

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP
2. PREZENTACJA FIRMY PPHU FUMO - OSTRZESZÓW SP. Z O.O.
3. POJĘCIA I DEFINICJE
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
 - 4.1 KONTEKST PRZEDSIĘBIORSTWA
 - 4.2 REALIZOWANE PROCESY
 - 4.2.1 PROCESY ZARZĄDZANIA
 - 4.2.2 PROCESY PODSTAWOWE
 - 4.2.3 WYODRĘBNIONE PROCEDURY
5. PRZYWÓDZTWO
 - 5.1 ORIENTACJA NA KLIENTA
 - 5.2 POLITYKA JAKOŚCI I JEJ KOMUNIKOWANIE
 - 5.3 ROLE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA
6. PLANOWANIE
 - 6.1 CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI I PLANOWANIE ICH OSIĄGNIĘCIA
 - 6.2 PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
 - 6.3 DZIAŁANIA ODNOSZĄCE SIĘ DO RYZYKA I SZANS
7. WSPARCIE
 - 7.1 ZASOBY (ludzie, infrastruktura, środowisko funkcjonowania procesów, zasoby do monitorowania i pomiarów, wiedza przedsiębiorstwa)
 - 7.2 KOMPETENCJE
 - 7.3 ŚWIADOMOŚĆ
 - 7.4 KOMUNIKACJA
 - 7.5 UDOKUMENTOWANA INFORMACJA
 - 7.5.1 OPRACOWYWANIE I AKTUALIZACJA
 - 7.5.2 NADZÓR NAD UDOKUMENTOWANĄ INFORMACJĄ
8. DZIAŁANIA OPERACYJNE
 - 8.1 PLANOWANIE I NADZÓR NAD DZIAŁANAMI OPERACYJNYMI
 - 8.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYROBÓW I USŁUG (komunikacja z klientem, określenie wymagań dotyczących wyrobów i usług, przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług, zmiany wymagań dotyczących wyrobów i usług)
 - 8.3 PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ WYROBÓW I USŁUG (planowanie projektowania i rozwoju, dane wejściowe do projektowania i rozwoju, nadzór nad projektowaniem i rozwojem, dane wyjściowe do projektowania i rozwoju, zmiany w projektowaniu i rozwoju)
 - 8.4 NADZÓR NAD PROCESAMI, WYROBAMI I USŁUGAMI DOSTARCZANYMI Z ZEWNĄTRZ (rodzaj i zakres nadzoru, informacje dla zewnętrznych dostawców)
 - 8.5 PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUGI (nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi, identyfikacja i identyfikowalność, własność należąca do klientów i dostawców)

- zewnętrznych, zabezpieczenie, działania po dostawie, nadzór nad zmianami)
- 8.6 ZWOLNIENIE WYROBÓW I USŁUG
- 8.7 NADZÓR NAD NIEZGODNYMI WYJŚCIAMI

- 9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA
- 9.1 MONITOROWANIE, POMIARY, ANALIZA
- 9.2 AUDIT WENĘTRZNY
- 9.3 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA
- 9.3.1 DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA
- 9.3.2 DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA

- 10. DOSKONALENIE
- 10.1 NIEZGODNOŚCI I DZIAŁANIA KORYGUJĄCE
- 10.2 CIĄGŁE DOSKONALENIE

Dokumenty związane

1. SCHEMAT ORGANIZACYJNY PPHU FUMO – Ostrzeszów [zobacz](#)
2. SCHEMAT – MAPA PROCESÓW [zobacz](#)
3. PLAN SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ [zobacz](#)
4. POLITYKA JAKOŚCI [zobacz](#)

1. WSTĘP

Celem przedsiębiorstwa jest prowadzenie działalności gospodarczej umożliwiającej osiągnięcie zysku poprzez jak najlepsze produkowanie i dostarczanie wyrobów spełniających potrzeby i oczekiwania klientów. Dla utwierdzenia naszych klientów, że wszystko, co robimy służy jak najlepszemu zaspokajaniu Ich potrzeb udoskonaliśmy obowiązujący w przedsiębiorstwie system zarządzania jakością zgodny z normą ISO-9001 / 2015, na który uzyskaliśmy *certyfiakat DQS Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystem mbH NR 099764QM*, w kierunku pełniejszego podejścia procesowego

Przedsiębiorstwo PPHU – „FUMO Ostrzeszów” realizuje specyficzny program produkcji, oparty w przeważającej części o zlecenia klientów na Ich dokumentacji. Są to krótkie serie wyrobów, nierzadko pojedyncze sztuki przy ograniczonej powtarzalności serii produkcyjnych. Przedstawiony system zarządzania jakością musi uwzględniać tę specyfikę przedsiębiorstwa. Jest on realizowany jest w przedsiębiorstwie w oparciu o ustalone procesy wynikające z jego działalności. Procesy te dotyczą wszystkich rodzajów działalności zarówno przedprodukcyjnych i poprodukcyjnych i związane są kompetencyjnie ze wszystkimi służbami przedsiębiorstwa w odniesieniu do obowiązującego schematu organizacyjnego. Wszelkie procesy zewnętrzne realizowane poza przedsiębiorstwem są wykazane w dokumentach technologicznych i są oceniane przez odpowiednie służby przedsiębiorstwa. Transport zewnętrzny oraz sprawdzanie części sprzętu pomiarowego poza przedsiębiorstwem odbywają się pod nadzorem służb FUMO. Dla utrzymania porządku na stanowiskach pracy oraz wdrożenia i utrzymania samodyscypliny w tym zakresie stosowana jest praktyka 5S
Celem niniejszej Księgi Zarządzania Jakością jest zaprezentowanie systemu naszym klientom i informowanie Ich, w jaki sposób chcemy zapewnić jakość naszych wyrobów i usług

Niniejsza Księga Jakości obejmuje cały zakres działalności firmy i nie zawiera wyłączeń od wymagań normy ISO-9001:2015.

2. PREZENTACJA FIRMY PPHU FUMO – OSTRZESZÓW SP. Z O.O.

ul. Przemysłowa 25 63-500 Ostrzeszów

Przedmiotem działania spółki są:

- współpraca kooperacyjna z odbiorcami zagranicznymi w zakresie produkcji części i montażu reduktorów, motoreduktorów i elektrobębnow oraz innych elementów i zespołów napędowych głównie do linii technologicznych stosowanych w różnych dziedzinach gospodarki
- produkcja i sprzedaż w kraju i zagranicą sprzęgła i hamulców, układów sprzęgło-hamulec sterowanych elektromagnetycznie, mechanicznie, hydraulicznie i pneumatycznie oraz obsługa serwisowa produkowanych wyrobów
- współpraca kooperacyjna z firmami krajowymi i zagranicznymi w zakresie wykonawstwa części i podzespołów

Głównym produktem firmy są reduktory, motoreduktory oraz układy napędowe do linii technologicznych stosowanych w różnych dziedzinach gospodarki. Znaczną część produkcji stanowią sprzęgła, hamulce i układy sprzęgło-hamulec sterowane oraz elektrobębny.

Nasze produkty stanowią podstawowy element mechanizacji i automatyzacji w przemyśle budowy maszyn.

W przedsiębiorstwie nieprzerwanie trwa proces zmiany asortymentu produkcji dla jak najlepszego wykorzystania potencjału produkcyjnego i posiadanych możliwości technicznych. Prowadzenie tak ukierunkowanej działalności umożliwia systematycznie modernizowany park maszynowy.

Na wszystkie produkowane wyroby posiadamy kompletną dokumentację. Na część z nich, a w szczególności sprzęgła, hamulce i układy sprzęgło - hamulec posiadamy dokumentację własną. Wyroby własne podlegają ciągłemu procesowi modernizacji i rozwoju tak, aby mogły spełniać potrzeby naszych klientów.

3. POJĘCIA I DEFINICJE

Użyte w przedstawionej Księdze Jakości terminy i sformułowania są zgodne z wymaganiami określonymi w normie ISO-9000:2015

Stosowane w dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością skrótowe oznaczenia i nazwy są zgodne z ustaleniami zawartymi w **Zarządzeniu 1/2016 Prezesa Zarządu PPHU FUMO – Ostrzeszów Sp. z o.o. z dnia 03.10.2016** w sprawie struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa. Skrótowe oznaczenia komórek organizacyjnych wraz z ich nazwami ujęte są w schemacie organizacyjnym przedsiębiorstwa (dokument związany nr 1)

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1. KONTEKST PRZEDSIĘBIORSTWA

Określono czynniki zewnętrzne i wewnętrzne istotne dla celu działania przedsiębiorstwa i jego kierunku strategicznego oraz wpływające na zdolność firmy do osiągnięcia zamierzonego wyniku

Czynniki zewnętrzne:

1. Otoczenie rynkowe

- 1.1 Popyt
- 1.2 Ceny na wyroby
- 1.3 Konkurencja
- 1.4 Struktura klientów
- 1.5 Dostawcy materiałów, energii i usług

2. Otoczenie techniczne

- 2.1 Tendencje innowacyjne w produktach
- 2.2 Postęp techniczny w technologii

3. Otoczenie prawne

- 3.1 Zmiany w ustawach – podatki
- 3.2 Zmiany w ustawach – cła
- 3.3 Zmiany w ustawach – pozostałe

4. Otoczenie ekonomiczne

- 4.1 Koniunktura gospodarcza
- 4.2 Kursy walut
- 4.3 Inflacja
- 4.4 Stopy procentowe

5. Otoczenie społeczne

- 5.1 stopa bezrobocia
- 5.2 dostępność wykwalifikowanych pracowników

Czynniki wewnętrzne

1. Otoczenie społeczne

- 1.1 Struktura wiekowa pracowników
- 1.2 Kwalifikacje pracowników ze szczególnym uwzględnieniem bezpośredniej produkcji
- 1.3 Płace

W wyszczególnionych wyżej obszarach, przynajmniej raz w roku prowadzona jest analiza zagrożeń i szans, co potwierdzone jest stosownymi zapisami

4.2 REALIZOWANE PROCESY

Procesy realizowane W FUMO-Ostrzeszów Sp z o o oraz ich wzajemne powiązania przedstawiono na schemacie – **mapie procesów** (dokument związany nr 2)

4.2.1 Procesy zarządzania

- Proces zarządzania przedsiębiorstwem

. Zarządzanie przedsiębiorstwem plan procesu

- **Odpowiedzialność za proces:** Dyrektor przedsiębiorstwa
- **Cel procesu:** celem procesu jest zapewnienie rentowności przedsiębiorstwa, płynności środków finansowych, dobrej jakości wyrobów i usług, ciągłego rozwoju firmy oraz zapewnienie miejsc pracy.

- Zakres procesu:

- obsługa kadrowa
- szkolenia
- analizy ekonomiczne
- obsługa prawna
- księgowość
- obsługa w zakresie bhp, ppoż i ochrony środowiska
- kontrola wyrobu
- nadzorowanie wyposażenia do pomiarów
- laboratorium chemiczne
- Ocena ryzyka

Przedsiębiorstwo zapewnia niezbędne zasoby potrzebne do utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością. Podstawowym celem zarówno przedsiębiorstwa jak i funkcjonującego w nim systemu zarządzania jakością jest ciągle zwiększanie zadowolenia klientów poprzez coraz lepsze spełnianie ich wymagań oraz dostosowanie się do jego potrzeb. Umożliwiają to niżej opisane czynniki.

- Proces zarządzania jakością

Zarządzanie jakością [plan procesu](#)

Odpowiedzialny za proces: pełnomocnik ds. jakości

Cel procesu: celem procesu jest utrzymanie certyfikatu systemu zarządzania jakością zgodnego z normą ISO – 9001:2015, poprawa poziomu wadliwości poprzez ciągle monitorowanie źródeł niezgodności oraz ciągle zadowolenie klienta

Zakres procesu:

- nadzorowanie dokumentacji
- przegląd systemu
- audyty wewnętrzne
- działania korygujące i zapobiegawcze
- nadzorowanie niezgodności (w tym reklamacje)
- nadzorowanie monitorowania i pomiarów
- nadzorowanie pomiarów wyrobów
- analiza danych
- doskonalenie

- Proces utrzymania ruchu i gospodarki środkami trwałymi

- **Utrzymanie ruchu i gospodarka środkami trwałymi [plan procesu](#)**

Odpowiedzialny za proces: kierownik działu utrzymania ruchu i gospodarki środkami trwałymi

Cel procesu: celem procesu jest utrzymanie infrastruktury w stopniu zapewniającym realizację zadań produkcyjnych, to jest zapewnienie właściwego stanu technicznego budynków i budowli, maszyn i urządzeń oraz środków transportu

Zakres procesu:

- nadzorowanie wyposażenia technicznego
- gospodarka środkami trwałymi (w tym inwestycje)
- gospodarka narzędziami (w tym wykonanie)

- Proces marketingu

Marketing [plan procesu](#)

Odpowiedzialny za proces: Kierownik działu marketingu i rozwoju

Cel procesu: celem procesu jest zwiększenie sprzedaży wyrobów poprzez intensyfikację działań w zakresie informacji technicznej dotyczącej produkowanych wyrobów i oferowanych usług oraz możliwości technicznych zakładu, ponadto zwiększenie asortymentu produkowanych wyrobów i oferowanych usług

Zakres procesu:

- działania marketingowe w zakresie wyrobów własnych
- działania marketingowe w zakresie wyrobów na dokumentacji klienta

4.2.2 Procesy podstawowe (służące realizacji wyrobu)

- Proces obsługi klienta

Obsługa klienta [plan procesu](#)

Odpowiedzialny za proces: kierownik działu marketingu i rozwoju

Cel procesu: celem procesu jest zapewnienie klientowi terminowej realizacji zamówienia zgodnie z jego wymaganiami

Zakres procesu

- przegląd zamówienia
- sprzedaż

- Proces projektowania i obsługi konstrukcyjnej

Projektowanie i obsługa konstrukcyjna [plan procesu](#)

Cel procesu: celem procesu jest zapewnienie rozwoju programu produkcji wyrobów własnych oraz adaptacja dokumentacji konstrukcyjnej klienta dla potrzeb produkcji

Zakres procesu:

- projektowanie
- konstrukcyjna obsługa produkcji

- Proces technicznego przygotowania produkcji

Techniczne przygotowanie produkcji [plan procesu](#)

Odpowiedzialny za proces: kierownik działu technicznego

Cel procesu: celem procesu jest optymalizacja procesów technologicznych w celu obniżki kosztów wykonania wyrobów (w tym procesów zewnętrznych)

Zakres procesu:

- projektowanie procesów technologicznych obróbek detali na obrabiarkach CNC
- programowanie maszyn CNC
- projektowanie oprzyrządowania
- komputeryzacja

- zapewnienie obsługi informatycznej, komunikacji i obiegu informacji

- Proces logistycznego przygotowania produkcji

Logistyczne przygotowanie produkcji [plan procesu](#)

Odpowiedzialny za proces: kierownik działu produkcji

Cel procesu: celem procesu jest zapewnienie jak najkrótszego czasu wykonania wyrobu poprzez odpowiednie zaplanowanie dostaw i stanowisk pracy

Zakres procesu:

- zakupy materiałów i usług kooperacyjnych
- ocena dostawców
- zabezpieczenie dostaw – magazyn dostaw
- rozdzielnia
- planowanie produkcji
- rozliczenie produkcji

- Proces produkcji

Produkcja [plan procesu](#)

Odpowiedzialny za proces: kierownik działu produkcji

Cel procesu: celem procesu jest terminowe wykonanie zaplanowanej produkcji towarowej zgodnie z wymaganiami dokumentacji technicznej

Zakres procesu:

- obróbka skrawaniem
- obróbka cieplno – plastyczna
- obróbka chemiczna
- wykonanie płytek sprzęgłowych
- montaż wyrobów (ślusarnia)
- nawijanie cewek
- transport wewnętrzny
- malowanie
- zabezpieczanie wyrobów w toku produkcji
- procesy zewnętrzne

- Proces wysyłki

Wysyłka [plan procesu](#)

Odpowiedzialny za proces: kierownik działu produkcji

Cel procesu: celem procesu jest zapewnienie terminowego dostarczania wyrobu do klienta w sposób zapobiegający uszkodzeniu (w tym korozji) lub zniszczeniu

Zakres procesu:

- pakowanie wyrobów
- zabezpieczanie wyrobów
- przygotowanie dokumentów wysyłkowych
- dostarczanie wyrobu (transport zewnętrzny)

Z procesami zarządzania i procesami podstawowymi związane są procesy pomocnicze wykazane w **Planie Systemu Zarządzania Jakością**, który stanowi **załącznik nr 3** do niniejszej księgi jakości

4.2.3 Wyodrębnione Procedury

- P1 Przegląd systemu
- P2 Nadzór nad udokumentowaną informacją – uregulowania wewnętrzne i zewnętrzne
- P3 Nadzór nad pozostałą udokumentowaną informacją
- P4 Audit wewnętrzny
- P5 Nadzór nad niezgodnościami
- P6 Działania korygujące i zapobiegawcze
- P7 Szkolenie
- P8 Ocena ryzyka

Wdrożony system zarządzania jakością zabezpiecza wszelkie niezbędne środki techniczne i kadrowe, zapewnia przeprowadzenie weryfikacji oraz kontroli procesów, wyrobów i usług w taki sposób, że tylko zgodne z dokumentacją i usługi są dostarczane klientowi

System zarządzania jakością jest monitorowany dla uzyskania informacji umożliwiających określenie jego skuteczności i ekonomiczności. Kryteria oceny zostały określone w poszczególnych procesach. Wyniki oceny ujęte są w protokołach przeglądu systemu, który to przegląd prowadzony przynajmniej jeden raz w roku

5. PRZYWÓDZTWO

Ze względu na fakt, że produkowane wyroby i realizowane usługi wytwarzane są na rynki, na których jest potrzeba sprostania konkurencji, niezbędnym stało się uwzględnianie w zarządzaniu przedsiębiorstwem wymagań normy ISO-9001:2015. Zdaniem kierownictwa firmy jest to najbardziej skuteczna forma spełnienia wymagań klientów. W związku z powyższym kierownictwo ustanowiło Politykę Jakości, która jest integralną częścią niniejszej Księgi Jakości. Polityka ta w swych celach nakłada konkretne zobowiązania dla poszczególnych służb przedsiębiorstwa. Cele te podlegają ocenie i w zależności od wyniku, podejmowane są działania w ich zakresie. Wszystkie elementy związane z funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie oraz cele polityki jakości są przeglądane przez najwyższe kierownictwo przedsiębiorstwa dla podejmowania decyzji w tym względzie. Kierownictwo spółki zapewnia wszelkie niezbędne środki organizacyjne, finansowe, techniczne i osobowe związane z realizacją wymagań normy ISO-9001: 2015

5.1. ORIENTACJA NA KLIENTA

Wymagania klienta są w przedsiębiorstwie podstawą do inspiracji wszelkich działań, w tym i jakościowych. Wiarygodność w spełnieniu wymagań była podstawą do wdrożenia funkcjonującego systemu zarządzania jakością

5.3 POLITYKA JAKOŚCI I JEJ KOMUNIKOWANIE

Polityka Jakości została przyjęta Uchwałą Nr 1/2018 Zarządu PPHU FUMO – Ostrzeszów Sp. z o.o. na posiedzeniu w **dniu 01-02-2018** r. Polityka Jakości jest powiązana z celami kierunkowymi przedsiębiorstwa określanymi na okres kilkuletni przez Zgromadzenie Wspólników. Aktualnie obowiązuje uchwała 1/2011 Rady Nadzorczej z dnia 15-02-2011 Zgromadzenia Wspólników z dnia 25-03-2006 **Kierunki Rozwoju PPHU-FUMO Ostrzeszów latach 2011-2020** zatwierdzona przez Zgromadzenie Wspólników za 2011 rok

Realizacja tego dokumentu jest oceniana corocznie przez Zgromadzenie Wspólników na podstawie materiału przedstawionego przez Radę Nadzorczą w swym sprawozdaniu. Cele dla poszczególnych procesów przedstawione są planach procesów określonych dla wszystkich procesów zarządzania i procesów podstawowych wykazanych w pkt.4.2.1 i 4.2.2 niniejszej Księgi Jakości. Odpowiedzialni za realizację tych celów są osoby ze szczebla kierowniczego przedsiębiorstwa – zarządzający procesami. .

Znajomość polityki jakości wśród załogi zapewniono poprzez zamieszczenie jej w wewnętrznej sieci komputerowej oraz wywieszenie w gablotach. Wyjaśnienie polityki jakości odbywa się podczas szkoleń z zakresu systemu jakości. Poszczególni pracownicy identyfikują się z realizacją celów wynikających z polityki jakości poprzez wykonywanie swoich obowiązków zgodnie z wymaganiami przyjętego systemu zarządzania jakością.

Polityka Jakości podlega modyfikacji w zależności od sytuacji wewnętrznej i zewnętrznej przedsiębiorstwa.

Treść Polityki Jakości przedstawiono w dokumencie **Polityka Jakości**, związanym z niniejszą Księgą Jakości

6. PLANOWANIE

6.1 . CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI I PLANOWANIE ICH OSIĄGNIĘCIA

Podstawowe cele jakościowe przedsiębiorstwa przedstawione są w planach poszczególnych procesów. Główne cele realizowane są w procesie zarządzania przedsiębiorstwem. Cele te są następujące:

- rentowność
- płynność środków obrotowych
- gwarancja dobrej jakości
- rozwój firmy
- zapewnienie miejsc pracy

Dla oceny realizacji poszczególnych celów w procesach zarządzania i procesach podstawowych wykazanych odpowiednio w pkt 4.2.1 ora pkt 4.2.2 określono stosowne wskaźniki oraz przyporządkowane im kryteria. Dla osiągnięcia zamierzonych celów planowane są stosowne działania w oparciu o wyniki okresowej oceny realizacji celów.

Realizacja wszystkich celów jest okresowo oceniana podczas przeglądów systemu jakości prowadzonych przez kierownictwo przedsiębiorstwa

6.2 . PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Funkcjonowanie systemu zarządzania jakością oparte jest o planowane działania jakościowe w elementach, gdzie wymagana jest systematyka postępowania dla osiągnięcia zamierzonych celów. Podstawowym dokumentem w zakresie planowania systemu zarządzania jakością jest Plan Systemu Zarządzania Jakością, w którym przedstawiono procesy zarządzania i procesy podstawowe służące realizacji wyrobu oraz procesy pomocnicze do procesów

zarządzania. W planie tym określono odpowiedzialność za zarządzanie poszczególnymi procesami oraz podstawowe dokumenty określające zasady postępowania.

Dla procesów zarządzania i procesów podstawowych ustalono plany procesów, które zawierają:

- Cele
- Narzędzia oceny realizacji celów
- Kryteria oceny realizacji celów
- Niezbędne zasoby
- Odpowiedzialność i uprawnienia
- Analizy zagrożeń i działania zapobiegawcze
- Sposób monitorowania i pomiarów
- Analiza wykonania
- Wykaz procesów pomocniczych
- Doskonalenie

Odrębne plany jakościowe opracowywane są podczas wdrażania nowych wyrobów oraz innych przedsięwzięć, które wymagają koordynacji prac szeregu osób i służb dla ich najbardziej efektywnego wdrożenia. Plany jakości opracowuje się również na życzenie klienta w ustalonym obopólnie zakresie.

Odpowiedzialnym za opracowanie i nadzorowanie tych planów jakości jest członek zarządu – kierownik działu technicznego.

6.3 DZIAŁANIA ODNOSZĄCE SIĘ DO RYZYKA I SZANS

Wyroby wykonywane w FUMO nie są kierowane na tzw rynek konsumenta. Są to wyroby na zamówienie i mają postać najczęściej detalu, rzadziej podzespołu.

Przeważająca część wyrobów jest wykonywana na dokumentacji zamawiającego. Jedynie niewielka grupa wyrobów (sprzęgła i hamulce oraz układy sprzęgło – hamulec) wykonywane są na dokumentacji, która stanowi własność FUMO.

Również ilości wykonywanych wyrobów w znacznej części nie przekraczają kilkudziesięciu sztuk na serię, przy czym powtarzalność serii jest różna. Bardzo często brak powtarzalności, również często wyroby zamawiane są przez klienta w pojedynczych sztukach (np. motoreduktory lub elektrobębny dla firmy Steinlen). Należy przy tym zauważyć, że asortyment produkowanych wyrobów jest bardzo szeroki i wynosi kilka tysięcy rodzajów wyrobów. Przed uruchomieniem produkcji wyrobu prowadzona jest ocena zagrożeń oraz szans jego wykonania w aspekcie technicznym i ekonomicznym w oparciu o procedurę **P8 – Ocena ryzyka**

7 WSPARCIE

7.1 ZASOBY

Ludzie

Personel przedsiębiorstwa posiada odpowiednie wykształcenie, umiejętności i niezbędne doświadczenie potrzebne do prawidłowego wykonywania zadań związanych z realizacją wymagań systemu jakości w tym wszystkich wymagań klienta.

Infrastruktura

Przedsiębiorstwo posiada odpowiednią infrastrukturę potrzebną do realizacji wymagań klienta zgodnie z zawartą umową. Infrastruktura ta obejmuje niezbędne zabudowania, maszyny i urządzenia będące pod stałym nadzorem, a służące do realizacji procesów wytwórczych.

Ponadto firma posiada niezbędną infrastrukturę dotyczącą transportu, łączności i oprogramowania komputerowego.

Środowisko funkcjonowania procesów

Przedsiębiorstwo zapewnia niezbędne środowisko funkcjonowania procesów potrzebne do realizacji wszystkich procesów zgodnie z określonymi wymaganiami. Środowisko to jest odpowiednio zarządzane. Czynniki tego środowiska takie jak hałas, temperatura, oświetlenie i zapylenia są pod nadzorem, a wyniki kontroli są zapisywane.

Zasoby do monitorowania i pomiarów

Przedsiębiorstwo zapewnia odpowiednie zasoby w zakresie narzędzi i przyrządów do monitorowania oraz pomiarów procesów i wyrobów. Są one utrzymywane w stanie zdolnym do użycia zgodnie z ich przeznaczeniem. Sprzęt pomiarowy jest okresowo sprawdzany lub wzorcowany w odniesieniu do wzorców krajowych (w zależności od potrzeb i wymagań zewnętrznych) dla zapewnienia spójności pomiarowej. Stosowne oznaczenia informują o jego statusie. Sprzęt ten jest odpowiednio zabezpieczony aby jego Strus nie uległ pogorszeniu. Są utrzymywane odpowiednie zapisy ze sprawdzenia lub wzorcowania sprzętu.

Wiedza przedsiębiorstwa

W przedsiębiorstwie zapewniona jest odpowiednia wiedza niezbędna do funkcjonowania procesów i uzyskiwania zgodności wyrobów i usług. Oparta jest głównie na źródłach wewnętrznych (kwalifikacje i doświadczenie pracowników i dzielenie się nim z innymi mniej doświadczonymi pracownikami). Przedsiębiorstwo pozyskuje również wiedzę ze źródeł zewnętrznych głównie od klientów i dostawców zewnętrznych oraz na różnego rodzaju szkoleniach

7.2 KOMPETENCJE

Wszyscy pracownicy przedsiębiorstwa mają określone kompetencje ustalone w indywidualnych zakresach obowiązków. W zależności od posiadanych kompetencji dokonywany jest dobór i szkolenie personelu z uwzględnieniem czynności mających wpływ na jakość wyrobów.

Posiadane kwalifikacje i odbyte szkolenia są odpowiednio rejestrowane. Proces szkolenia personelu jest planowany w taki sposób, aby możliwe było osiągnięcie celów jakościowych. Szkolenie i dobór personelu prowadzone są zgodnie z procedurą [P7](#) - **Szkolenie**.

7.3 ŚWIADOMOŚĆ

W przedsiębiorstwie zapewnia się, że pracujące osoby mają świadomość realizowanej Polityki Jakości, istotnych celów jakościowych, swojego wkładu w skuteczność systemu zarządzania jakością oraz konsekwencji niezgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością. Świadomość ta jest utrwalana podczas okresowych szkoleń pracowników.

7.4 KOMUNIKACJA

Wymagania niniejszej normy zostały upowszechnione poprzez przekazanie do każdej komórki organizacyjnej szczebla kierowniczego niezbędnej dokumentacji jakościowej, systemu doraźnego informowania o problemach systemu jakości (w tym na drodze systematycznych,

bezpośrednich spotkań z pracownikami) oraz udostępnienie podstawowej dokumentacji systemu w wewnętrznej sieci komputerowej.

Określona jest również komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna dotycząca systemu zarządzania jakością.

7.5 UDOKUMENTOWANA INFORMACJA

7.5.1 OPRACOWANIE I AKTUALIZACJA

Udokumentowana informacja – uregulowania wewnętrzne

Zakres uregulowań

Określono dokumentację niezbędną do wspomagania systemu zarządzania jakością, obejmującą:

- politykę i cele jakości
- księgę jakości
- procedury
- plany procesów
- karty procesów
- instrukcje

Księga Jakości

Księga jakości stanowi opis ustanowionego i wdrożonego w FUMO-Ostrzeszów Sp z o o Systemu zarządzania jakością i zawiera:

- zakres systemu zarządzania jakością
- prezentację polityki jakości
- organizację firmy
- ogólny opis procesów i wzajemne powiązania między nimi

Numerowanie Księgi Jakości

Każde wydanie księgi jakości jest oznaczone datą, od której dane wydanie obowiązuje oraz aktualną edycję

Wydawanie i zmiany w Księdze Jakości

Księga Jakości jest wydawana i nadzorowana przez pełnomocnika ds. jakości, który przeprowadza jej roczne przeglądy w celu upewnienia się, że jest ona kompletna i adekwatna do aktualnej działalności przedsiębiorstwa. Przegląd przeprowadza się przed planowaną ekspertyzą systemu przez jednostkę certyfikującą – DQS. Księga funkcjonuje w formie elektronicznej i udostępniona jest w wewnętrznej sieci komputerowej. Jeden egzemplarz Księgi Jakości w formie dokumentu znajduje się u pełnomocnika ds. jakości

Decyzję o wprowadzeniu zmian podejmuje pełnomocnik ds. jakości i rejestruje w rejestrze zmian. Wszelkie zmiany wprowadza się poprzez wymianę poszczególnych stron, na których dokonano aktualizacji przedstawiając zmienioną treść innym kolorem.

Decyzję o kolejnym wydaniu Księgi Jakości podejmuje pełnomocnik ds. jakości w przypadku uzasadnionym ilością i zakresem wprowadzonych zmian

Nowe wydanie Księgi Jakości otrzymuje kolejny numer oznaczony cyframi rzymskimi.

Nieaktualne oryginały kolejnych wydań Księgi przechowuje pełnomocnik ds. jakości bezterminowo uprzednio oznaczając jako „nieaktualne”
Decyzje o zmianach w Księdze Jakości oraz o kolejnej jej edycji podlega zatwierdzeniu przez Zarząd Przedsiębiorstwa

Rozpowszechnianie Księgi Jakości

Księgę Jakości pełnomocnik ds. jakości przekazuje się klientom na ich żądanie i za zgodą Zarządu Spółki. Egzemplarz aktualnego wydania Księgi Jakości przekazywany klientowi ma charakter informacyjny i nie podlega aktualizacji.

Pełnomocnik ds. jakości prowadzi rejestr egzemplarzy Księgi Jakości przekazanych klientom

7.5.2 NADZÓR NAD UDOKUMENTOWANĄ INFORMACJĄ

Nadzór nad udokumentowaną informacją – uregulowania wewnętrzne i zewnętrzne

Wszystkie dokumenty stosowane w przedsiębiorstwie są nadzorowane. W ich skład wchodzi zewnętrzne i wewnętrzne akty prawne, wszelkiego rodzaju dokumentacja techniczna, niezbędne normy krajowe i zagraniczne oraz inne dokumenty wydawane w ramach realizacji prowadzonych procesów. Zasady nadzoru tych dokumentów przedstawiono w procedurze [P2](#) – **Nadzór nad udokumentowaną informacją - uregulowania**. Odpowiedzialność główną ponosi prezes przedsiębiorstwa.

Nadzór nad pozostałą udokumentowaną informacją

Niezbędne DOKUMENTY służące do potwierdzenia zgodności prowadzonych procesów z odnośną dokumentacją prowadzone są we wszystkich działach przedsiębiorstwa z uwzględnieniem ich czytelności i dostępności dla osób powołanych.

Zgodnie z ustalonymi zasadami zapisy w tych dokumentach te są analizowane i w wyniku tych analiz podejmowane są działania naprawcze, korygujące lub zapobiegawcze.

Zasady nadzoru nad pozostałą udokumentowaną informacją w przedsiębiorstwie zawiera procedura [P3](#) – **Nadzór nad pozostałą udokumentowaną informacją** Osobą odpowiedzialną za realizację na szczeblu przedsiębiorstwa jest pełnomocnik ds. jakości.

8 DZIAŁANIA OPERACYJNE

8.1 PLANOWANIE I NADZÓR NAD DZIAŁANAMI OPERACYJNYMI

Procesy wykonywania wyrobów i świadczenia usług realizowane są zgodnie z ustalonymi harmonogramami i wymaganiami dokumentacji technicznej. Procesy te nadzorowane są przez wykwalifikowany personel, a wyniki ich zapisywane i analizowane. Na podstawie otrzymanych wyników określana jest zgodność wyrobu lub usługi z założeniami. Prowadzone analizy i ustalenia wynikające z nadzorowania procesów stanowią podstawę do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością w taki sposób, aby uzyskać zadowolenie klientów.

8.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYROBÓW I USŁUG

Komunikacja z klientem

W procesie realizacji wyrobu (usługi) ma miejsce komunikacja z klientem dla zapewnienia niezbędnych informacji związanych z wyrobem / usługą, właściwego postępowania z zapytaniami ofertowymi, umowami, zamówieniami wraz ze zmianami. Stały kontakt z klientem jest niezbędny również dla uzyskania informacji zwrotnej, rozpatrzenia i załatwienia reklamacji od klienta, postępowania z własnością klienta i ustalenia ewentualnych działań awaryjnych, jeśli zajdzie taka potrzeba.

Określenie wymagań dotyczących wyrobów i usług

Wymagania dotyczące wykonywanych wyrobów i realizowanych usług na dokumentacji będącej własnością klienta są zawarte w zamówieniu i dostarczonej przez klienta dokumentacji.

Wszelkie wątpliwości są usuwane na drodze kontaktu z klientem. Uwzględniane są również wszelkie wymagania prawne i regulacyjne.

Dla wyrobów wykonywanych na dokumentacji własnej ustanowione są stosowne normy zakładowe, a wszelkie inne wymagania klienta są ustalane na etapie zamówienia.

Przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług

W trakcie realizacji wyrobu prowadzony jest przegląd wymagań dotyczących wyrobu / usługi w zakresie jego wymagań (w tym również dotyczących dostawy i działań po dostawie), wymagań nie ustalonych przez klienta ale niezbędnych dla zapewnienia zastosowania wyrobu oraz innych wymagań takich jak, wymagania obowiązujące w przedsiębiorstwie, wymagania prawne itp. Jeśli klient nie dostarczył swoich wymagań w formie udokumentowanej, to są one uprzednio potwierdzane przez przedsiębiorstwo przed realizacją

Zmiany dotyczące wyrobów i usług

Wszelkie zmiany wymagań klienta są uwzględniane i odpowiednio dokumentowane oraz komunikowane osobom odpowiedzialnym za realizację wyrobu.

8.3 PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ WYROBÓW I USŁUG

Planowanie projektowania i rozwoju

W przedsiębiorstwie tworzony jest kierunkowy plan rozwoju oraz plany: rozwoju konstrukcji, rozwoju technologii i inwestycji. W planie rozwoju konstrukcji wyszczególnione są wyroby, które planuje się uruchomić lub zmodernizować. Każdy z nowych wyrobów opracowywany jest i uruchamiany w oparciu plan, który zawiera poszczególne etapy projektowania. Przystąpienie do następnego etapu projektowania uwarunkowane jest pozytywną oceną etapu poprzedniego. Planowanie projektowania i rozwoju przedsiębiorstwa wynika z ustaleń zawartych w Regulaminie Organizacyjnym (Zarządzenie Nr 2/2001 Prezesa Spółki PPHU FUMO-Ostrzeszów z dnia 15-01-2001 z późniejszymi zmianami)

Za koordynację planów odpowiedzialny jest zarząd przedsiębiorstwa. Nadzór nad ich realizacją sprawuje Rada Nadzorcza.

Dane wejściowe do projektowania i rozwoju

Dane wejściowe w zależności od obszaru projektowania i rozwoju ustalane są bezpośrednio z klientem, z targów specjalistycznych, dokumentacji technicznej z danego tematu oraz badania rynku. Przy ustalaniu danych wejściowych brane są pod uwagę również informacje dotyczące aktualnych wymagań w tym względzie, jak również podobnych wyrobów produkowanych przez inne firmy

Nadzór nad projektowaniem i rozwojem

Nadzorowi podlegają wszystkie etapy projektowania wyrobu. Uzyskane w ten sposób dane są akceptowane lub prowadzone są ponowne działania służące rozwiązaniu ewentualnych problemów. Dane przeglądane są przez kompetentne osoby i mogą być zaakceptowane po pozytywnym zaopiniowaniu

Dla sprawdzenia zgodności danych wynikłych z projektowania z danymi wejściowymi do projektu, prowadzona jest weryfikacja projektu. Na okoliczność tą sporządzane są odpowiednie zapisy.

Walidację nowo uruchomionego wyrobu prowadzi się pod kątem określenia jego zdolności do spełnienia postawionych wymagań zarówno w osiągniętych parametrach jak i dalszej eksploatacji

Dane wyjściowe z projektowania i rozwoju

Dane wyjściowe z projektowania i rozwoju oceniane są w kontekście danych wejściowych. Wynikłe między nimi różnice stwierdzane po badaniach wyrobu możliwe są do zaakceptowania, gdy nie odbiegają znacznie od danych wejściowych i są zaakceptowane przez zarząd przedsiębiorstwa. Po akceptacji danych wyjściowych przez zarząd opracowywane są dane dotyczące np. zakupów, technologii i serwisu. Wszystkie własności wyrobu są odpowiednio wyspecyfikowane z podkreśleniem bezpieczeństwa użytkowania oraz opracowywane są kryteria przyjęcia i dostarczania wyrobu

Zmiany w projektowaniu i rozwoju

Wszelkie zmiany do projektowania są wprowadzane w sposób umożliwiający ich identyfikację. Podlegają one przeglądowi, weryfikacji i walidacji podobnie jak w przypadku projektowania nowych wyrobów, w zakresie niezbędnym dla oceny wpływu zmiany na wyrób. Odpowiedzialnym za projektowanie i rozwój wyrobu w przedsiębiorstwie jest kierownik działu marketingu i rozwoju

8.4 NADZÓR NAD PROCESAMI, WYROBAMI I USŁUGAMI DOSTARCZANYMI Z ZEWNĄTRZ

Rodzaj i zakres nadzoru

Dostawcy podstawowych materiałów, wyrobów i usług są objęci oceną i nadzorem odnośnie spełnienia stawianych im wymagań. Preferowani są dostawcy mający pozytywne wyniki w zakresie parametrów wyrobów i terminów dostawy. Wyniki tej oceny są zapisywane i poddawane weryfikacji

Informacje dla zewnętrznych dostawców

Informacje dotyczące zakupów wyrobów (w tym materiałów) i usług, obok własności wyrobów i materiałów obejmuje również dane dotyczące systemu zarządzania jakością dostawcy, jak również innych niezbędnych danych mających wpływ na ciągłość dostaw i stabilność ich parametrów.

8.5 PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUGI

Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi

Produkowane wyroby realizowane są na podstawie ustalonych wymagań zawartych w dokumentacji technicznej. Prowadzone procesy produkcyjne przebiegają zgodnie z odnośnymi instrukcjami i dokumentacja warsztatową na daną partię wyrobów.

Podstawowe wyposażenie służące realizacji procesów jest nadzorowane, a wyniki tego nadzoru są dokumentowane. Wszystkie urządzenia i wyposażenie do monitorowania i pomiarów procesów oraz wyrobów są nadzorowane, a wyniki również zapisywane.

Wyroby uzyskane na drodze procesów produkcyjnych są odpowiednio oceniane, a wyniki za badań zapisywane. Tylko pozytywny wynik badań może być podstawą do skierowania wyrobu do wysyłki.

Identyfikacja i identyfikowalność

Wszystkie wyroby w trakcie ich wykonywania są odpowiednio oznakowane za pośrednictwem dokumentacji towarzyszącej. Umożliwia to ich identyfikację i zastosowanie w odpowiednim miejscu. Identyfikacja ta zawiera również status wyrobu w odniesieniu do wymagań ustalonych w dokumentacji. Wyroby i materiały przed fazą produkcji i po fazie produkcyjnej są oznakowane w zakresie statusu i identyfikacji poprzez system odpowiednich oznakowań, przywieszek i dokumentów towarzyszących. Zasady oznaczania, identyfikacji i statusu regulują instrukcje wewnętrzne, a osobą odpowiedzialną za realizację ustalonych zasad jest kierownik działu produkcji.

Własność należąca do klienta i dostawców zewnętrznych

Wyroby należące do klienta lub dostawcy zewnętrznego są oznakowane w sposób umożliwiający odróżnienie ich od pozostałych. W przypadku zagubienia lub zniszczenia wyrobu, klient jest niezwłocznie powiadamiany o tym fakcie oraz ustalany jest sposób dalszego postępowania. Nadzorowi podlega również własność intelektualna klientów i może być ona dysponowana do dalszego stosowania wyłącznie za jego zgodą.

Zasady postępowania w zakresie własności klienta zawiera stosowna instrukcja, a osoba odpowiedzialna jest za realizację zasad jest kierownik działu produkcji.

Zabezpieczenie.

Wszystkie wyroby na czas przechowywania, produkcji lub dostawy do klienta SA odpowiednio zabezpieczone. Sposoby zabezpieczenia i pakowania określone są w dokumentacji technicznej wyrobu. Wyroby przechowywane w dłuższym okresie są przeglądane, a wszelkie niedociągnięcia w tym zakresie są usuwane na bieżąco. Postępowanie dotyczące transportu, zabezpieczenia i pakowania wyrobu określają odpowiednie instrukcje.

Odpowiedzialnym za działania związane z zabezpieczeniem wyrobu jest kierownik działu produkcji.

Działania po dostawie

Działania po dostawie obejmują obsługę gwarancyjną wyrobów na dokumentacji własnej (sprzęgła i hamulce oraz układy sprzęgło – hamulec), prace wynikłe z reklamacji klientów oraz umów zawartych z klientami (jeśli takie umowy były zawarte)

Nadzór nad zmianami

Nadzór nad zmianami w produkcji jest sprawowany w trakcie cotygodniowych narad produkcyjnych. Wszelkie zmiany w planie produkcji są zapisywane.

8.6 ZWOLNIENIE WYROBÓW I USŁUG

Wyroby uzyskane na drodze procesów produkcyjnych są odpowiednio oceniane na poszczególnych etapach ich wykonania, a wyniki oceny zapisywane. Tylko pozytywny wynik badań może być podstawą do skierowania wyrobu do następnego etapu wykonania oraz wysyłki. Osoby odpowiedzialne za ocenę poszczególnych grup wyrobów i zwolnienie ich do wysyłki są wykazane w planach kontroli.

8.7 NADZÓR NAD NIEZGODNYMI WYJŚCIAMI

Wyroby niezgodne są odpowiednio identyfikowane i oznaczane. W zależności od rodzaju niezgodności i miejsca ich występowania stosuje się odpowiednie postępowanie określone w procedurze **P5 – Nadzór nad wyrobem niezgodnym** i związanymi instrukcjami. Postępowanie to określa sposób wyeliminowania niezgodności w ramach korekt lub zezwoleń uzyskanych od klienta. Wyroby niezgodne mogą być zastosowane wyłącznie po ich uprzednim naprawieniu i ponownej weryfikacji. Wyroby reklamowane przez klienta podlegają postępowaniu określonemu w wymienionych dokumentach.

9 OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA

9.1 MONITOROWANIE, POMIARY, ANALIZA

Procesy wykonywania wyrobów i świadczenia usług realizowane są z ustalonymi harmonogramami i wymaganiami dokumentacji technicznej. Procesy te są nadzorowane przez wykwalifikowany personel, a wyniki ich zapisywane i analizowane. Na podstawie otrzymanych wyników określana jest zgodność wyrobu lub usługi z wymaganiami lub założeniami. Procesy systemu zarządzania jakością są monitorowane poprzez system wskaźników ocenianych w cyklu kwartalnym. Analiza tych danych pozwala na wdrożenie stosownych działań przez nadzorujących proces. Prowadzone analizy i ustalenia wynikające z nadzorowania procesów stanowią podstawę do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością w taki sposób, aby uzyskać zadowolenie klienta

9.2 AUDIT WEWNĘTRZNY

Dla określenia, czy system zarządzania jakością jest zgodny z wymaganiami normy ISO -9001:2015 oraz zaplanowanymi ustaleniami wynikającymi z systemu zarządzania spółką prowadzony jest audit wewnętrzny. Audity są planowane przez pełnomocnika ds. jakości i prowadzone przez wykwalifikowanych auditorów.

Planowanie auditów i wybór auditorów zapewniają obiektywne i bezstronne ustalenie ich wyników. Każdy z auditów jest odpowiednio udokumentowany, a stwierdzone niezgodności usuwane przez działania korygujące.

Audity w przedsiębiorstwie prowadzone są zgodnie z procedurą **P4 – audit wewnętrzny**. Nadzór nad ich realizacją sprawuje pełnomocnik ds. jakości

9.3 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

Dla zapewnienia przydatności, adekwatności i skuteczności systemu zarządzania jakością prowadzone są jego systematyczne przeglądy przez najwyższe kierownictwo przedsiębiorstwa. Przedmiotem tych przeglądów są istotne aspekty systemu dotyczące w szczególności występujących zagrożeń, niezbędnych zmian w funkcjonowaniu dla zapewnienia ciągłego doskonalenia. Wyniki przeglądu są zapisywane i stanowią podstawę do sporządzania harmonogramów poprawy jakości lub uruchomienia działań korygujących.

9.3.1 DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU

Dane wejściowe do przeglądu przygotowuje przedstawiciel kierownictwa – pełnomocnik ds. jakości i obejmują podstawowe wskaźniki wynikające z funkcjonowania systemu jakości w przedsiębiorstwie. W skład tych danych wchodzi między innymi: wyniki auditów, wadliwość produkcji, reklamacje klientów, wyniki działań korygujących wynikłych z wcześniejszych przeglądów oraz wszelkich zmian w systemie jakości, w tym szczególnie dotyczących jego doskonalenia. Ponadto ocenie podlegają: realizacja celów procesów oraz skuteczność podjętych działań uwzględniających ryzyka i szanse.

9.3.2 DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU

Z każdego przeglądu systemu prowadzonego przez kierownictwo sporządzany jest protokół, który obejmuje wszelkie decyzje i działania wynikające z jego przebiegu. W szczególności dotyczą one zadań związanych z doskonaleniem systemu zarządzania jakością, doskonaleniem wyrobów i usług dla najlepszego sprostania wymaganiom klientów oraz sformułowaniu niezbędnych potrzeb do efektywnego funkcjonowania systemu w przedsiębiorstwie. Odpowiedzialnym za sporządzenie protokołu z przeglądu systemu jest pełnomocnik ds. jakości. Przeglądy prowadzone są zgodnie z procedurą **P1- Przegląd systemu prowadzony przez kierownictwo**

10 DOSKONALENIE

10.1 NIEZGODNOŚCI I DZIAŁANIA KORYGUJĄCE

Dla eliminowania przyczyn niezgodności i zapobiegania ich ponownego wystąpienia prowadzone są działania korygujące. Zasady ich prowadzenia w zależności od rodzaju

niezgodności i przyczyn ich powstawania określa procedura P6 – działania korygujące. Działania korygujące są odpowiednio dokumentowane a ich wyniki zapisywane. Działania korygujące prowadzone są również w przypadku wystąpienia niezgodności niematerialnych. Niezgodności te są ewidencjonowane w rejestrze niezgodności znajdującym się u pełnomocnika ds. jakości.

10.2 CIĄGŁE DOSKONALENIE

Na podstawie prowadzonych analiz podstawowych wskaźników jakościowych, wyników auditów, działań korygujących, wyników działań odnoszących się do ryzyka i szans oraz przeglądów systemu zarządzania jakością prowadzonego przez kierownictwo, podejmowane są działania doskonalące system zarządzania jakością dla efektywniejszego zarządzania jak również ustalania nowych celów jakościowych

Ostrzeszów 01-02-2018

KSIEGA JAKOŚCI

Wydanie I / 2015

Opracował:

mgr Przemysław Pałat

Zatwierdził:

inż. Zdzisław Kużaj

REJESTR ZMIAN WPROWADZONYCH DO KSIĘGI JAKOŚCI
WYDANIE VI Z DNIA 31-10-2007

Nr kolejny zmiany	Data wprowadzenia zmiany	Numery zmienionych		Treść zmiany
		rozdziałów	stron	

**REJESTR WYDANYCH EGZEMPLARZY KSIĘGI JAKOŚCI
WYDANIE VI Z DNIA...**

Nr egzemplarza	Wersja językowa	Egzemplarz aktualizowany / nieaktualizowany	Przekazano Imię nazwisko / nazwa komórki organizacyjnej	Data przekazania	Uwagi