



**Ferrara 2006 Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**

Székhely: 2330 Dunaharaszti, Orgona utca 6.

Telephely: 2330 Dunaharaszti, Nádor utca 1.

Tel.: 06-23-804-704

Fax: 06-24-998-633

E-mail: ferrera2006@ferrera2006.com

**Szállítmányozás és a hozzá kapcsolódó egyéb kiegészítő  
szolgáltatás**

tevékenységére vonatkozó  
minőségirányítási rendszerének

# **KÉZIKÖNYVE**

## **II. KIADÁS**

**HATÁLYBA LÉPTETVE:**

**2011. 09. 26.**

**VISSZAVONÁSIG ÉRVÉNYES**

Készítette:

**Kovács Antal**

Minőségirányítási megbízott

Jóváhagyta:

**Farkas Vivien**

Ügyvezető

Jelen kézikönyv a Ferrara 2006 Kft. tulajdonát képezi, ezért bizalmasan kell kezelni.  
A szervezet kifejezett írásbeli engedélye nélkül nem sokszorosítható sem részben, sem egészben.

## Tartalom

1. Alkalmazási terület.....	5
1.1. Általános útmutatás .....	5
1.1.1. A szervezet bemutatása .....	5
1.1.2. Főbb referencia munkáink.....	5
1.2. Tevékenységi hatály .....	6
1.3. Területi hatály .....	6
1.4. Szervezeti felépítés.....	6
1.5. Megengedett kizárások.....	7
2. Rendelkező hivatkozások.....	8
3. Szakkifejezések és meghatározások.....	9
4. Minőségirányítási rendszer .....	10
4.1. Általános követelmények .....	10
4.2. A dokumentálás követelményei .....	11
4.2.1. Általános előírások.....	11
4.2.2. Minőségirányítási kézikönyv .....	11
4.2.3. A dokumentumok kezelése .....	13
4.2.4. A feljegyzések kezelése .....	14
5. A vezetőség felelősségi köre .....	16
5.1. A vezetőség elkötelezettsége.....	16
5.2. Vevőközpontúság .....	16
5.3. Minőségpolitika.....	17
5.4. Tervezés .....	17
5.4.1. Minőségcélok .....	17
5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése .....	18
5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció.....	19
5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök.....	19
5.5.2. A vezetőség képviselője .....	19
5.5.3. Belső kommunikáció.....	21
5.6. Vezetőségi átvizsgálás.....	22
5.6.1. Általános előírások.....	22
5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai .....	22

5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai .....	23
6. Gazdálkodás az erőforrásokkal .....	24
6.1. Gondoskodás az erőforrásokról.....	24
6.2. Emberi erőforrások.....	24
6.2.1. Általános előírások.....	24
6.2.2. Felkészültség, képzés és tudatosság.....	24
6.3. Infrastruktúra.....	25
6.4. Munkakörnyezet.....	26
7. A termék előállítás (szolgáltatás nyújtása).....	27
7.1. A termék – előállítás megtervezése.....	27
7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok.....	28
7.2.1. A szolgáltatással kapcsolatos követelmények meghatározása.....	28
7.2.2. A szolgáltatással kapcsolatos követelmények átvizsgálása .....	28
7.2.3. Kapcsolattartás a vevővel.....	29
7.3. Tervezés és fejlesztés .....	29
7.4. Beszerzés.....	29
7.4.1. Beszerzési folyamat.....	29
7.4.2. Beszerzési információ .....	31
7.4.3. A beszerzett termék igazolása (verifikálása).....	32
7.5. A szolgáltatás nyújtása .....	32
7.5.1. A szolgáltatás nyújtás szabályozása.....	32
7.5.2. A szolgáltatási nyújtási folyamatok érvényesítése (validálása).....	33
7.5.3. Azonosítás és nyomonkövethetőség.....	33
7.5.4. A vevő tulajdona .....	33
7.5.5. A termék megóvása.....	34
7.6. A megfigyelő- és mérőberendezések kezelése.....	34
8. Mérés, elemzés és fejlesztés.....	35
8.1. Általános előírások.....	35
8.2. Figyelemmel kísérés és mérés.....	35
8.2.1. Vevői elégedettség .....	35
8.2.2. Belső audit.....	35
8.2.3. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése .....	36

8.2.4. A termék figyelemmel kísérése és mérése .....	36
8.3. A nem megfelelő szolgáltatás kezelése .....	37
8.4. Az adatok elemzése .....	39
8.5. Fejlesztés .....	39
8.5.1. Folyamatos fejlesztés .....	39
8.5.2. Helyesbítő tevékenység.....	40
8.5.3. Megelőző tevékenység .....	40
9. Minőségpolitikai nyilatkozat.....	42
10. Vezetői nyilatkozat.....	43

## 1. Alkalmazási terület

### 1.1. Általános útmutatás

Szervezetünk felső vezetése megtervezi, bevezeti, fenntartja és folyamatosan fejleszti az ISO 9001: 2008 szabványnak megfelelő minőségirányítási rendszerét *(továbbiakban: irányítási rendszer)*, annak érdekében, hogy bizonyítsa képességét az érdekelt felei és az alkalmazandó jogszabályok követelményeinek megfelelő termék előállítására, fokozza az érdekelt felei elégedettségét a rendszer eredményes alkalmazása útján, beleértve ebbe a rendszer folyamatos fejlesztésének a folyamatait, továbbá fokozza a bizalmat az érdekelt felekre és a tárgyra vonatkozó jogszabályi követelmények teljesülése iránt.

#### 1.1.1. A szervezet bemutatása

A Ferrara 2006 Kft. 2006-ban alakult és a mai napig 100%-ban magyar tulajdonban van. Fő célkitűzésünk magas szintű szolgáltatás nyújtása az export és import forgalmat bonyolító vállalkozások és magánszemélyek számára egyaránt. Cégünk progresszív szemléletével elsődleges célunk, hogy Megbízóink folyamatosan változó igényeinek eleget tegyünk. Csapatunk versenyképességének megőrzése érdekében magas szintű és személyre szabott szolgáltatást biztosítunk, amelyet operatív munkatársaink bel- és külföldön szerzett többéves tapasztalatával és számos nyelven történő kommunikációjával támasztunk alá: angol-német-spanyol-portugál.

A szállítmányozás területén ma már elengedhetetlen a gyors információ áramlás és a pontos időben történő teljesítés ezért alvállalkozói körünk kialakításánál illetve bővítésénél alapkövetelmény, hogy minden jármű GPS nyomkövető rendszerrel legyen felszerelve, folyamatosan fiatalított gépparkkal és megfelelően szakképzett munkatársakkal rendelkezzen. Folyamatosan fejlesztve és bővítve nemzetközi fuvarozási piacunkat, valamint megbízható nemzetközi partnerhálózatunknak köszönhetően bármilyen fuvarszekőzt rendelkezésre tudunk bocsájtani Megbízóink részére.

Munkatársainknak cégünk folyamatos továbbképzési lehetőséget biztosít a szolgáltatás színvonalának emelése érdekében.

#### 1.1.2. Főbb referencia munkáink

- ✓ Bonbonetti Choco Édesipari Kft.
- ✓ Duplex Acél Kft.
- ✓ Diatron MI Zrt.

## 1.2. Tevékenységi hatály

Szervezetünknel bevezetett minőségirányítási rendszer az alábbi tevékenységre terjed ki:

- ✓ Szállítmányozás és a hozzá kapcsolódó egyéb kiegészítő szolgáltatás

## 1.3. Területi hatály

Az irányítási rendszer alkalmazásra kerül szervezetünk:

Székhely: 2330 Dunaharaszti, Orgona utca 6.

Telephely: 2330 Dunaharaszti, Nádor utca 1.

## 1.4. Szervezeti felépítés

Az irányítási rendszerben kialakított és alkalmazott szervezeti felépítésünket az alábbi ábra szemlélteti, feltüntetve az alá és mellérendeltségi viszonyokat.



----- Megbízási szerződés alapján.

## 1.5. Megengedett kizárások

A vonatkozó szabvány által megengedett bizonyos folyamatok kizárása:

Ebből következően: nem kerül kidolgozásra az MSZ EN ISO 9001: 2009 szabvány alábbiakban felsorolt pontjai:

- ✓ **7.3. Tervezés és fejlesztés**
- ✓ **7.5.2 Az előállítás és szolgáltatás nyújtás végrehajtási folyamatainak érvényesítése (validálása)**

## 2. Rendelkező hivatkozások

Szervezetünk felső vezetése szolgáltatásunk minőségét, megfelelőségét a mindenkori piaci igényekhez kívánja alakítani.

Termékeink megfelelőségének folyamatos biztosításához elengedhetetlenül szükséges a korszerűen kezelt és hatékonyan működő irányítási rendszer.

Felső vezetésünk kijelenti, hogy a szervezet irányítási rendszere az ISO 9001: 2008 szabvány követelményeinek megfelel.

Jelenlegi piaci helyzetünk, szolgáltatásaink és folyamataink továbbfejlesztése érdekében a rendelkezésre álló erőforrások lehető leghatékonyabb felhasználásával arra törekszünk, hogy a Politikában (MK. 5.3.) megfogalmazott érdekeinket érvényesítsük, céljainkat elérjük és kötelezettségeinket folyamatosan betartsuk.

Az irányítási rendszer követelmény dokumentumaiban foglalt alapelvek és előírások alkalmazása, eljárások, feladatok végrehajtása szervezetünk minden munkavállalójára és szervezetünk folyamataiba bevont szállítójára nézve kötelező érvényű.

Felső vezetésünk minden rendelkezésre álló eszközzel stratégiai szinten képviseli a minőséget, mivel a nemzetközi előírásokra épített irányítási rendszer hatékony működtetésével érhet csak el eredményt és előnyt a konkurenciával szemben.

Szervezetünk irányítási rendszerének működtetéséért, ellenőrzéséért, folyamatos fejlesztéséért az ügyvezető a felelős.

Irányítási rendszerünk a kézikönyv első fejezetében megjelölt területekre, tevékenységekre és szervezeti felépítésre terjed ki.



### 3. Szakkifejezések és meghatározások

A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos nemzetközileg egységesített szakkifejezések és meghatározások az ISO 9000: 2005 „Minőségirányítási rendszerek: Alapok és szótár” című szabványban találhatóak.

A kézikönyvben az említett szabvány szakkifejezéseit alkalmazzuk, ezért azok nem kerülnek részletes meghatározásra.

Az irányítási rendszerben használatos szakkifejezések és fogalmak alkalmazása nem előírt követelmény a rendszerben érintett személyek részére!

## 4. Minőségirányítási rendszer

### 4.1. Általános követelmények

Szervezetünk létrehozta, dokumentálja, bevezeti és fenntartja irányítási rendszerét, valamint folyamatosan fejleszti annak eredményességét a vonatkozó rendszerszabvány és a jogszabályi környezet követelményeinek megfelelően.

Szervezetünk felső vezetése meghatározta az értékteremtő és támogató folyamatait, azok sorrendjét, kölcsönhatásait, gondoskodik róla, hogy rendelkezésre álljanak mindazon erőforrások, amelyek az irányítási rendszer folyamatainak működéséhez, figyelemmel kíséréséhez és fejlesztéséhez szükségesek.

Szervezetünk értékteremtő és támogató folyamatainak sorrendisége és kapcsolódási pontjai az alábbi ábrán kerülnek bemutatásra.



## 4.2. A dokumentálás követelményei

### 4.2.1. Általános előírások

Szervezetünk irányítási rendszerének követelményeit az alábbiakban leírt rendszerben dokumentáljuk.

#### **Belső követelmény dokumentumok:**

- (I) Politika (5.3. fejezet)
- (II) Kézikönyv (MK)
- (III) Minőségirányítási formalapok (FO)
- (IV) Szabályzatok, Utasítások (MU)
- (V) Feljegyzések (FO)

#### **Az egyes dokumentációs szintekhez kapcsolódnak külső követelmény dokumentumok, melyek a következőek lehetnek:**

- (1) Törvények, jogszabályok, rendeletek, hatósági előírások,
- (2) Szabványok
- (3) Egyéb dokumentumok (Pl.: kezelési-, karbantartási-, felhasználói utasítások, szerződések, katalógusok, stb.)

*Megjegyzés: Az irányítási rendszerben követelmény dokumentumként nevezzük mindazokat a külső és belső eredetű dokumentumokat, melyek szervezetünk termékeivel és folyamataival kapcsolatosan követelményeket fogalmazznak meg.*

### 4.2.2. Minőségirányítási kézikönyv

A Kézikönyv a rendszer alapidokumentumának tekinthető, amelynek alapvető célja a rendszer átfogó leírása, az egyértelmű szabályozáshoz szükséges összehangolt alapok megteremtése, a rendszer folyamatainak és azok kölcsönhatásainak bemutatása.

Jelen kézikönyv a vonatkozó fejezeteiben tartalmazza az ISO 9001: 2008 szabvány által megkövetelt dokumentált eljárásokat, valamint az értékteremtő és támogató folyamatok szabályozását.

A kézikönyv felépítésében az ISO 9001: 2008 szabvány felépítését követi.

A kézikönyvet szabályzatok, utasítások, jogszabályok, törvényi előírások, szabványok, hatósági engedélyek, katalógusok, árlisták, feljegyzések és egyéb követelmény dokumentumok egészít(het)ik ki.

Ezen követelmény dokumentumok együttes alkalmazása biztosítja az irányítási rendszer ISO 9001: 2008 szabvány követelményeinek való megfelelését.

A Kézikönyv címlapjának tartalmaznia kell a szervezet nevét, elérhetőségeinek adatait, a kiadásának számát és a hatálybaléptetés dátumát, az előkészítő és jóváhagyó személyek aláírását, valamint a dokumentum bizalmas jellegének rögzítését.

A Kézikönyv minden oldalán fel kell tüntetni az oldalszámot és a terjedelmet, valamint a fájl elnevezését, ezzel biztosított a Kézikönyv egyértelmű azonosítása.

A kézikönyvnek nyomtatásban egyetlen érvényes törzspéldánya létezik, mely törzspéldány a ügyvezetőnél található. A szerveren lévő ISO\MK mappában az aktuális példány írásvédettként megtalálható, ezzel a dokumentumhoz való hozzáférés minden érdekelt fél számára biztosított.

Informatikai adathordozón tárolt és/vagy elosztott változat esetén a fájl elnevezésének tartalmaznia kell a kiadás számát és a hatálybaléptetés dátumát.

A kézikönyv informatikai úton tárolt példányát a nem tervezett változtatástól védeni kell, mely történhet jelszóval, vagy a változtatást megakadályozó formátumban történő tárolással (pl.: \*.pdf formátum).

A hatályát veszített kézikönyv törzspéldányának megőrzési ideje a visszavonástól számított három év, az elektronikusan tárolt hatálytalan verziókat pedig a következő éves adatarchiválásig kell megőrizni a számítógépeken.

A kézikönyv évente legalább egy alkalommal felülvizsgálatra kerül a vezetőségi átvizsgálás során. Rendkívüli felülvizsgálatra akkor kerül sor, ha a szervezet folyamataiban, illetve jogszabályi háttérében olyan mértékű változás következik be, mely a kézikönyv azonnali felülvizsgálatát igényli. Ilyen esetekben a felülvizsgálat megállapításait jegyzőkönyvben kell rögzíteni abban az esetben is, ha nem szükséges a kézikönyv módosítása.

Amennyiben a kézikönyv módosításra kerül, a módosított bekezdés jelölésével kerül a változás kiemelésre, valamint a módosítás tényéről és mibenlétéről szervezetünk irányítási rendszerének érintett személyei tájékoztatásban, oktatásban részesülnek.

A Kézikönyv előkészítésért, módosításáért, folyamatos alkalmasságának és rendelkezésre állásának biztosításáért, valamint oktatásáért a külső MIR megbízott-, ellenőrzéséért és jóváhagyásáért az ügyvezető a felelős.

### 4.2.3. A dokumentumok kezelése

Szervezetünk biztosítja az irányítási rendszerben követelményeket megfogalmazó dokumentumok ellenőrzés alatt tartását annak érdekében, hogy:

- a dokumentumok megfelelőség szempontjából átvizsgálásra kerüljenek kiadás és hatályba léptetés előtt,
- a dokumentumok rendszeresen és tervezetten átvizsgálásra kerüljenek, szükség esetén módosításuk alkalmával naprakésszé tételük és újbóli jóváhagyásuk szabályozott körülmények között kerüljön végrehajtásra,
- a dokumentumok és módosításaik érvényes kiadási állapotának azonosítása megtörténjen,
- a dokumentumok megfelelő változatai álljanak rendelkezésre az alkalmazási helyeken,
- a dokumentumok olvashatósága és azonosíthatósága biztosított legyen,
- a külső eredetű dokumentumok azonosítva legyenek, elosztásuk ellenőrzött legyen,
- érvénytelen, elavult dokumentumokat véletlenül se alkalmazzanak, illetve a dokumentum hatálytalan állapotát megfelelően azonosító jelzés kerüljön feltüntetésre az ilyen dokumentumon, ha azt bármilyen célból megőrzik.

A belső követelmény dokumentumok elkészítése és rendszeres felülvizsgálata a külső MIR megbízott-, jóváhagyása az ügyvezető feladata és felelőssége.

A dokumentumok készítése és felülvizsgálata során a külsős MIR megbízott feladata ellenőrizni a dokumentumot, annak érdekében, hogy az egyes dokumentumok egymásnak ne mondjanak ellent, valamint megfeleljenek a rendszerszabvány követelményeinek.

Az utasítás szintű (III.) dokumentumok sorszámával, évszámmal, címmel (Pl.: 1/2010. sz. Ügyvezetői utasítás) és amennyiben az szükséges verziószámmal azonosítottak, az arra jogosult személyek számára hozzáférhetőek az irodában.

A követelmény dokumentumok törzspéldánya minden esetben az ügyvezetőnél kerül megőrzésre.

A belső követelmény dokumentumok felülvizsgálatainak tapasztalatairól és az esetleges változásokról az érintett munkatársakat értesíteni kell mely feladatért a külső MIR megbízott és/vagy az ügyvezető a felelősek.

Szervezetünk felső vezetése figyelemmel kíséri a külső követelmény dokumentumainak változásait az internet (Pl.: iuris.hu, magyarorszag.hu, mszt.hu, magyarkozlony.hu), valamint

az erre szakosodott és Szervezetünkkel szerződésben álló ügyvédi irodától kapott információk segítségével.

Ezen információk alapján a külső követelmény dokumentumok beszerzése, nyilvántartása, felülvizsgálata és az esetleges változásokról az érintett szervezetek és munkakörök értesítése a az ügyvezető feladata.

A követelmény dokumentumok nyilvántartása az MF-42-01-es táblázatban történik.

A papír alapú külső és belső követelmény dokumentumok megőrzési ideje a visszavonástól számított három év, az elektronikusan tárolt hatálytalan verziókat pedig a következő éves adatarchiválásig kell megőrizni a számítógépen.

A hatálytalanná vált dokumentumok megőrzési idő után történő megsemmisítése, selejtezése nem szükséges, amennyiben a dokumentum hatálytalan állapota egyértelműen jelölésre kerül (ez lehet címke, felülbélyegzés, vagy kézi feliratozás és a tároló hely, vagy a témadoszié érvénytelen feliratozása).

A dokumentumok selejtezése az ügyvezető feladata.

#### 4.2.4. A feljegyzések kezelése

Szervezetünk feljegyzéseket készít és őriz meg annak biztosítása és bizonyítása érdekében, hogy az irányítási rendszer megfelel a követelményeknek és eredményesen működik.

Szervezetünk Kézikönyvében és kapcsolódó követelmény dokumentumaiban meghatározta mindazon folyamatokat, amelyek megfelelőségét és/vagy minőségét feljegyzés formájában dokumentálni szükséges, annak biztosítása érdekében, hogy elegendő információ álljon rendelkezésre a rendszer folyamatos fejlesztéséhez, a követelményeknek való megfelelőség és az eredményes működés igazolásához.

A folyamatok során alkalmazandó feljegyzések mintáit a *formanyomtatvány album* tartalmazza.

A formanyomtatvány album kialakítása a Külsős MIR vezető feladata, felülvizsgálata és jóváhagyása az ügyvezető felelőssége.

Az egyes formanyomtatványok kezelésével, kitöltésével, továbbításával és megőrzésével kapcsolatos követelményeket a formanyomtatvány törzslapja tartalmazza.

Szervezetünk biztosítja a feljegyzések megőrzésének, olvashatóságának, azonosíthatóságának és kikereshetőségének feltételeit a megfelelő irattári rendszer kialakításával és fenntartásával.

Szervezetünk a működés során feljegyzésekkel és informatikai úton rögzített információkkal és adatokkal dolgozik.

Az ilyen módon előállított, keletkezett és kapott információk és adatok kezelésével kapcsolatos előírásokat a formanyomtatvány album törzslapjai és az adott felhasználói szoftverek kezelési utasításai tartalmazzák.

Az informatikai rendszerben keletkezett dokumentumokról, feljegyzésekről és adatokról a megbízott informatikus biztonsági mentést készít.

Évente egy alkalommal a teljes rendszer adatai archiválásra kerülnek külső adathordozóra.

Szervezetünk irányítási rendszerével kapcsolatos dokumentumok és feljegyzések megőrzési ideje, az alábbi táblázatban foglaltaknak megfelelően történik, amennyiben valamely követelmény dokumentum (törvény, jogszabály, rendelet, szabvány, szerződés, stb.) nem ír elő a táblázat adatainál hosszabb megőrzési időt.

<b>Dokumentum - Feljegyzés típusok</b>	<b>Megőrzési idő</b>
<b><i>Irányítási rendszer dokumentáció:</i></b>	
Hatályát veszített belső követelmény dokumentumok	3 év
Hatályát veszített külső követelmény dokumentumok	3 év
Igazoló feljegyzések	1 év
Informatikai adatmentés, archiválás (CD-DVD)	5 év
<b><i>Szolgáltatási dokumentáció:</i></b>	
Ajánlatkérések	1 év
Árajánlatok	1 év
Szerződések (vagy ajánlat - megrendelés-visszaigazolás)	5 év
Számlák, teljesítés igazolások, építési napló, felmérési napló, kiviteli és megvalósulási tervek	A vonatkozó, hatályos jogszabályokban meghatározottaknak megfelelően

A feljegyzések selejtezése az ügyvezető utasítása szerint történik.

## 5. A vezetőség felelősségi köre

### 5.1. A vezetőség elkötelezettsége

Szervezetünk ügyvezetője kinyilvánítja, hogy felelőssége elsősorban a politikában foglaltak megvalósításában, az irányítási rendszer követelményeknek megfelelő bevezetésében és fenntartásában, eredményes működésében.

Az ügyvezető irányítási rendszer iránti elkötelezettségüket azáltal bizonyítják, hogy:

- bevezetik és működtetik az irányítási rendszert,
- megfogalmazzák és kihirdetik a szervezet politikáját,
- a vevői elvárások teljesítésének és egyúttal a jogszabályi követelményeknek való megfelelés fontosságát tudatosítják a szervezetben,
- gondoskodnak a célok kitűzéséről,
- tervezetten és rendszeresen átvizsgálják az irányítási rendszert annak érdekében, hogy az a követelményeknek megfeleljen, alkalmas legyen a célok elérésére, a folyamatok és/vagy termékek minőségének fejlesztésére és mindezek által az érdekelt felek elégedettségének növelésére,
- folyamatosan biztosítják az irányítási rendszer hatékony működéséhez szükséges erőforrásokat a mindenkor rendelkezésre álló keretek felhasználásával.

### 5.2. Vevőközpontúság

Szervezetünk felső vezetése a vevőközpontúság elvét vallva a vevői szükségletekhez igazodva állítja össze portfólióját, valamint a vevői visszajelzések és a piac változásainak információi alapján fejleszti termékeinek és szolgáltatásainak kínálatát.

Szervezetünk felső vezetése gondoskodik a vevői igények és elvárások felméréséről, meghatározásáról, ezek követelményekké való átalakításáról, szabályozásáról. Ezen vevői igények, elvárások, belső követelményekké transzformálás, teljesítésének módját a kézikönyv vonatkozó fejezetei és a kapcsolódó követelmény dokumentumok szabályozzák.

Szervezetünk valamennyi partnerével hosszú távú kapcsolat kiépítésére törekszik, ennek érdekében különös figyelmet fordít az érdekelt felekkel való kapcsolattartás mindenkori megfelelő minőségére.

Az irányítási rendszer folyamataiban közreműködő, illetve érdekelt felek tájékoztatásáért, a minőségi munkavégzés tudatosításáért és érvényesítéséért, szükség szerint a követelmények szerződésben történő rögzítéséért az ügyvezető a felelős.



### 5.3. Minőségpolitika

Az ügyvezető felelős gondoskodni arról, hogy a szervezet politikája:

- megfeleljen a szervezet tevékenységének, termékei és szolgáltatásai jellegének, és céljainak,
- tartalmazzon a követelmények teljesítése és az irányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztése iránti elkötelezettséget,
- keretet adjon a célok kitűzéséhez, átvizsgálásához,
- közzététele megtörténjen, és a politikát megértsék a szervezeten belül, valamint
- átvizsgálása megtörténjen a folyamatos alkalmasság szempontjából.

Szervezetünk politikája a mindenkor érvényes, aktuális kiadási és módosítási számú Kézikönyv mellékletét képezi.

A politika évente legalább egy alkalommal felülvizsgálatra kerül a vezetőségi átvizsgálás során. A felülvizsgálat során figyelembe vesszük szervezetünk körülményeinek, és követelményeinek valamint az érdekelt felek igényeinek változásait.

Szervezetünk felső vezetése minden szükséges intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a politika tartalmát minden az irányítási rendszerbe bevont személy megismerje, megértse és egyet értsen vele.

### 5.4. Tervezés

#### 5.4.1. Minőségcélok

Szervezetünk felső vezetőségének felelőssége kitűzni a szervezet elé a minőségcélokat (FO-5.4-01), melyek összhangban kell legyenek a politikában (5.3 fejezet) foglaltakkal.

A célok elérése érdekében az irányítási rendszer működtetése tervezett. A tervezhetőség érdekében a célok reálisak, elérhetőek és mérhetőek kell, hogy legyenek, valamint tartalmazniuk kell a termékkel, folyamatokkal szemben megfogalmazott célok teljesítéséhez szükséges követelményeket is.

Szervezetünk irányítási rendszerének szintjei számára programokat (FO-5.4-01) hirdetünk minden olyan folyamattal, amely valamely külső vagy belső követelmény dokumentumban foglalt követelmény folyamatos teljesítését célozza meg.

Szervezetünk irányítási rendszerének szintjei és funkciói számára célokat (FO-5.4-01) tűzünk ki, minden olyan folyamattal, amely a rendszer hatékony működtetése szempontjából kiemelt fontossággal bír, illetve amennyiben a cél programként történő kitűzésnél részletesebb meghatározást igényel.

Szervezetünk programjai és céljai az ügyvezető által jóváhagyva kerülnek meghatározásra, a végrehajtásért felelős személy-, a végrehajtásban érintett munkakörök-, a végrehajtás és az értékelés határidejének megjelölésével, illetve szükség szerint a célok eléréséhez szükséges erőforrások tervezésével.

A programok és célok tervszerű megvalósulásának és eredményességének vizsgálata a felső vezetőség felelőssége. A programok eredményességének, hatásosságának értékelése a vezetőségi átvizsgálás során történik, a célok értékelése pedig a cél kitűzésekor meghatározott időpontban.

Szervezetünk programjait és céljait az irányítási rendszerbe bevont személyekkel ismerteti, különös tekintettel a programok teljesítésében és célok elérésében érintett munkakörök, illetve személyek részére, mely tevékenységért az ügyvezető a felelős.

#### **5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése**

Szervezetünk felső vezetősége meghatározza, megtervezi és bevezeti mindazon folyamatokat, melyek a követelmények teljesítése, valamint az irányítási rendszer eredményességének érdekében szükségesek.

Az alkalmazott folyamatok a belső követelmény dokumentumokban (lásd: 4.2.1) kerültek a szükséges részletességgel szabályozásra, figyelembe véve szervezetünk törvényi, jogszabályi háttérét, valamint az egyes folyamatokat végrehajtó szervezetek és személyek képzettségét és képességeit.

Mindezen külső és belső előírások követelményeiről, illetve ezen követelmények változásairól az irányítási rendszerünkbe bevont szervezeteket és személyeket tájékoztatjuk és szükség szerint oktatjuk, mely feladatért az ügyvezető a felelős. A követelmények betartását a vezetők és irányító munkakörök feladata ellenőrizni.

Szervezetünk folyamatosan gyűjti és elemzi az irányítási rendszer működtetése során keletkezett és kapott információkat, valamint ezen információk elemzésének eredményeit a követelmények módosításával visszacsatolja a folyamatokba, ezáltal biztosítva az irányítási rendszer megfelelését, folyamatos fejlesztését.

Szervezetünk felső vezetősége az irányítási rendszer fejlesztését eredményező változásokat úgy hajtja végre, hogy közben a rendszer működőképességét mindenkor fenntartja.

A változásokat az ügyvezető felügyeli, aki a változtatás eredményességét is értékeli.

## 5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

### 5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök

Szervezetünk követelményeknek megfelelő, egyértelmű, hatékony működése megköveteli, hogy az irányítási rendszer összehangolt legyen a szervezet működésének egészével, a minőségért való felelőségek az általános vezetői, irányítói és végrehajtói munkakörök feladataival és felelőségeivel.

Szervezetünk a szervezeti felépítésben (1.4 fejezet) bemutatott szervezetek és munkakörök az irányítási rendszerrel kapcsolatos feladatait és felelőségeit Munkaköri leírásokban határozta meg. Az alvállalkozóktól megkövetelt felelőségeket, és feladatait az MU – 5.5.1.-01 vezetői utasítás tartalmazza. Az alvállalkozók munkáját szakmai kérdések esetén az iroda vezető, gazdasági vonatkozásban az ügyvezető irányítja.

Azok a szervezeti felépítésben azonosított munkaköröket ellátó munkavállalók, akik a szervezettel munkaszerződésben állnak munkaköri leírással rendelkeznek.

A munkaszerződéssel nem rendelkező munkavállalók, vagy szállítók az ügyvezető megbízása és/vagy alvállalkozói szerződés alapján vesznek részt az irányítási rendszer folyamataiban.

A munkaköri leírások elkészítéséért a külsős MIR vezető, a megbízások, szerződések elkészítéséért, valamint a munkaköri leírások és a megbízások, szerződések jóváhagyásáért az ügyvezető felelős.

A munkaköri leírásokon és megbízásokon kívül a szervezet egyes munkatársai számára feladatokat és felelőségeket írhatnak elő az irányítási rendszer belső és külső követelmény dokumentumai.

Szervezetünk egyes munkaköreinek egyértelmű feladatainak és felelőségeinek meghatározása érdekében a külsős MIR megbízott feladata felügyelni, hogy az egyes követelmény dokumentumok megfelelő részletességgel írják le a folyamatokat, egymásnak ne mondjanak ellent.

Az irányítási rendszerbe bevont külső érdekelt felek teljesítését évente legalább egy alkalommal értékelni kell a kézikönyv vonatkozó 7.4-es fejezete alapján.

### 5.5.2. A vezetőség képviselője

Szervezetünk irányítási rendszerének követelményeknek megfelelő működtetéséért az első számú felelős az ügyvezető, aki a minőségügygel kapcsolatos minden fontos kérdésben döntési és jóváhagyási jogkörrel rendelkezik.

**Az Ügyvezető felelős:**

- ✓ Az irányítási rendszer bevezetéséért, fenntartásáért,
- ✓ A politika meghatározásáért, megfelelőségéért és felülvizsgálatáért,
- ✓ Szervezetünk üzletpolitikájának, stratégiai céljainak és terveinek meghatározásáért,
- ✓ Az irányítási rendszer követelményeknek megfelelő, hatékony működéséhez szükséges erőforrások meghatározásáért és biztosításáért,
- ✓ A belső követelmény dokumentumainak jóváhagyásáért és alkalmazásuk elrendeléséért.
- ✓ Az érdekelt felek követelményeivel kapcsolatos minőségtudatos munkavégzés terjesztéséért az egész szervezetben,
- ✓ Az irányítási rendszer belső és külső felülvizsgálataival összefüggő helyesbítő és megelőző intézkedések elrendeléséért, bevezetésüknek és hatékonyságuknak ellenőrzéséért és igazolásáért.
- ✓ A munkavállalók munkaköri követelményeinek meghatározásáért, értékelésük rendszeres végrehajtásáért, valamint a képzési, oktatási szükséglet meghatározásáért.

Az ügyvezető megbízása alapján a külső MIR megbízott feladata lehet a rendszer felügyelete és operatív működtetése.

**A külső MIR megbízott felelős:**

- ✓ A követelményeknek megfelelő irányítási rendszer folyamatainak kialakításáért, bevezetéséért, módosításáért, és hatékony működtetéséért, valamint azok folyamatos fejlesztéséért.
- ✓ Az irányítási folyamatok koordinálásáért és a követelmények érvényesítéséért az érdekelt felek (tulajdonosok, vevők, szállítók, munkavállalók) felé.
- ✓ A célok és tervek kidolgozásáért, megvalósulásuk értékeléséért,
- ✓ Helyesbítő és megelőző tevékenységek kidolgozásáért és felülvizsgálatáért.
- ✓ A vezetőségi átvizsgálás üléseinek előkészítéséért, előterjesztések, jelentések és jegyzőkönyvek összeállításáért.
- ✓ A ügyvezető tájékoztatásáért minden minőséggel, kapcsolatos kérdéstről, eredményről és intézkedésről.

### 5.5.3. Belső kommunikáció

Szervezetünk felső vezetősége gondoskodott az irányítási rendszer folyamatainak kialakítása során, a követelményeknek megfelelő, eredményes működés biztosítása érdekében a kommunikációs folyamatok meghatározásáról.

Az irányítási rendszer eredményes, hatékony működtetésének biztosítása érdekében az egyes munkakörökkel szemben támasztott követelményeket úgy fogalmazzuk meg, valamint olyan folyamatokat alakítottunk ki, amelyekből egyértelműen kiderül, hogy:

- ✓ ki-kivel köteles együttműködni egy adott folyamat elvégzése, ellenőrzése esetén,
- ✓ a folyamatokkal szemben mely munkavállalónak milyen feladata, felelőssége, döntési-, jóváhagyási jogköre van,
- ✓ melyik munkavállalónak a kötelessége egy adott információt átadni, illetve jelenteni egy másik, meghatározott munkavállalónak.

A kommunikációs folyamatokkal kapcsolatos követelmények általánosan a szervezet követelmény dokumentumaiban kerültek meghatározásra, valamint az egyes munkakörökre lebontottan a munkaköri leírásokban kerültek rögzítésre.

A kommunikáció információinak feldolgozása érdekében szervezetünk felső vezetősége szükség szerint vezetői ülést tart, melynek állandó résztvevői a külső MIR megbízott, az ügyvezető és az iroda vezető, illetve szükség szerint az irányítási rendszerbe bevont külső érdekelt felek.

Amennyiben a vezetői ülésen helyesbítő-, megelőző intézkedés kerül kidolgozásra, az a MK. 8.5.3-as fejezetében rögzített követelményeknek megfelelően kerül dokumentálásra és végrehajtásra.

Szervezetünk munkatársai a folyamatok során napi kapcsolatban állnak szervezetünk telephelyén, a vezető és irányító munkakörökkel való napi kapcsolattartás útján, valamint szervezetünk által biztosított mobiltelefonon keresztül.

Az irányítási rendszerbe bevont érdekelt felek tájékoztatása az ügyvezető felelőssége. A tájékoztatásnak ki kell térnie minden az irányítási rendszerrel kapcsolatos lényeges kérdésre, mely érintett külső fél számára fontos lehet. Szükség esetén, amennyiben valamely jogszabályi követelmény, vagy szervezetünk érdeke azt megkívánja, a tájékoztatás dokumentált formában kerül rögzítésre.

Az irányítási és előállítási-, szolgáltatás nyújtási folyamataiban minden munkavállalónak beszámolási kötelezettsége van a közvetlen felettesének, valamint eltérés (Pl.: nem

megfelelőség) észlelése esetén jelentési kötelezettsége van az ügyvezető felé, aki szükség szerint tájékoztatja a külsős MIR vezetőt.

## 5.6. Vezetőségi átvizsgálás

### 5.6.1. Általános előírások

Szervezetünk felső vezetősége az irányítási rendszer követelményeinek megfelelő eredményes működésének, folyamatos alkalmasságának, valamint a folyamatos fejlesztés lehetőségének biztosítása érdekében gondoskodik az irányítási rendszer tervezett felülvizsgálatáról.

Ennek érdekében a szervezet rendszeres időközönként, de évente legalább egy alkalommal vezetőségi átvizsgálást hajt végre, melynek résztvevői a felső vezetés tagjai és szervezetünk vezető és irányító munkakörei.

A vezetőségi átvizsgálás során ki kell térni a fejlesztési lehetőségek értékelésére és az irányítási rendszerben eszközendő változások szükségességére, beleértve a politikát és célokat.

A vezetőségi átvizsgálás feljegyzéseit a szervezet megőrzi a vonatkozó MK.4.2-es fejezetnek megfelelően.

### 5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai

Az éves vezetőségi felülvizsgálat alapját a külsős MIR megbízott által készített „FO-5.6.2.-1, Minőségügyi jelentés” képezi.

A „Minőségügyi jelentés”-nek információt kell tartalmaznia a következőkről:

- ✓ az auditok eredményeiről (Az irányítási rendszer minden elemének felülvizsgálati eredményéről),
- ✓ az érdekelt felek visszajelzéseiről, a vevői reklamációkról és az érdekelt felek elégedettségéről,
- ✓ a szervezet folyamatainak működéséről és a termékek megfelelőségéről,
- ✓ az eltérések áttekintéséről, a megelőző és helyesbítő tevékenységek helyzetéről,
- ✓ azokról a változásokról, amelyek befolyásolhatják az irányítási rendszert,
- ✓ fejlesztésre irányuló ajánlásokról,
- ✓ a minőségpolitika, és minőségcélok megvalósulásának hatékonyságáról,
- ✓ az irányítási rendszerbe bevont külső érdekelt felek értékelésének tapasztalatairól,
- ✓ a munkavállalók értékeléséről, a képzési terv, képzési helyzet felméréséről,

Az átvizsgálás bemenete azon adatok összessége, amelyek szükségesek a fenti információk meghatározásához, ezeket szükség szerint dokumentálni kell, melynek felelőse az információt szolgáltató szervezet, illetve munkakör.

### 5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai

A vezetőségi átvizsgálás kimenő adatainak tartalmazniuk kell a döntéseket és az intézkedéseket:

- ✓ az irányítási rendszer és folyamatai eredményességének fejlesztéséről,
- ✓ a termékeknek a vevői követelményekkel kapcsolatos fejlesztéséről, valamint
- ✓ a fejlesztésekhez rendelt erőforrás-szükségletekről.

A vezetőségi átvizsgálás döntéseinek, intézkedéseinek jegyzőkönyvbe foglalása a külsős MIR vezető feladata, mely jegyzőkönyvet az ügyvezető hagy jóvá.

Az átvizsgálás során hozott intézkedésekről a szervezet irányítási rendszerében érdekelt feleket értesíteni és tájékoztatni kell, illetve az egyes fejlesztési tevékenységekre irányuló feladatokról az érintett személyeket oktatásban kell részesíteni, mely tevékenységért az ügyvezető a felelős.

A vezetőségi átvizsgálás során keletkezett feljegyzéseket meg kell őrizni a vonatkozó MK.4.2-es fejezetnek megfelelően.

## 6. Gazdálkodás az erőforrásokkal

### 6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

Szervezetünk felső vezetősége meghatározza és biztosítja a szükséges erőforrásokat az irányítási rendszer fenntartásához és folyamatos fejlesztéséhez, valamint a követelmények teljesítése révén az érdekelt felek elégedettségének fokozásához.

### 6.2. Emberi erőforrások

#### 6.2.1. Általános előírások

Szervezetünk felső vezetése gondoskodik arról, hogy a folyamataiban közreműködő érdekelt felek rendelkezzenek mindazon ismeretekkel, amelyek alkalmassá teszik őket a feladatok végrehajtására, a követelmények teljesítésére.

#### 6.2.2. Felkészültség, képzés és tudatosság

Szervezetünk egyes munkaköreinek betöltéséhez szükséges kritériumok (képzettségek, képességek és képzések) és feladatok munkaköri leírásban történő meghatározását, valamint az egyes munkaköröket betöltő munkavállalók személyi értékelésben történő értékelését az ügyvezető végzi.

A felső vezetés a munkavállalói értékelés tapasztalatai és a szervezetünk, valamint a munkavállalók képzési igényei alapján a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vétele mellett meghatározza az adott munkavállaló számára szükséges képzéseket, mely Képzési Tervben (FO-6.2-01) kerül meghatározásra és az ügyvezető által jóváhagyásra.

Szervezetünk ügyvezetője gondoskodik arról, hogy:

- ✓ munkavállalói munkába álláskor megfelelő oktatásban és betanító képzésben részesüljenek, amely magában foglalja a szervezet irányítási rendszerének oktatását a követelmény dokumentumok alapján.
- ✓ a munkatársak tudatában legyenek tevékenységeik szerepének és fontosságának, valamint annak, hogy miképpen járuljanak hozzá a minőségcélok eléréséhez, a politika megvalósításához.
- ✓ a szervezet valamennyi tagjának lehetősége legyen tudatos továbbképzéssel munkájának hatékonyabb elvégzésére, valamint a szervezet jövőbeni eredményessége érdekében a személyi állomány alkalmasságának állandó fejlesztése biztosított legyen.

A képzési folyamatok dokumentálása az oktatási jegyzőkönyvön (FO-6.2-02) történik.

A képzések hatékonyságának értékelése a külső MIR vezető feladata.



Szervezetünk felső vezetése az irányítási rendszer érdekelt feleit folyamatosan tájékoztatja a rendszerrel kapcsolatos követelményekről, valamint a követelmények változásairól, szervezetünk minőségpolitikájáról és minőségcéljairól, különös tekintettel a folyamatok végrehajtásában és a minőségcélok elérésében közreműködő érdekelt felekre.

Szervezetünk irányítási rendszerében közreműködő érdekelt feleivel (Pl.: szállítók, alvállalkozók) kapcsolatos követelmények szerződésekben kerülnek rögzítésre. A szerződés előkészítése, ellenőrzése, megkötése és átvizsgálása az ügyvezető felelőssége.

A képzésekkel kapcsolatos feljegyzések megőrzése a vonatkozó MK.4.2-es fejezet szerint történik.

### 6.3. Infrastruktúra

Szervezetünk felső vezetése meghatározza, megvalósítja és fenntartja mindazon infrastrukturális feltételeket, melyek annak eléréséhez szükségesek, hogy az irányítási rendszer, szervezetünk működése és az előállított termékeink megfeleljenek a követelményeknek.

Az infrastruktúra megvalósításánál és fenntartásánál szervezetünk gondoskodik a:

- ✓ az épületek, munkahelyek és a hozzá tartozó feltételek megfelelőségéről,
- ✓ a folyamatok eszközeinek (hardver és szoftver) megfelelőségéről,
- ✓ az ezekkel kapcsolatos szolgáltatások (pl. karbantartás, vagy kommunikáció) megfelelőségéről.

Szervezetünk infrastruktúrájának biztosításáért, megfelelőségéért és fenntartásáért az ügyvezető a felelős.

Az infrastruktúra mindenkori megfelelőségének biztosítása érdekében szervezetünk rendszeresen és tervezetten felülvizsgálja mindazon eszközeinek és berendezéseinek alkalmasságát, melyekkel kapcsolatosan az irányítási rendszer követelményeket támaszt (Pl.: gépjárművek, eszközök, berendezések, mérő-, vizsgáló eszközök).

Ezen eszközök felülvizsgálatának tervezésére és a karbantartások nyomonkövetésére az eszközjegyzék (FO-6.3-01) szolgál, melynek vezetéséért az ügyvezető a felelős.

Amennyiben a karbantartásokat külső szervezet (alvállalkozó) végzi, a karbantartásról készült feljegyzéseket szervezetünk megőrzi a vonatkozó MK 4.2-es fejezetében foglaltaknak megfelelően.

#### 6.4. Munkakörnyezet

Szervezetünk felső vezetése biztosítja a munkakörnyezet mindenkor megfelelőségét, annak érdekében, hogy a termékre vonatkozó követelmények teljesüljenek, valamint az előállítás és szolgáltatás nyújtás, valamint az irányítási rendszer folyamatai megfelelő módon, biztonságos körülmények között kerüljenek végrehajtásra.

Szervezetünk felső vezetése az előírásoknak megfelelően gondoskodik a telephelyére, az egyes munkahelyeire és folyamataira jellemző kockázatok felméréséről, valamint az ezen kockázatok elkerüléséhez szükséges erőforrások biztosításáról, képzések, oktatások végrehajtásáról.

A követelményeknek megfelelő munkakörnyezet mindenkor megfelelőségének biztosításáért és a hatályos törvények, jogszabályok, rendeletek alapján történő munkavédelmi, tűzvédelmi követelmények teljesítéséért az ügyvezető a felelős.

## 7. A termék előállítás (szolgáltatás nyújtása)

*(Megjegyzés: jelen 7-ik fejezetben gyakran előforduló „termék előállítás” fogalma magába foglalja a „szolgáltatás nyújtást” is. Lásd: MK. 3. fejezete, termék fogalma!)*

### 7.1. A termék – előállítás megtervezése

Szervezetünk felső vezetése tervezi és kialakítja azokat a folyamatokat, amelyek a termék előállításához, szolgáltatás nyújtáshoz szükségesek, valamint az egyes feladatok meghatározásánál ügyel arra, hogy az előállítási, szolgáltatás nyújtási folyamat követelményei összhangban legyenek az irányítási rendszer más folyamatainak követelményeivel.

Az értékteremtő folyamatok tervezése során meghatározzuk a következőket, amennyiben ezek értelmezhetők:

- ✓ a termékre vonatkozó célokat és követelményeket,
- ✓ a folyamatok és a dokumentumok kialakításának szükségességét, valamint az előállítással kapcsolatos konkrét erőforrások megteremtését,
- ✓ a termék előállításával kapcsolatos szükséges igazolási (verifikálási), érvényesítési (validálási), figyelemmel kíséresi, ellenőrzési és vizsgálati tevékenységeket, valamint a termék elfogadási kritériumait,
- ✓ azokat a feljegyzéseket, amelyek szükségesek annak bizonyításához, hogy az előállítás és szolgáltatásnyújtás folyamatai, valamint az ezek eredményeként létrejött termékek megfelelnek a követelményeknek,

Azt a dokumentumot, amely előírja az irányítási rendszer folyamatait (beleértve a szolgáltatás nyújtás folyamatát), valamint azokat az erőforrásokat, amelyek egy konkrét termék, szolgáltatás vagy szerződés teljesítéséhez szükségesek, minőségügyi tervnek is lehet nevezni.

Szervezetünk általános előállítási, szolgáltatás nyújtási folyamatának tervezését az irányítási rendszer kialakítása során végezték el a szervezet felső vezetésének tagjai (MU-7-1 – Szolgáltatás nyújtás szabályozása).

Az előállítás és szolgáltatás nyújtás folyamatával kapcsolatos követelményeket a kézikönyv 7-es fejezete (MK. 7.), valamint a kapcsolódó követelmény dokumentumok szabályozzák (Kapcsolódó munkautasítás).

Azon esetekben, amikor egy megrendelés, vagy szerződés követelményei a teljesítés folyamataival kapcsolatosan részletesebb szabályozást igényelnek, mint az szervezetünk belső követelmény dokumentumaiban, illetve a kapcsolódó szerződésben rögzítésre került, az iroda

vezető a folyamatok követelményeknek megfelelő végrehajtásához minőségügyi tervet készít, melyet az ügyvezető hagy jóvá.

## 7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok

### 7.2.1. A szolgáltatással kapcsolatos követelmények meghatározása

A Ferrara 2006 Kft. – a vevőközpontúság minőségirányítási alapelveinek megfelelően – folyamatosan arra törekszik, hogy pontosan felmérje, illetve meghatározza az érdekelt felek (a tulajdonosok, az alkalmazottak, a partnerek), de mindenekelőtt megbízóinak, vevőinek az alábbi követelményeit:

- ✓ a szolgáltatási területén a megrendelő igényeit és követelményrendszerét, illetve igények kielégítését,
- ✓ a cég szolgáltatásait igénybevevők meg nem határozott, latens igényeit, továbbá
- ✓ a társaság szolgáltatásaira, tevékenységi köreire vonatkozó jogszabályi, valamint szabványelőírásokat.

A megrendeléseket telefonon fogadjuk. A közvetlen vevői megkeresések vagy ajánlatkérések időszakában elsőként az ügyvezető az, aki pontosan rögzíti az ügyfél igényeit, melynek egyértelmű, világos megfogalmazására törekszik a megbízóval való egyeztetés teljes szakaszában, majd biztosítja munkatársai részére a vevői igények további feldolgozását, követelményekké történő átalakítását. A munkatársak elvégzik az ezzel kapcsolatosan végrehajtandó feladatokat.

### 7.2.2. A szolgáltatással kapcsolatos követelmények átvizsgálása

Alapvető üzlet-, illetve minőségpolitikai követelmény, hogy a Szervezet szolgáltatásait mindenkor a szerződésekben vállalt kötelezettségeknek és vevői elvárásoknak, valamint a szabvány 7.2.2 fejezetében meghatározott elveknek megfelelően végezze. A Szervezet a szerződések megfelelő előkészítésével és aláírásuk előtti átvizsgálásával biztosítja, hogy

- ✓ a szolgáltatásokra vonatkozó vevői igények, követelmények pontosan és dokumentáltan legyenek meghatározva,
- ✓ amennyiben a vevő nem adott dokumentált nyilatkozatot e követelményekről, azokat még a megrendelés előtt elfogadja,
- ✓ az ajánlat, a megrendelés vagy megbízás és a szerződés követelményei közötti esetleges eltérések tisztázásra kerüljenek, továbbá
- ✓ garantálja, hogy a társaság rendelkezik azokkal a kondíciókkal, amelyekkel a megrendelésekben, illetve szerződésekben foglaltakat teljesíteni tudja.

A teljesítések minőségének biztosítása céljából a szerződések vizsgálata szabályozottan történik. A szerződéskötés csak a szükséges felülvizsgálatok befejezése után történhet meg, valamint ha a szerződés teljesíthetősége biztosított. A szerződés kötés és egyben a szolgáltatás folyamatok szabályozását a MU – 7 - 01 munkautasítás tartalmazza.

### **7.2.3. Kapcsolattartás a vevővel**

Szervezetünk üzleti filozófiájának egyik fontos eleme, hogy minden munkavállalója és az előállítási folyamatban közreműködő szállítója, alvállalkozója különös figyelmet fordítson a vevővel való kapcsolattartásra, hiszen ezzel nagymértékben befolyásolja a vevő szervezetünkről alkotott képét.

A vevői kapcsolattartás megfelelő minőségéért az ügyvezető az elsősorú felelős.

A kapcsolattartás kiterjed a termékre, szolgáltatásra vonatkozó információkra, érdeklődésekre, szerződésekre vagy megrendelések kezelésére - beleértve a módosításokat is -, valamint az érdekelt felektől érkező visszajelzésekre, különös tekintettel a vevők panaszaira.

Szervezetünk aktív vevőszolgálati tevékenységet folytat, mely tevékenység részeként minden szerződéses szolgáltatási folyamat során kikéri a vevő véleményét a szolgáltatás teljesítésének színvonaláról és a vevő elégedettségéről.

A Ferrara 2006 Kft felé benyújtott reklamációk rendezése az ügyvezető feladata. A bejelentést a reklamációt fogadó munkatársnak a „Reklamációs jegyzőkönyv – FO – 7.2.3.-01” lapon kell dokumentálni. A reklamációt el kell juttatni az ügyvezetőhöz, aki szükség szerint értesíti a külsős MIR vezetőt, aki a saját hatáskörén belül megteszi a szükséges intézkedéseket.

A vevőktől illetve megrendelőktől beérkező reklamációkat, észrevételeket, javaslatokat az ügyvezető a soron következő vezetőségi átvizsgáláson kiértékeli és a következtetéseket felhasználja a minőségcélok meghatározásánál.

## **7.3. Tervezés és fejlesztés**

Szervezetünk tevékenységi köreinek gyártási és szolgáltatási jellegéből adódóan termék tervezési és fejlesztési folyamatokat nem végez, ezért az ISO 9001: 2008 szabvány 7.3-as pontja kizárásra kerül.

## **7.4. Beszerzés**

### **7.4.1. Beszerzési folyamat**

Szervezetünk szabályozott körülmények között mindenkor gondoskodik arról, hogy a beszerzett termékek és erőforrások megfeleljenek az előírt beszerzési követelményeknek.

Szervezetünk meghatározta azon szállítóinak körét, amelyektől a beszerzett termékek hatással vannak a szervezet termék-előállítási folyamataira, vagy magára a termék minőségére.

Ezen szállítók körét rendszeresen, évente legalább egy alkalommal a vezetőségi átvizsgálás folyamán értékeljük és minősítjük.

Szervezetünk a folyamatai során az érdekelt felek elégedettségére hatással bíró termékeket és erőforrásokat (eszközök, berendezések, alvállalkozók) csak minősített szállítóktól lehet beszerezni.

A (be)szállítók kiválasztásában minden munkavállaló közreműködhet az érdekelt felek igényeinek és a szállítóval kapcsolatos információk figyelembevételével.

A beszállítók alvállalkozók minősítését a szállító értékelés formálon (FO-74-01) szervezetünk vezetősége végzi, az alábbiakban leírt irányelveknek megfelelően:

Az értékelés szempontjainak az alábbiakat minimum tartalmaznia kell:

- ✓ szakmai tapasztalat
- ✓ egyedi kérések
- ✓ teljesítési határidők
- ✓ együtt működése, rugalmassága
- ✓ probléma megoldó képessége
- ✓ a szolgáltatás minősége

Az elfogadott beszállítók / alvállalkozók listája (FO-7.4.1.-02) oszlopainak tartalmazniuk kell:

- a (be)szállító / alvállalkozó és kapcsolattartó nevét, elérhetőségeit,
- a minősítésre kötelezett termékcsoporthoz és szolgáltatások megnevezését,
- a minősítést.

A szállítók értékelése az FO-74-01-ben meghatározott és súlyozott szempontok alapján történik:

**A szállító lehetséges minősítése:**

*(A) Kiemelten megfelelő*

A szállító kiemelten megfelelő besorolású. A megrendelés minden korlátozás, jóváhagyás nélkül kibocsátható a vezető és irányító munkakörök részéről, a munkaköri leírásokban foglaltaknak megfelelően.

*(B) Megfelelő*

A szállító megfelelő besorolású, megfelelő minősítésű szállító esetén a megrendelés az ügyvezető feladata.

(C) *Korlátozással megfelelő*

A szállító terméke/szolgáltatása korlátozottan megfelelő. A megrendelés csak az ügyvezető jóváhagyása után bocsátható ki, valamint a megrendelésben ki kell kötni azokat az intézkedéseket, amelyek megakadályozzák a nem megfelelő termék/szolgáltatás felhasználását.

*Megjegyzés: Korlátozással megfelelő besorolás megfelelő minősítés esetén is előfordulhat, amennyiben egy évnél nem több a felhasználói tapasztalat.*

A szállítók értékelése és minősítése során figyelembe kell venni a szállítók azon képességeit, melyek képessé teszik őket arra, hogy a követelményeknek megfelelő terméket szállítsanak a szervezet számára, valamint figyelembe kell venni mennyire aktívan vesznek részt szervezetünk irányítási rendszerének rájuk is vonatkozó folyamataiban.

Ezen követelményeknek való megfelelést dokumentált formában igazolni kell, valamint a feljegyzéseket meg kell őrizni a vonatkozó MK. 4.2-es fejezetben leírtaknak megfelelően.

#### **7.4.2. Beszerzési információ**

Szervezetünk általános folyamataihoz, a napi ügyviteli tevékenységek végzéséhez kapcsolódó beszerzések kezdeményezéséért bármely munkavállaló, az elbírálásért és a végrehajtásért vezető és irányító munkakörök felelősek.

A beszerzés megvalósulhat saját és a szállítói teljesítéssel egyaránt.

Szervezetünk megrendeléseit teljesítéséhez rendszeresen igénybe veszi beszállítói termékeit és alvállalkozói szolgáltatásait.

A beszerzési információt minden munkavállaló gyűjtheti és továbbíthatja a közvetlen munkahelyi vezetőjéhez, aki jogosultságától függően kezdeményezi a beszerzés folyamatát.

Az egyes megrendelésekhez szükséges beszerzési forrásokat az iroda vezető, engedélyezés szükségessége esetén az ügyvezető határozza meg.

A szolgáltatás nyújtási folyamatok követelményeknek való megfelelésének biztosítása érdekében a beszerzett termékkel és/vagy igénybe vett alvállalkozói szolgáltatással kapcsolatos követelmények a megrendelésben, vagy szerződésben kerülnek rögzítésre, a vonatkozó MK.7.2-es fejezetnek megfelelően.

Szervezetünk az alábbiakban felsorolt esetekben veszi igénybe beszállítók termékeit, alvállalkozók szolgáltatásait:

- A szolgáltatásnyújtás folyamata során alvállalkozók,

- A szolgáltatás nyújtás megfelelő teljesítése érdekében, a megrendelő igényeinek kielégítésére igénybe vett termékek,
- gépei, berendezései állagának, folyamatos működésének biztosítása érdekében igénybe vett szolgáltatás,
- szakvézettséget igénylő munkák (Pl.: jogi, munkavédelmi tevékenységek)

### 7.4.3. A beszerzett termék igazolása (verifikálása)

Szervezetünk meghatározta azokat az ellenőrzési és egyéb tevékenységeket, amelyek biztosítják, hogy a beszerzett termék, vagy erőforrás kielégíti a beszerzési követelményeket.

Amennyiben a beszerzésre kerülő termék, vagy erőforrás jellege megkívánja szervezetünk, vagy valamely érdekelt felünk igazolást (verifikálást) végez a (be)szállító telephelyén, melyet szervezetünk minden esetben feltüntet a beszerzési dokumentációban, a továbbengedés kritériumainak és a verifikálás folyamatának leírása mellett.

Az előállítási és szolgáltatás nyújtási folyamatban beszerzett termékek minőségét és megfelelőségét a gyártói minőségtanúsítványok, minőségi bizonyítványok, műbizonylatok igazolják.

Az előállítási és szolgáltatás nyújtási folyamatokban felhasznált termékek mennyiségi és minőségi ellenőrzés után kerülnek további felhasználásra.

Megrendelés esetén az illetékes szervezeti vezető, beszerzés esetén az azt végrehajtó személy a felelős a termékek azonossági, minőségi és mennyiségi ellenőrzésének végrehajtásáért.

Abban az esetben, ha az ellenőrzés során megállapítja, hogy a beszerzés teljesítése, vagy a beszerzett termék a követelményektől eltér (nem megfelelő), a nem megfelelőség tényével kapcsolatosan az MK. 8.3-as fejezete szerint köteles eljárni.

## 7.5. A szolgáltatás nyújtása

### 7.5.1. A szolgáltatás nyújtás szabályozása

Az egyes előállítási, szolgáltatási folyamatok kivitelezését szervezetünk munkavállalói és az irányítási rendszerbe közreműködő érdekelt felei közös erővel, szorosan együttműködve, folyamatos kapcsolattartás mellett valósítják meg.

A szolgáltatásra vonatkozó követelmények a szerződésben kerülnek rögzítésre.

Az előállítás és szolgáltatás nyújtás során szükséges beszerzési folyamatokat a kézikönyv 7.4-es fejezete tartalmazza.

Az előállítás és szolgáltatás nyújtás folyamata során alkalmazott erőforrások kezelésével kapcsolatos előírásokat a kézikönyv 6.3-as fejezete tartalmazza.



A szolgáltatás nyújtási folyamatunkat a MU-7.5-01 Munkautasítás tartalmazza.

Amennyiben a megrendelő tulajdona kerül beépítésre, illetve munkaterületen lévő értékek esetén a kézikönyv 7.5.4-es és 7.5.5-ös fejezeteiben leírtak szerint kell eljárni.

A károsodás, értékvesztés elkerülése érdekében a kézikönyv 8.3-es fejezetében leírtak szerint kell eljárni.

### **7.5.2. A szolgáltatási nyújtási folyamatok érvényesítése (validálása)**

Szervezetünk nem végez olyan folyamatokat a szolgáltatás nyújtási folyamatára nézve, amelynek megfelelése ellenőrzéssel nem igazolható (verifikálható) az azt követő figyelemmel kísérés vagy mérés útján, ezért a szabványpont kizárásra kerül.

### **7.5.3. Azonosítás és nyomonkövethetőség**

Szervezetünk az előállítás és szolgáltatás nyújtás folyamatának szabályozása során olyan folyamatokat alakított ki, melyek biztosítják a szolgáltatási folyamatok és azok állapotának azonosíthatóságát a figyelemmel kísérés és mérés követelményeinek teljesülése szempontjából.

A szolgáltatás nyújtás során igénybe vett termékek, szolgáltatások és erőforrások (Pl.: termékek, alapanyagok, eszközök, berendezések, járművek) mindegyike rendelkezik a hatóságilag előírt azonosító okmányokkal, jelzésekkel, illetve minősítő tanúsítványokkal és engedélyekkel.

A szolgáltatási folyamatban közreműködő alvállalkozók rendelkeznek a tevékenységük ellátásához szükséges szakmai ismeretekkel, végzettséggel, tapasztalattal.

A szolgáltatás nyújtási folyamatban keletkezett feljegyzésekkel kapcsolatos kezelési-, és megőrzési követelményeket a MK. 4.2 fejezete tartalmazza.

### **7.5.4. A vevő tulajdona**

A szolgáltatási folyamat során Társaságunk biztosítja vevő tulajdonának, azaz az általa megrendelt termékek megfelelő kezelését, tárolását.

A vevő által megrendelt termékek átadásának és átvételének folyamata minden esetben dokumentáltan rögzítésre kerül.

Azon esetekben, ha a szolgáltatás-, illetve tárolás folyamata során a termékek mennyiségi-, minőségi állapotában olyan változás következett be, amely befolyásolja a vevő szolgáltatás színvonalával kapcsolatos megelégedettségét, nem megfeleléségi jegyzőkönyvet kell felvenni

a vonatkozó 8.3-as MK pontnak megfelelően, valamint a változás tényét dokumentáltan közölni kell a vevővel.

A továbbiakban kölcsönös megállapodás útján dönteni kell a nem megfelelő termék felhasználhatóságáról.

Társaságunk gondoskodik a szolgáltatási folyamat során vevő részéről átadott információk és esetleges dokumentációk megőrzéséről, illetve megfelelő tárolásáról.

Az átadás-átvétel minden esetben dokumentáltan rögzítésre kerül, valamint a Kft. a vevővel kötött szerződésben rendelkezik az információk bizalmasságáról, valamint az esetleges titoktartási kötelezettségekről.

#### **7.5.5. A termék megóvása**

A szolgáltatási folyamat során felhasználásra kerülő termékek és anyagok beszerzése a vonatkozó MK. 7.4. fejezet szerint történik.

A beszerzett termékek mennyiségi és minőségi átvételét az ügyvezető végzi.

A beszerzett termékek szállítása során a beszerzés végzésével megbízott személy felel a termékek állagmegóvásáért.

#### **A raktározási feltételek biztosítása**

A tárolás módjának meghatározásáért az ügyvezető a felelős.

A szolgáltatás nyújtása során a Ferrara 2006 Kft. a megrendelő termékével közvetlen kapcsolatba nem kerül, a szolgáltatásunk arra terjed ki, hogy a megrendelő és az általunk megbízott alvállalkozó között a kapcsolatot biztosítjuk.

#### **7.6. A megfigyelő- és mérőberendezések kezelése**

A Ferrara 2006 Kft. a szolgáltatás nyújtása során mérőeszközt, megfigyelő eszközt nem használ, ezért ez a szabványpont kizárásra kerül.

## 8. Mérés, elemzés és fejlesztés

### 8.1. Általános előírások

A Társaság a minőségirányítási rendszer tervezése során meghatározta azon mérési, figyelemmel kíséresi és elemzési módszereket, amelyek segítségével a szolgáltatási folyamatai azonosítottak és nyomon követhetőek, kielégítik a vevői elvárásokat, színvonaluk megfelelő, valamint a folyamatos fejlesztés biztosított.

### 8.2. Figyelemmel kísérés és mérés

#### 8.2.1. Vevői elégedettség

A Társaság tervezetten és rendszeresen figyeli és méri a vevői megelégedettséget és annak változását, mint a minőségirányítási rendszer eredményességének mértékét.

A vevői megelégedettség mérésére évente a vezetőségi átvizsgálás előtt kerül sor az FO-8.2.1.-01 formanyomtatvány alkalmazásával. A vevői megelégedettség mérésének eredménye FO-8.2.1.-02 nyomtatványon kerül rögzítésre.

A visszaérkezett kérdőíveket a minőségirányítási megbízott feldolgozza, illetve a vevői megelégedettség vizsgálat eredményéről jelentést készít, amelyet a cégvezető hagy jóvá, valamint annak tartalmának megtárgyalása a vezetőségi átvizsgálás tárgyát képezi.

#### 8.2.2. Belső audit

A Társaság évente legalább egy alkalommal belső minőségirányítási felülvizsgálatot (auditot) hajt végre abból a célból, hogy a minőségirányítási rendszer összes alkotóelemét rendszeresen felülvizsgálja a szabvány előírásainak megfelelően.

A belső minőségirányítási felülvizsgálatokat csak képzett belső auditorok végezhetik.

Az auditok tervezése a vezetőségi átvizsgálás folyamán történik, az éves audit program (FO-8.2.2.-01 – Éves belső audit program) a megfelelő formanyomtatványon kerül meghatározásra.

A belső auditot végrehajtó szakértői csoport megbízását az ügyvezető végzi.

Az ügyvezető megbízása, valamint a vonatkozó MSZ EN ISO 19011:2003 szabvány alapján az audit időtervét, a felülvizsgálati kérdéslistákat, az auditjelentést, valamint az esetlegesen észlelt eltérések jegyzőkönyveit a felülvizsgálatot végző készíti el és bocsátja rendelkezésre.

A belső audit során feltárt hiányosságok, eltérések javítására a vezetőség helyesbítő intézkedéseket alkalmaz, az intézkedések kidolgozásáért és bevezetéséért, az intézkedések

erőforrásainak biztosításáért, valamint azok bevezetésének és megfelelőségének ellenőrzéséért a külsős MIR megbízott és az ügyvezető a felelősök.

A belső audit során javasolt fejlesztési potenciálokat a vezetés figyelembe veszi a minőségirányítási rendszer fejlesztése során.

### **8.2.3. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése**

A szervezet minőségirányítási rendszerének tervezése során a szolgáltatási folyamatok ellenőrzését és mérését az előírt ellenőrzési pontok és megfelelőségi kritériumok által határozta meg.

A folyamatok megfelelőségének elemzését és folyamatos fejlesztését a szabályozó minőségirányítási dokumentumok felülvizsgálatával és módosításával biztosítja.

Egy adott megrendelés konkrét megfelelőségi kritériumait az árajánlat, megrendelés és/vagy szerződés műszaki tartalma írja elő.

### **8.2.4. A termék figyelemmel kísérése és mérése**

A Társaság szolgáltatásainak teljesítése során a vevő által meghatározott követelmények teljesítését dokumentáltan igazolja.

#### **Az ellenőrzés és vizsgálati tevékenység kiterjed:**

- (a) a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges erőforrások és a termékek bemeneti ellenőrzésre, minősítésére (Bemeneti ellenőrzés),
- (b) a szolgáltatás közbeni ellenőrzésére (Folyamat közbeni ellenőrzés)
- (c) a szolgáltatás teljesítésének végellenőrzésére és minősítésére (Végellenőrzés).

#### **Az ellenőrzés és vizsgálati tevékenység célja:**

- ✓ megfelelő időben és helyen észlelni az előírásoktól eltérő állapotot,
- ✓ megelőzni a nem megfelelő szolgáltatás folytatásából eredő károkat,
- ✓ minél hamarabb intézkedni a nem megfelelő állapot megszüntetése érdekében,
- ✓ megelőző intézkedést eszközölni a nem megfelelőség jövőbeni előfordulásának elkerülése érdekében,
- ✓ igazolni az előírásoknak és vevői elvárásoknak való megfelelőséget.

#### **(a) Bemeneti ellenőrzés**

A megrendelő által igényelt szolgáltatás-, valamint a felhasznált termékek specifikációit, elfogadási kritériumait a szerződések, illetve megrendelések tartalmazzák.

A szervezet szolgáltatásaihoz szükséges termékek mennyiségi és minőségi átvétel után kerülnek további értékesítésre, felhasználásra.

	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>Változat száma: 1</b>
	8. fejezet	<b>Kiadás: 2010.11.17</b>

**(b) Folyamat közbeni ellenőrzés**

A folyamat közbeni ellenőrzés és vizsgálat célja és feladata, hogy:

- ✓ a megrendelői igényektől eltérő terméket, szolgáltatásokat észlelje, jelölje, lehetőség esetén elkülönítse és visszatartsa a további döntésig,
- ✓ biztosítsa, hogy a szolgáltatási folyamatba csak az előírásoknak megfelelő termék kerüljön,
- ✓ biztosítsa a szolgáltatási műveletet és annak ellenőrzését végző személy azonosíthatóságát.

**(c) Végellenőrzés**

A végellenőrzés és vizsgálat célja, hogy a vevő részére csak olyan szolgáltatás kerüljön átadásra, amely a rögzített vevői igényeket és természetes elvárásokat teljes mértékben kielégíti.

A végellenőrzés a termék vevőnek történő átadásával-, átvételével valósul meg.

**8.3. A nem megfelelő szolgáltatás kezelése**

A szervezet minőségirányítási rendszerének működése során és a szolgáltatási folyamataiban gondoskodik a követelményeknek nem megfelelő termék és/vagy szolgáltatás azonosításáról és ellenőrzés alatt tartásáról, annak érdekében, hogy megakadályozzák a véletlen felhasználást vagy kiszállítást.

A szervezet minőségirányítási rendszerében esetlegesen előforduló nem megfelelőségekkel szemben minden munkavállalónak jelentési kötelezettsége van az ügyvezető felé.

**Nem-megfelelőségek kezelése a szolgáltatás folyamán:**

A szervezet szolgáltatási folyamatában a minőségi munka megjelenésének, folyamatos ellenőrzésének felelőse az azt végrehajtó személy vagy alvállalkozó.

Minden alkalmazottnak és alvállalkozónak feladata a nem megfelelő termék, szolgáltatás (külső, belső információ) időbeni észlelése, és kötelessége az általa észlelt nem-megfelelőséget jelenteni az ügyvezetőnek.

Azon nem megfelelőségek esetén, melyeknek ismételt előfordulása valószínűsíthető, tipizálható, a nem megfelelőség tényét nem megfelelőségi jegyzőkönyvön (Fo-8.3-01) kell dokumentálni. Vevői reklamáció esetén a Fo – 7.2.3.-01 jegyzőkönyv kiállítása kötelező.

Az ügyvezető tájékoztatja szükség szerint a külsős MIR megbízottat, aki szükség szerint megvizsgálja, hogy az észlelt nem-megfelelő egység milyen további felhasználást tesz lehetővé, illetve milyen intézkedés szükséges a nem megfelelőség megszüntetésére.

Döntését az Fo-8.3-01 nyomtatvány megfelelő rovatában jelöli és indokolja.

A külső MIR megbízott illetve az ügyvezető meghatározza azt az okot, vagy okokat, amelyek a nem-megfelelőséget előidézték.

Meghatározza azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a nem-megfelelőség kijavítására (helyesbítésére), illetve megelőzésére.

A formalaapon megjelöli a végrehajtásért felelős személyt és a végrehajtás határidejét, majd igazolnia kell a végrehajtás tényét.

#### **Nem megfelelés kezelése a minőségirányítási rendszer vonatkozásában:**

A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos nem megfeleléseket, minden esetben a külső MIR megbízott felé kell jelezni.

#### **Nem-megfelelés jelölése:**

A szolgáltatási folyamatok során észlelt nem megfeleléseket beérkezett termék esetében jelölni kell (azonosító címke piros színnel történő áthúzása) és elkülönítetten tárolni, megakadályozva ezzel a további felhasználást.

#### **Nem-megfelelési jelentések gyűjtése, feldolgozása:**

A külsős MIR megbízott a nem megfelelési jelentésekből negyedévente statisztikai elemzést készít az ügyvezető megbízása alapján, amelyben értékeli:

- ✓ a nem-megfelelések súlyosságát,
- ✓ a nem-megfelelések gyakoriságát
- ✓ a nem-megfelelések szolgáltatás minőségére és a minőségirányítási rendszerre gyakorolt hatását.

Az elemzés alapja lehet azon döntéseknek, melyek az ismétlődések megelőzésére szolgálnak.

A minőségirányítási megbízott által készített statisztikai elemzés, az éves minőségirányítási jelentés részeként a vezetőségi átvizsgálás (**MK. 5.6 fejezet**) keretén belül kerül megtárgyalásra.

A nem megfelelésekkel kapcsolatos intézkedések kezdeményezéséért megbízás alapján a külső MIR megbízott, jóváhagyásáért az ügyvezető a felelős.

A szervezet minőségirányítási rendszerében bármely szolgáltatási vagy működési folyamat nem megfelelése esetén, az eltérés és az azzal kapcsolatos intézkedések dokumentálása Nem-megfelelési jegyzőkönyvön (Fo-8.3-01) történik.

## 8.4. Az adatok elemzése

A szervezet biztosítja mindazoknak az adatoknak és információknak a gyűjtését, amelyek alkalmasak a minőségirányítási rendszer megfelelőségének és hatásosságának meghatározására és a lehetséges megelőző intézkedések általi folyamatos fejlesztésére.

A Társaság minőségirányítási rendszerének működésének és szolgáltatásai minőségének folyamatos javítása érdekében, az azokkal kapcsolatban felmerült nem-megfelelőségek, vevői reklamációk követésére, feldolgozására statisztikai módszereket alkalmaz.

A statisztikai módszerek alkalmazásához szükséges adatokat a minőségirányítási vezető gyűjti össze a belső auditok tapasztalatai, a nem megfelelőségi jelentések adatai valamint az egyéb, a szolgáltatás minőségével kapcsolatos információk alapján.

A minőségirányítási megbízott feladata az adatok elemzése, következtetések levonása és azoknak éves minőségügyi jelentésben, a vezetői átvizsgálás keretében a cégvezető elé tárása.

Az előzőeken túl a statisztikai módszerek alkalmazása kiterjed a vevői elégedettségvizsgálatra is.

A statisztikai módszerek alkalmazása során keletkező feljegyzéseket és bizonylatokat a későbbi felhasználás és a folyamatképeség igazolása érdekében a társaság megőrzi és irattárazza a vonatkozó szabályozásnak (MK. 4. fejezet) megfelelően.

## 8.5. Fejlesztés

### 8.5.1. Folyamatos fejlesztés

A szervezet meghirdetett minőségpolitikai nyilatkozatában elkötelezte magát a folyamatos fejlődés és fejlesztés elve mellett.

Ennek értelmében a minőségirányítási rendszerének tervezéséhez és folyamatos fejlesztéséhez felhasznál minden olyan kapott és előállított információt, amely hozzájárulhat a társaság szolgáltatási színvonalának és ezzel együtt a vevő megelégedettség növeléséhez

A minőségirányítási rendszerben ilyen információforrások lehetnek:

- ✓ nem megfelelőségi jegyzőkönyvek,
- ✓ helyesbítő, megelőző tevékenységek,
- ✓ belső minőségirányítási felülvizsgálatok,
- ✓ tanúsító szerv auditjai
- ✓ vezetőségi átvizsgálások,
- ✓ vevői reklamációk, megelégedettség vizsgálatok, vevőtálalkozók,
- ✓ egyéb statisztikai információk.

### 8.5.2. Helyesbítő tevékenység

A szervezet szolgáltatási és működési folyamatai során észlelt nem-megfelelőségek megszüntetésére, javítására helyesbítő tevékenységeket alkalmaz.

A szabályozástól való eltérés (nem-megfelelőség) jelentése az ügyvezetőnek és/vagy a külsős MIR vezetőnek minden folyamatban, minden munkavállalóra nézve kötelező érvényű.

Helyesbítő intézkedés kezdeményezéséért a MK. 5-ik fejezetének megfelelően a külsős MIR vezető a felelős.

Helyesbítő intézkedést a MK 5-ik fejezetében meghatározott események bekövetkeztekor valamint korábban hozott javító intézkedés hatékonyságának nem megfelelősekor kell indítani.

A kezdeményezést a helyesbítő vagy megelőző intézkedési lapon (**Fo-8.3-01**) kell dokumentálni.

Az intézkedés kidolgozásánál meg kell határozni a hatálybalépés idejét, a hatékonyság ellenőrzés határidejét, és a sikerkritériumot. A kidolgozást és a jóváhagyást dátummal és aláírással kell igazolni.

Helyesbítő tevékenység előkészítésért/jóváhagyásáért a külsős MIR megbízott a felelős.

A helyesbítő tevékenység hatékonyságáról meg kell győződni. A vizsgálatnál meg kell bizonyosodni a sikerkritérium teljesüléséről. A feladat határidőre történő végrehajtásáért az ügyvezető a felelős.

A helyesbítő intézkedés lezárása az intézkedés eredményességének ellenőrzése az ügyvezető felelőssége.

### 8.5.3. Megelőző tevékenység

A szervezet szolgáltatási és működési folyamatai során még be nem következett, de előre látható nem-megfelelőségek előfordulásának megakadályozására megelőző tevékenységeket alkalmaz.

A szervezet minőségirányítási rendszerének működtetésével kapcsolatosan, az alábbi megelőző intézkedéseket alkalmazza folyamatosan:

#### a., Az informatikai rendszerrel kapcsolatosan:

- ✓ A Kft. informatikai rendszerében csak jogtiszt szoftvereket alkalmaz.
- ✓ Az informatikai rendszer védelmének és folyamatos működésének biztosítása érdekében a számítógépet (-gépeket) telepített vírusvédelemmel látja el, melynek védelmi adatforrását rendszeresen frissíti a rendszergazda.



- ✓ Az informatikai és irodatechnikai eszközökön évente legalább egy alkalommal átfogó karbantartást hajt végre.

Ezen tevékenységkel kapcsolatos megbízás kiadásáért, valamint a tevékenységek ellenőrzéséért az ügyvezető a felelős.

#### **b., A szolgáltatási folyamattal kapcsolatosan**

A szolgáltatásaink folyamata során a megrendelői igények kielégítése érdekében nagy számú alvállalkozóval dolgozunk és ezeket folyamatos felügyelet alatt kell tartani, azonban szükség van az alvállalkozók kiértékelésére a bevezetett rendszerünkkel kapcsolatban és oktatásukra (amennyiben ez célszerű és lehetséges) illetve a velük kapcsolatos elvárásaink ismertetésére.

Az oktatás végrehajtásáért és dokumentálásáért az ügyvezető a felelős.

A fent felsoroltakon kívüli megelőző tevékenység kezdeményezéséért és kidolgozásáért a külső MIR megbízott, jóváhagyásáért és bevezetésért az ügyvezető a felelős.

A kezdeményezést a helyesbítő vagy megelőző tevékenység lapon (**Fo-8.3-01**) kell dokumentálni.

A megelőző tevékenység hatékonyságáról meg kell meggyőződni. A vizsgálatnál meg kell bizonyosodni az intézkedés előkészítésekor meghatározott sikerkritérium teljesüléséről.

A bevezetett megelőző tevékenységek kiadásával, végrehajtásával és hatékonyságának mérésével a belső minőségirányítási felülvizsgálatok és a vezetőségi átvizsgálás alkalmával foglalkozik a társaság.

Amennyiben az intézkedés hatékonyságának vizsgálata során hiányosság tapasztalható, úgy a külsős MIR megbízott újabb helyesbítő, vagy megelőző tevékenységet kell kezdeményeznie.

Ha a vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a bevezetett megelőző tevékenység teljesítette célját, az intézkedés lezárásra kerül.

## 9. Minőségpolitikai nyilatkozat

Olyan hatékony minőségirányítási rendszert kívánunk bevezetni és működtetni, amely garantálja, hogy szolgáltatásunk állandó, kifogástalan minőségben, folyamatosan fejlesztve biztosítsa megrendelőink megelégedettségét.

Célunk megvalósítása érdekében kialakítottuk, bevezettük és működtetjük az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási rendszert, folyamatosan fejlesztve azt.

Üzleti értékeinket szolgáltatásunk minőségi színvonala, a szakembereink tudása és szakmai tapasztalata jelenti. Célunk, hogy olyan környezetet biztosítsunk munkatársaink számára, ahol képzettségüket és képességüket a cég és saját érdekük érvényesítése eléréséhez kamatoztatni tudják.

Minden intézkedéssel arra törekszünk, hogy a gazdaságos működés eredményeként a mindenkori személyi és tárgyi feltételeket olyan szinten biztosítsuk, ami megfelelő háttérrel nyújt a minőségi munkavégzéshez.

Tevékenységünk középpontjában a megrendelő áll. Üzletpolitikánk alapvető eleme, hogy szolgáltatásainkat gyorsan, optimális áron és magas színvonalon végezzük, a vállalási határidő betartásával.

Ügyfeleink igényeinek magas szintű kielégítése érdekében kölcsönösen előnyös partneri kapcsolatot alakítottunk ki és tartunk fenn szállítóinkkal és alvállalkozóinkkal.

Elvárjuk, hogy minden alkalmazott személyes tudásával és felelősségével járuljon hozzá a Ferrara 2006 Kft. sikeréhez.

  


FERRARA 2006 KFT  
2330 Dunaharaszti, Orgonai u. 8.  
Adószám: 13783360-2-13

---

ügyvezető

Dunaharaszti, 2010.11.17.

	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>Változat száma: 1</b>
	10. fejezet	<b>Kiadás: 2010.11.17</b>

## 10. Vezetői nyilatkozat

Szolgáltatásaink színvonalát a magyar gazdaság mindenkori igényeihez kívánom alakítani. Tisztában vagyok azzal, hogy céljaink elérésének elengedhetetlen feltétele a korszerűen kezelt minőségirányítás, hatékonyan működő minőségirányítási rendszer.

KIJELENTEM, hogy ez a Minőségirányítási kézikönyv az MSZ EN ISO 9001: 2009 szabvány követelményeinek megfelel.

Jelenlegi helyzetünk és tevékenységünk továbbfejlesztése érdekében minden eszközzel arra törekszünk, hogy a Minőségpolitikai Nyilatkozatban (MK. 9. Fejezet) megfogalmazott céljainkat elérjük és kötelezettségeinket folyamatosan betartsuk.

ELRENDELEM a minőségirányítási rendszer összes dokumentumában megfogalmazott alapelvek, eljárások, feladatok végrehajtását minden munkavállalónak.

FELRUHÁZOM a szakterületének megfelelő intézkedési és ellenőrzési jogkörrel, illetve hatáskörrel azokat a munkavállalókat, akiket a Minőségirányítási Kézikönyv erre tételesen kijelöl.

Minden tőlem telhető eszközzel stratégiai szinten képviselem a minőség ügyét, mivel a nemzetközi előírásokra épített minőségirányítási rendszer működtetésével, korszerű vezetési módszerek alkalmazásával érhetünk csak el eredményt és előnyt a konkurenciával szemben.

A társaság minőségirányítási rendszerének működtetésével, ellenőrzésével, folyamatos fejlesztésével és operatív menedzselésével a minőségirányítási megbízottat bízom meg, akit az ehhez szükséges hatáskörrel ruháztam fel.

A kézikönyv hatálya a tanúsított szakterületekre terjed ki.

Elrendelem az első kiadású Minőségirányítási Kézikönyv 2010.11.17.-i hatállyal történő bevezetését és utasítom a társaság minden dolgozóját annak betartására.

Dunaharaszti, 2010.11.17.

  


Ügyvezető

P.H.