. František Zugar.

Den proběhl v příjemné atmosféře a všichni zúčastnění se již těší, až se příště po roce zase setkáme.

*Marcela Kalužová*



*Ochutnávka vzorků.*



*Společné foto účastníků zájezdu.*