

Cíle kvality a závazky

Plán kvality pro rok 2026 schválený vedením IO a COV dne 20.01.2026

Základním cílem kvality je splnění inspekční nebo certifikační služby v souladu s interními směrnicemi a instrukcemi a poskytnout bezchybné technické rozhodnutí o předmětu inspekce. Kvalita inspekce je především závislá na kompetentnosti inspektora a poskytnutých zdrojích pro inspekci. Dosažení cíle bezchybné inspekce lze tedy hodnotit podle nedostatků, které se při poskytování inspekční/certifikační služby vyskytly.

Klasifikace nedostatků

Nedostatky jsou klasifikovány následovně:

Nedostatky skupiny A: jedná se o závažné porušení jakosti práce, plynoucí z hrubého porušení systému managementu řízení organizace, závažného lidského pochybení nebo hrubého zanedbání pracovních povinností.

Nedostatky skupiny B: jedná se o výskyt nejakostní služby pracovníka, který však není možno zcela eliminovat a jsou stanoveny limitní hodnoty výskytu chyb nebo požadovaných parametrů, při jejichž splnění lze považovat odvedenou práci za jakostní.

Nedostatky v kvalitě práce jsou pro jednotlivé oblasti činnosti klasifikovány následovně:

1. Technická úroveň inspekce/certifikace

Nedostatky skupiny A:

- potvrzení technických dat nebo jiných údajů inspektorem, které sám věrohodně neověřil,
- vědomé potvrzení údajů inspektorem, které neodpovídají pravdě,
- nedodržení inspekčních postupů, majících za následek hrubé pochybení,
- nedodržení závazných termínů k provedení inspekce/certifikace a předání zprávy.

Nedostatky skupiny B:

- chybný dozor podle schválené dokumentace s nepodstatným následkem na technické hodnocení výsledku inspekce,
- chybné technické hodnocení produktu,
- chybné schválení dokumentace podle Instrukcí CS Lloyd, vyhlášek MD ČR, výskyt neúměrných požadavků u plavidel,
- pozdní reakce na provedení dozoru podle objednávky zákazníka,
- pozdní vydání inspekční zprávy (do 5 pracovních dnů po inspekci), urgence zprávy zákazníkem,
- chyba v inspekčních dokladech a zprávách,
- urgence na nedostatečnost zprávy – obsah, forma,
- oprávněná reklamace zákazníka,
- ztráta dokumentace,
- nedodržení časových limitů zakázek,
- pomalá reakce na případné připomínky k práci inspektorů.

2. Administrativní zpracování

2.1. Ze strany administrativy

Nedostatky skupiny A:

- chyby v dodržení termínů plateb, které jsou penalizovatelné,
- chyby v dodržení termínů podávání požadovaných zpráv a přiznání na státní administrativu,

- nedodržení plánu interních auditů.

Nedostatky skupiny B:

- chybné fakturace (opomenutí fakturace, faktura vystavená po 7 dnech po obdržení hlášení k fakturaci, chybné vystavení faktury),
- chybné vystavení nabídky,
- vystavení nabídky po více jak 5 dnech od doručených podkladů,
- nevěrohodné statistické informace pro vedení (chyba ve výsledovce a rozvaze, chyby ve vykazování hodin na aktivity reportu),
- nedostatky v nájemních smlouvách a smlouvách s dodavateli služeb,
- nedostatky v záznamech v rámci systému jakosti.

2.2. Ze strany inspektorů

Nedostatky skupiny A:

- nezajištění požadavků plynoucích z akreditačních podmínek,
- nezajištění plánu personálního rozvoje – vzdělávání.

Nedostatky skupiny B:

- včasnost a správnost hlášení k fakturaci (do 3 dnů po uzavření),
- nepřesně vyplňované podklady, sloužící k hodnocení efektivnosti zakázek,
- pomalá reakce na případné připomínky k administrativní práci inspektorů,
- nedodržení postupu zajištění platby,
- nedodržení termínu na hlášení o činnosti a neshoda údajů v hlášení o činnosti a jiných výkazů, např. hlášení k fakturaci,
- chybějící a neúplné údaje v dokumentaci uložené na serverech,
- nedostatky v záznamech v rámci systému jakosti.

3. Cíle jakosti

Pro rok 2026 jsou stanoveny následující cíle jakosti:

1. Výskyt nedostatků skupiny A musí být 0.

Při výskytu tohoto nedostatku musí být přijato okamžité nápravné opatření, při nedostatku na straně inspektora pozastavení jeho činnosti do vyšetření, případně kázeňské řešení.

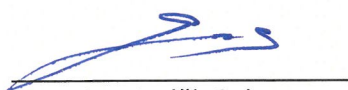
2. Za jakostní se pokládá výskyt nedostatků skupiny B na úrovni do 5 % z celkového počtu případů (zakázek). Při větším výskytu nedostatků musí být provedena analýza příčin a přijato nápravné opatření na zamezení opakování nedostatku. Hodnocení těchto nedostatků je prováděno čtvrtletně.

4. Hodnocení kvality práce

Hodnocení plnění kritérií kvality práce provádí provozní ředitel. V případě reklamace nebo stížnosti zákazníků nebo jiných zainteresovaných stran, jsou všichni pracovníci společnosti povinni informovat provozního ředitele. Čtvrtletní hodnocení bude projednáváno na operativních poradách k příslušnému konci čtvrtletí.

V oblasti akreditačních auditů se za jakostní považuje není-li v rámci auditu zjištěna závažná neshoda. V oblasti interních auditů jsou tyto hodnoceny jako jakostní, není-li v rámci akreditačních auditů zjištěna oblast s výraznými neshodami, která nebyla negativně hodnocena v rámci interního auditu.

V Praze dne 20.01.2026



Ing. Luděk Galas
provozní ředitel