

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

	Név	Alírás	Dátum
Ellenőrizte, jóváhagyta:	Wortmann Ádám ügyvető, a vezetőség képviselője		2010.04.13

Első kiadás: 2006.01.02

Változtatási szolgálattal

Változtatási szolgálat nélkül

Módosítva, átvizsgálva:	2007.05.31	2008.04.10	2009.04.14	2010.04.16	
Ellenőrizte, jóváhagyta:	Wortmann Ádám	Wortmann Ádám	Wortmann Ádám	Wortmann Ádám	

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

## TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK .....	2
1. MINŐSÉGPOLITIKA .....	5
2. A TÁRSASÁG BEMUTATÁSA .....	6
3. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....	8
4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER .....	10
4.1. Általános követelmények.....	10
4.2. A dokumentálás követelményei .....	10
4.2.1. Általános rész .....	11
4.2.2. Minőségirányítási Kézikönyv.....	11
4.2.3. A MIR számára szükséges egyéb dokumentumok kezelése .....	12
4.2.4. A számítógépen készített dokumentumok.....	14
4.2.5. A feljegyzések kezelése.....	14
4.3. Hivatkozott dokumentumok .....	15
5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE .....	16
5.1. A vezetőség elkötelezettsége.....	16
5.2. Vevőközpontúság.....	16
5.3. Minőségpolitika.....	16
5.4. Tervezés.....	17
5.4.1. Minőségcélok .....	17
5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése.....	17
5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció .....	18
5.5.1. Felelősség és hatáskör .....	18
5.5.2. A vezetőség képviselője, Minőségirányítási vezető .....	18
5.5.3. Belső kommunikáció .....	19
5.6. Vezetőségi átvizsgálás.....	19
5.7. Hivatkozott dokumentumok .....	20

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

6.	GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL .....	21
6.1.	Gondoskodás az erőforrásokról .....	21
6.2.	Emberi erőforrások .....	21
6.3.	Infrastruktúra .....	21
6.4.	Munkakörnyezet .....	21
6.5.	Hivatkozott dokumentumok .....	22
7.	A „TERMÉK” ELŐÁLLÍTÁSA .....	23
7.1.	A termék-előállítás megtervezése .....	23
7.2.	A vevővel kapcsolatos folyamatok .....	23
7.2.1.	A termékre vonatkozó követelmények meghatározása .....	23
7.2.2.	A termékre vonatkozó követelmények átvizsgálása .....	25
7.2.3.	Kapcsolattartás a vevővel .....	26
7.3.	Tervezés és fejlesztés .....	27
7.3.1.	A tervezés szakaszai .....	27
7.3.2.	A tervezéshez kapcsolódó egyéb szabályozások .....	30
7.4.	Beszerezés .....	30
7.4.1.	A beszerzés folyamata .....	30
7.4.2.	Beszerezési információ .....	31
7.4.3.	A beszerzett termék igazolása (verifikálása) .....	33
7.5.	Előállítás és szolgáltatás nyújtása .....	34
7.5.1.	Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának szabályozása .....	34
7.5.2.	Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának érvényesítése .....	34
7.5.3.	Azonosítás és nyomonkövethetőség .....	34
7.5.4.	A vevő tulajdona .....	34
7.5.5.	A termék állagának megőrzése .....	35
7.6.	Mérő- és megfigyelő eszközök kezelése .....	35
7.7.	Hivatkozott dokumentumok .....	36
8.	MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS .....	37

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

8.1.	Általános rész .....	37
8.2.	Mérés és figyelemmel kísérés.....	37
8.2.1.	A vevő megelégedettsége .....	37
8.2.2.	Belső minőségügyi audit .....	37
8.2.3.	A folyamatok mérése és figyelemmel kísérése .....	39
8.2.4.	A termék figyelemmel kísérése.....	40
8.3.	A nem megfelelő termék kezelése .....	41
8.4.	Az adatok elemzése .....	41
8.5.	Fejlesztés .....	42
8.5.1.	A folyamatos fejlesztés .....	42
8.5.2.	Helyesbítő tevékenységek .....	42
8.5.3.	Megelőző tevékenységek .....	43
8.6.	Hivatkozott dokumentumok .....	45

1. MINŐSÉGPOLITIKA

# MINŐSÉGPOLITIKA

Az **ONLINET Kft.** elkötelezettsége a mindenkori megrendelője minőségi követelményeinek maradéktalan teljesítése, betartva a vonatkozó összes jogszabályi- és szabványelőírást.

Fő célunk egy eredményesen működő, folyamatosan fejlesztett minőségirányítási rendszer segítségével képessé tenni társaságunkat megrendelőink elvárásainak teljes körű megismerésére, kielégítésére.

Az **ONLINET Kft.** tevékenységeinek azonosításával, folyamatszemléletű megközelítésével, rendszerbe foglalásával, az ellenőrzési szintek meghatározásával, erőforrások biztosításával, a beszállítóival, partnereivel kialakított stabil munkakapcsolattal törekszik a minőségi problémák megelőzésére.

A társaság valamennyi dolgozója felelős tevékenysége szakszerű végrehajtásáért, a minőségcélok megvalósításáért.

Budapest, 2006. január 2.

Wortmann Ádám

ügyvezető

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

### 2. A TÁRSASÁG BEMUTATÁSA

#### Rövid cégtörténet, tevékenységi kör

Az ONLINET Kft 2001 márciusában alakult és fő tevékenysége különböző típusú intézmények, mint például bankok, nagyvállalatok, szolgáltató vállalatok, állami intézmények, gyártóüzemek, raktárak, irodaházak ellátása a működéshez szükséges gépekkel, berendezésekkel, rendszerekkel.

Ezt a feladatot saját fejlesztésű és gyártású termékek kereskedelmével, valamint neves külföldi gyártók képviseletével látja el a hazai és export piacon egyaránt. A vállalat magasan kvalifikált fejlesztői, műszaki és kereskedelmi csapata révén képes a felhasználók legszélesebb igényeit felismerni és megvalósítani.

Az ország egész területére kiterjedő szervízhálózat révén az üzembe helyezett rendszerek karbantartása, felügyelete vagy javítása rövid határidővel és szakszerűen történik.

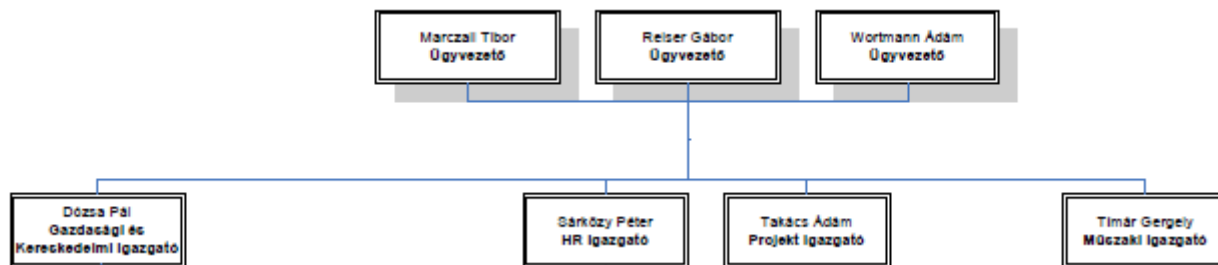
A munkatársak folyamatos szakmai képzése révén, ügyfeleinknek mindig a legjobb és legfrissebb műszaki és tartalmi megoldásokkal tudunk szolgálni, egyéni igényeik szerint.

A világ számos pontján, Európától, Afrikán keresztül egészen a Közel-keletig viszonteladó partnereink képviselik a vállalat rendszereit, valamint az ehhez kapcsolódó kiváló minőséget.

A tervezéstől, a kivitelezésen át a karbantartásig, munkatársaink tanácsaikkal, helyszíni felmérésekkel és szoros együttműködéssel támogatják ügyfeleink munkáját. A számottevő nemzetközi és magyarországi referenciáink, ügyfeleink megaláztatását és bizalmát tükrözik termékeink iránt.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Szervezetünk



## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

## 3. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

A Minőségirányítási Kézikönyvben használt minőségirányítási fogalmakat az MSZ EN ISO 9000:2001 és az MSZ EN ISO 9001:2001 szabványok alapján használjuk. E szabványok a társaság számítógépén találhatók.

A szakma specifikus fogalmakat a vonatkozó jogszabályok, szabványok alapján értelmezzük. Az alábbiakban felsoroljuk a fontosabb szabvány-specifikus fogalmakat:

Átvizsgálás:	Tevékenység, amely a vizsgálat tárgyára vonatkozóan az alkalmasság, a célnak való megfelelés és az eredményesség meghatározására irányul, a kitűzött célok elérése érdekében (példák: vezetőségi átvizsgálás, vevői követelmények átvizsgálása, nem-megfelelések átvizsgálása)
Audit bizonyíték:	Az audit kritériumokra vonatkozó, igazolható feljegyzések, ténymegállapítások vagy egyéb információ
Audit kritériumok:	Összehasonlítási alapként használt előirányzatok, eljárások vagy követelmények összessége
Audit program:	Egy meghatározott időtartamra tervezett, meghatározott célra irányuló egy vagy több audit
Audit:	Audit bizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az audit kritériumok milyen mértékben teljesülnek
Auditor:	Személy, akinek megvan a felkészültsége audit végzésére
Az audit megállapításai:	Az összegyűjtött audit bizonyítékok és az audit kritériumok összehasonlító kiértékelésének eredménye
Beszállító:	Szervezet vagy személy, amely, vagy aki rendelkezésre bocsát egy terméket
Dokumentum:	Információ és annak hordozója (feljegyzés, előírás, eljárás dokumentum, rajz, jegyzőkönyv, szabvány)
Eljárás	Egy tevékenység vagy egy folyamat elvégzésének módja.
Ellenőrzés:	A megfelelés kiértékelése megfigyeléssel és ítéletalkotással, méréssel, vizsgálattal vagy idomszeres ellenőrzéssel
Előírás:	Dokumentum, amely követelményeket határoz meg
Érvényesítés (validálás):	Annak megerősítése objektív bizonyíték szolgáltatásával, hogy az adott szándék szerinti használathoz vagy alkalmazáshoz előírt követelmények teljesültek
Feljegyzés:	Dokumentum, amely rögzíti az elért eredményeket vagy bizonyítja tevékenységek megtörténtét
Folyamat:	Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át
Folyamatos fejlesztés:	Ismétlődő tevékenység a követelmények teljesítési képességének növelésére
Helyesbítő tevékenység:	Tevékenység egy lehetséges nemmegfelelés vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére
Hiba:	Egy szándék szerinti vagy előírt használattal kapcsolatos követelmény nem teljesülése

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Igazolás (verifikálás):	Annak megerősítése objektív bizonyíték szolgáltatásával, hogy az előírt követelmények teljesültek
Információ:	Értelemmel bíró adat
Infrastruktúra:	A szervezet működéséhez szükséges feltételek, berendezések és szolgáltatások rendszere
Képesség:	Egy szervezetnek, rendszernek vagy folyamatnak az az adottsága, hogy olyan terméket hozzon létre, amely ki fogja elégíteni az illető termékre vonatkozó követelményeket
Követelmény:	Kinyilvánított igény vagy elvárás, amely általában magától értetődő vagy kötelező
Megelőző tevékenység:	Tevékenység egy lehetséges nem megfelelés vagy más nem kívánatos lehetséges helyzet okának kiküszöbölésére
Megfelelés:	Egy követelmény teljesülése
Minőség:	Annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket
Minőségcél:	A minőséggel kapcsolatos dolog, amire törekszenek, vagy amit el akarnak érni
Minőségirányítási kézikönyv:	Dokumentum, amely meghatározza egy szervezet minőségirányítási rendszerét
Minőségpolitika:	Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított átfogó szándékai és irányvonala
Minőségterv:	Dokumentum, amely előírja, hogy kinek, mikor, milyen eljárásokat és ezekhez milyen erőforrásokat kell alkalmaznia egy meghatározott projekthez, termékhez, folyamathoz vagy szerződéshez
Minőségtervezés	A minőségirányításnak az a része, amely a minőségcélok kitűzésére, valamint a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározására összpontosít, a minőségcélok elérése érdekében.
Munkakörnyezet:	Olyan feltételek köre, amelyek között a munkavégzés történik
Nemmegfelelés (eltérés):	Egy követelmény nem teljesülése
Nyomon követhetőség:	Képesség arra, hogy nyomon kövessék a múltját, az alkalmazását vagy a helyét annak, amiről szó van.
Termék:	Egy folyamat eredménye (lehet: szolgáltatás, szoftver, hardver, feldolgozott anyag)
Tervezés és fejlesztés:	Folyamatok összessége, amely követelményeket előírt jellemzőkké vagy egy termék, folyamat vagy rendszer előírásává alakítja át.
Vevő:	Szervezet vagy személy, amely, vagy aki kap egy terméket
Vevői megelégedettség:	A vevő észlelése arról, hogy milyen mértékben teljesültek a követelményei

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

## 4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

### 4.1. Általános követelmények

Az ONLINET Kft. az MSZ EN ISO 9001:2008 szabvány követelményei, és ajánlásai szerint alakította ki minőségirányítási rendszerét.

E rendszer folyamatai közötti kölcsönhatásokat az egyes fő- és kiegészítő folyamatok kézikönyvi szabályozásainak belső hivatkozásaival, illetve e szabályozások kereszthivatkozásaival mutatjuk be.

A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a potenciális hibaforrások észlelését, a nemmegfelelések okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését.

Az MSZ EN ISO 9001:2008 szabványnak megfelelő minőségirányítási rendszert – figyelembe véve a 3. fejezet fogalom meghatározásait - társaságunk alábbi tevékenységére alkalmazzuk:

### Ügyfélszolgálati rendszerek fejlesztése, kivitelezése, szervizelése

Minőségirányítási rendszerünk kialakítása, bevezetése és működtetése során meghatározzuk a rendszerhez szükséges folyamatokat, azok sorrendjét és kölcsönhatásait (lásd 5., 6., 7. fejezetek), és a kizárásokat (lásd 4.1. pont), valamint a folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket, és erőforrásokat (lásd 5., 6., 7. fejezetek).

Minőségirányítási rendszerünkben figyelemmel kísérjük, elemezzük, és folyamatosan fejlesztjük folyamatainkat annak érdekében, hogy elérjük a tervezett eredményeket (lásd 8. fejezet), és gondoskodunk arról, hogy az ehhez szükséges információk a rendelkezésünkre álljanak.

Minőségirányítási rendszerünkben nem alkalmazzuk az alábbi szabványkövetelményeket:

A kizárt szabvány-fejezet száma	Kizárásra került követelmény	A kizárás indoklása
7.5.2.	A fejlesztési, gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenység folyamatainak külön érvényesítése	Tekintettel arra, hogy tevékenységeink során a folyamatok kimeneteimegfelelő módszerekkel ellenőrizhetők és igazolhatók, így azok külön érvényesítése nem szükséges.

### 4.2. A dokumentálás követelményei

Az MSZ EN ISO 9001:2008 szabványnak megfelelő dokumentációs rendszer kialakításánál figyelembe vettük szervezetünk méretét, folyamataink bonyolultságát és kölcsönhatásait, valamint felkészültségünket annak érdekében, hogy biztosítsuk az eredményes működést, és feleljünk meg a minőségpolitikában és az MSZ EN ISO 9001:2008 szabványban meghatározott követelményeknek.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

### 4.2.1. Általános rész

Minőségirányítási rendszerünk dokumentációja az alábbiak szerint épül fel:

- Minőség iránti elkötelezettségünket a Minőségpolitikánk tükrözi (lásd 5.3. pont), amellyel összhangban meghatároztuk Minőségcéljainkat is.
- Minőségirányítási rendszerünk felépítését, az alapkövetelményeit szabályozó minőségirányítási eljárásokat, a rendszer folyamatait, azok általános érvényű szabályozását és felelősségeit jelen Minőségirányítási kézikönyvünk, illetve a gyártási, üzembe helyezési és szerviz tevékenységet szabályozó eljárás (E-01) tartalmazza.
- A folyamatok végrehajtásának közös követelményeit, alkalmazandó erőforrásait, valamint a minőségcélok elérését e Minőségirányítási kézikönyvben, mint rendszer szintű minőségtervben rögzítjük, az egyes konkrét projekttel kapcsolatos követelményeket pedig szükség esetén eseti minőségtervekben fogalmazzuk meg. Az eseti minőségterv realizálódhat ajánlatban, szerződésben, tervekben, stb.
- A dokumentációkészítésre, folyamatokra, minőségirányítási rendszerre vonatkozó követelményeink teljesülését, illetve teljesítését feljegyzések formájában igazoljuk.

A minőségirányítási rendszerünkbe az alábbi típusú dokumentumokat vontuk be:

Belső dokumentumok		Külső dokumentumok
MIR dokumentumok	Egyéb belső dokumentumok	
Minőségpolitika	Projektekhez kapcsolódó dokumentumok	Tevékenységeinkre, vagy termékeinkre vonatkozó jogszabályok
Minőségcélok	Eseti minőségtervek	Minőségirányítási szabványok
Minőségirányítási kézikönyv	Szabályzatok	Szakma specifikus szabványok
Minőségirányítási eljárások (a Kézikönyvben + önálló dokumentumként)		Vevői, beszállítói dokumentumok
Feljegyzések		

A minőségirányítási rendszer dokumentumaival, illetve feljegyzéseivel kapcsolatos tevékenységeket a 4.2.2., 4.2.3., illetve a 4.2.4. pontban leírtak szerint végezzük.

### 4.2.2. Minőségirányítási Kézikönyv

#### A Minőségirányítási Kézikönyv szerepe

A Minőségirányítási Kézikönyv az ONLINET Kft. minőségirányítási rendszerének alapdokumentuma, amelyben megfogalmaztuk a minőségirányítási rendszerünk alkalmazási területeit és kizárásait, bemutatjuk a szabvány által megkövetelt dokumentált eljárásainkat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok általános, valamennyi szakmai folyamatra érvényes alapkövetelményeit, hivatkozva társaságunk működését

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

szabályozó további dokumentumokra. Rögzíti a cég feladatait az ISO 9001:2008 nemzetközi szabvány előírásainak, valamint a társaság vezetésének, illetve a megrendelői követelményeknek a teljesítése érdekében. A Minőségirányítási Kézikönyv alapul szolgál a megrendelőink felé vállalt kötelezettségeink teljesítésének igazolására, a belső és a külső minőségirányítási auditok elvégzéséhez, valamint a minőségre ható tevékenységek irányításához.

A Minőségirányítási kézikönyv, eljárások készítése, ellenőrzése, jóváhagyása

A Minőségirányítási kézikönyv és az eljárás elkészítéséért a társaság Minőségirányítási vezetője felelős, és az ő feladata az átvizsgálás is. Jóváhagyásuk a vezetőség képviselőjét is ellátó Ügyvezető felelőssége. Fentiek bizonylatolása az előlap aláírásával történik.

A Minőségirányítási Kézikönyv szerkezeti felépítése az MSZ EN ISO 9001:2008 szabvány felépítéséhez igazodik. Azon dokumentumok, amelyekre a Minőségirányítási Kézikönyvben hivatkozás történik, önálló dokumentumként használhatók, a velük kapcsolatos szabályozás a 4.2.3 pontban található.

A Minőségirányítási kézikönyv, eljárások azonosítása, szétosztása

Általános szabály, hogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumok elsődleges azonosítása azok nevével történik.

A Minőségirányítási kézikönyv és az eljárások - a Minőségirányítási vezető által elektronikus adathordozón tárolt - eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú, változtatási szolgálatra kötelezett másolat készíthető, melyeket az Elosztójegyzék alapján kell a jogosultak részére átadnia.

A Minőségirányítási kézikönyv eredeti példányáról korlátlan számú változtatási szolgálatra nem kötelezett másolat készíthető (Pl.: a vevők tájékoztatására).

A Minőségirányítási kézikönyv, eljárások módosítása

A Minőségirányítási kézikönyv módosított fejezeteit és az eljárásokat a Mesterlistán, a megfelelő verziószám dátum rovatának kitöltésével, nyilvántartásba kell venni, mely egyben a dokumentum hatályba helyezését is jelenti.

A módosítást követő ellenőrzés és jóváhagyás valamint szétosztás megegyezik az előző fejezetekben leírtakkal, azzal a különbséggel, hogy amennyiben nem szükséges az egész Minőségirányítási kézikönyvet módosítani, elégséges a módosított fejezetet és az előlapot kiadni.

### 4.2.3. A MIR számára szükséges egyéb dokumentumok kezelése

A dokumentumokra vonatkozó szabályozás alkalmazásával biztosítjuk, hogy

- a dokumentumok és adatok csak ellenőrzést és jóváhagyást követően kerülhessenek kiadásra,
- dokumentumaink időszakonkénti átvizsgálása és szükség esetén módosítása, majd ismételt jóváhagyása a naprakészség biztosítása érdekében megtörténjen,
- a dokumentumok érvényes kiadási állapotát azonosítsuk,
- az érvényes dokumentumok és adatok álljanak rendelkezésre,
- a dokumentumok olvashatók, könnyen azonosíthatók és kikereshetők legyenek,

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

- a külső eredetű dokumentumok legyenek azonosítva, és elosztásuk ellenőrzött legyen,
- érvénytelenné vált, vagy elavult dokumentumok és adatok használatát visszavonással vagy az érvénytelenség jelzésével kizárjuk.

### Belső dokumentumok

Minden a társaságunknál készülő dokumentum elektronikus és/vagy nyomtatott formában kerül kiadásra. Általános szabály, hogy a dokumentumok kiadás előtti átvizsgálási és jóváhagyási kötelezettsége a társaság által kiadott minden olyan dokumentumra vonatkozik, amely követelményeket rögzít, előír valamit, vagy kötelezettség vállalást tartalmaz. A belső dokumentumok átvizsgálása és jóváhagyása jellemzően az adott területért felelős vezetők (Műszaki vezető, Kereskedelmi és pénzügyi vezetők, üzletágvezetők) felelőssége. Ez a megvalósítás során a műszaki tervek részét képező dokumentumokra is vonatkozik, ugyanígy szabályozott módon készítjük, kezeljük és adjuk át azokat megrendelőnek.

Az átvizsgálás és jóváhagyás szempontjai a dokumentum tartalmától és funkciójától függően változnak.

Minőségirányítási kézikönyvünket, a kiadást követően, évente egyszer átvizsgáljuk aktualizáljuk, az átvizsgálás után újból jóváhagyjuk.

A dokumentumok azonosítása jellemzően azok nevével történik.

### Egyéb a termék-előállítás során keletkező, kiadásra kerülő dokumentumok

Az ügyfélszolgálati rendszerekhez kapcsolódóan készülő műszaki dokumentumok – mint belső dokumentumok - átvizsgálása és jóváhagyása az illetékes üzletágvezetők és/vagy a Műszaki vezető feladata.

### A külső dokumentumok azonosítása és elosztása

Minden a társasághoz kerülő műszaki dokumentációt alkalmazás előtt, bizonylatoltan – pl. a kivitelezhetőség szempontjai szerint - át kell vizsgálni és azonosítani kell.

Át kell vizsgálni a műszaki dokumentációkat abból a szempontból is, hogy azok tartalma biztosítja-e a szerződésben vállalt minőségi és mennyiségi igények teljesíthetőségét. Meg kell vizsgálni, hogy vannak-e eltérések az eddigi ismeretekhez képest, minden szükséges részletrajz a rendelkezésre áll-e, és ezek alapján elkezdhető-e a megvalósítás.

Emellett elengedhetetlen a kiviteli rajzdokumentációk formai vizsgálata is. A formai ellenőrzésnek ki kell térnie a dokumentációk azonosítottságára, tervjegyzék szerinti megnevezésére.

Az átvizsgálásért, azonosításért az illetékes üzletágvezetők felelnek. Az átvizsgálás tényét az aláírásukkal és dátummal bizonylatolják.

Amennyiben az ellenőrzést követően dokumentáció-módosítást, vagy pótlást kell elvégezni, abban az esetben lehetőleg írásban tájékoztatják a dokumentációt átadó felet a vizsgálat eredményéről.

A pótlás illetve a szükséges módosítások elvégzése után biztosítani kell, hogy a fejlesztéshez, a gyártáshoz, a kivitelezési helyszínre, valamint adott esetben a beszállítóknak az utolsó érvényes dokumentáció kerüljön. A tevékenység teljes folyamata alatt biztosítani kell az utolsó érvényes dokumentumok szükség szerinti kijuttatását és az érvénytelen dokumentáció visszavonását.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

A társaság – a minőségirányítási rendszer hatálya alá vont - tevékenységére vonatkozó hazai, illetve külföldi jogszabályok követése - megfelelő jogtárak, szakkiadványok, stb. segítségével - a Műszaki vezető, illetve a Kereskedelmi és pénzügyi vezetők felelőssége.

A társaságnak - termékei előállítás, szolgáltatásteljesítése során - figyelembe kell vennie a vonatkozó szabványok előírásait is. E szabványok követése, érvényességük figyelése – például az MSZT internetes honlapja segítségével ([www.mszt.hu](http://www.mszt.hu)) - a Műszaki vezető felelőssége.

A minőségirányítási rendszer aktuális szabványai folyamatosan elérhetőek a társaság számítógépes hálózatán.

A megrendelőink által egy-egy projekt kapcsán átadott dokumentumokat - adott esetben - a vevő tulajdonának tekintjük, és a 7.3. pontban leírt szabályozásnak megfelelően kezeljük.

### 4.2.4. A számítógépen készített dokumentumok

Társaságunknál a dokumentumok jelentős része számítógépen készül, az adatok is digitális módon kerülnek tárolásra. Az alábbi szabályozás célja a tulajdonunkban lévő számítástechnikai eszközök alkalmazási feltételeinek meghatározása a biztonságos használat, adatállomány-kezelés, tárolás érdekében.

#### Hardverek

Számítógépeinkről készült nyilvántartásunk meghatározott részletességgel rögzíti a gépenkénti konfigurációt, valamint az esetleges változásokat. A változások adódhatnak javításból, felújításból, illetve selejtezésből.

#### Szoftverek

A hardver eszközökhöz hasonlóan, a szoftvereket is nyilvántartjuk, mely az egyes alkalmazások általános adatairól ad gyors, leltárszerű összefoglalót.

Ennek segítségével kiküszöbölhetők a megrendelőinkkel közös használatú dokumentumok konverziós problémái. Újabb szoftver verzió telepítése esetén figyelembe vesszük azokat a munkaállomásokat, amelyek közösen használnak dokumentumokat.

#### Az archiválás rendje

Az elektronikus adathordozókon készült dokumentumokat folyamatosan mentjük a háttértárolóra, innen havi rendszerességgel külső tárolókra másoljuk az archiválandó adatokat. Ezek egyikét az irodán kívül tároljuk.

### 4.2.5. A feljegyzések kezelése

Minőségirányítási rendszerünk folyamatait a szabvány, vevőink és saját magunk által előírt pontokon ellenőrizzük, erről feljegyzéseket készítünk. E feljegyzéseink a minőségirányítási rendszer valamely folyamatának nyomon követésére szolgálnak, és mindig a pillanatnyi állapotot tükrözik.

Elektronikus és/vagy nyomtatott formában megjelenő feljegyzéseink azonosítása jellemzően nevükkel történik, kezelésük a Műszaki vezető, a Kereskedelmi és pénzügyi vezetők és/vagy az illetékes üzletágvezetők feladata.

Azokat a feljegyzéseket (igazolásokat) amelyek valamely dokumentumunkon egy igazoló aláírásként jelennek meg (lásd: 4.2.3. pont), az adott dokumentumra meghatározott módon kezeljük.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

A feljegyzéseinket, ha nincs rá egyéb rendelkezés, 3 évig őrizzük meg. A megőrzési idő ettől eltérő meghatározásánál figyelembe vesszük a szerződésekben vállalt kötelezettségeinket és a vonatkozó jogszabályi előírásokat. A feljegyzések selejtezését (megsemmisítését, törlését) a megőrzési idő lejártával az Ügyvezetők hagyják jóvá.

A feljegyzéseket – külön kérésre, illetve ha a szerződés azt előírja – a vevő vagy a képviselője rendelkezésére bocsátjuk a megállapodás szerinti időtartamon belül.

### 4.3. Hivatkozott dokumentumok

Minőségirányítási kézikönyv

eljárás(ok)

Minőségcélok

Mesterlista

Elosztójegyzék

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

### 5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE

#### 5.1. A vezetőség elkötelezettsége

Az ONLINET Kft. vezetőség képviselőjét is ellátó Ügyvezetője az MSZ EN ISO 9001:2008 szabvány követelményei szerint alakította ki a társaság minőségirányítási rendszerét.

Társaságunk a rendszer létrehozásával mind a minőségügy, mind a megrendelői iránti elkötelezettségét kívánta kifejezni. A létrehozott és bevezetett irányítási rendszert eszköznek tekinti a tervezés-fejlesztési, gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenységek és azok folyamatainak szüntelen jobbításához, folyamatos fejlesztéséhez, valamint a vevői bizalom fokozásához.

Megfogalmazott és kinyilvánított minőségpolitikájával eszközt teremt a minőségirányítási rendszer működésének fejlesztéséhez, keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez és ezek végrehajtásához biztosítja a szükséges erőforrásokat.

Kihirdetett minőségpolitikájának teljesüléséről vezetőségi átvizsgálások formájában győződik meg, melynek során ellenőrzi a minőségcélok teljesülését, a minőségirányítási rendszer eredményességét.

A rendszer következetes működtetésével biztosítja, hogy tevékenysége, működése folyamatosan megfeleljen a megrendelői elvárásoknak, jogszabályi, szabványi előírásoknak.

A minőségpolitika, a minőségcélok kihirdetése, a minőségirányítási rendszer bevezetése végső soron a vevői megelégedettség elérését és ezzel a társaság tartós fennmaradását hivatott biztosítani.

#### 5.2. Vevőközpontúság

Szervezetünk felismerte, hogy vevőink elégedettsége csak úgy érhető el, ha pontosan ismerjük igényeit, elvárásait és a velük kötött megállapodásainkat maradéktalanul teljesítjük. Ezeket az elvárásokat rendszerint értékesítési és beszerzési dokumentumokban, rögzítjük (lásd: 7.2., 7.4. pontok). A vevői igények meghatározásakor figyelembe vesszük a tevékenységeinkkel kapcsolatos kötelezettségeket, beleértve a jogszabályi követelményeket is (lásd: 7.2.1. pont).

A vállalt kötelezettségeinkhez kapcsolódóan figyeljük ügyfeleink benyomásaira vonatkozó információkat arra nézvést, hogy mennyire voltunk képesek elvárásaiknak teljesítésére (lásd: 8.2.1. pont).

#### 5.3. Minőségpolitika

A vezetőség képviselőjét is ellátó Ügyvezető meghatározta a társaság stratégiájával, üzletpolitikájával és céljaival szoros összhangban lévő Minőségpolitikát. Ebben kinyilvánította elkötelezettségét a vevők által igényelt minőség megvalósítása iránt, valamint a minőségirányítási rendszerünk eredményességének fokozására.

A vezetőségi átvizsgáláson minőségpolitikánkat minden évben értékeljük a folyamatos alkalmasság és megvalósulás szempontjából, és szükség esetén módosítjuk a változó igényeknek megfelelően (lásd 5.6. pont).

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

### 5.4. Tervezés

#### 5.4.1. Minőségcélok

Az ONLINET Kft. minőségpolitikájának megvalósítása, a szervezet működésének fejlesztése érdekében, a vezetőségi átvizsgálások során, a tárgyévre vonatkozóan, minőségcélokat határoz meg. Az elhatározott minőségcéloknak tükröznie kell a vezetőségi átvizsgálásoknak a tervezés-fejlesztési, gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenységgel, a minőségirányítási rendszerrel, a vevői megelégedettségrel kapcsolatos állásfoglalásait.

A célok vezetőségi átvizsgáláson történő meghatározása nem zárja ki, hogy az év során bármely területre újabb célkitűzéseket határozzunk el.

A minőségcélokkal kapcsolatban alapvető követelmény, hogy azok mérhetőek, esetleg igazolhatóak legyenek, végrehajtásuk konkrét felelőshöz, határidőhöz legyen kötve.

A minőségcélokat kiadás előtt át kell vizsgálni abból a szempontból, hogy végrehajtásukhoz milyen erőforrásokra vagy intézkedésekre van szükség. Amennyiben megvalósításuk a folyamatok módosítását jelenti, meg kell határozni, hogy milyen intézkedéseket kell fogantatni az átmeneti állapotban a folyamatos és ellenőrzött működés fenntartása érdekében.

A minőségcélokat meg lehet határozni egy személyre, részlegre, a teljes cégre vagy magára a felső vezetésre.

A célkitűzések tárgyukat tekintve vonatkozhatnak:

- a termék-előállítás minőségére,
- a minőségirányítási rendszerre,
- a vevői megelégedettség fokozására,
- a belső auditok, kiértékelések eredményeire,
- a szükséges erőforrásokra, technológiákra, munkakörülményekre,
- piaci igényekre.

A minőségcélok nyilvántartása, teljesülésük ellenőrzése a Minőségirányítási vezető felelőssége.

#### 5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése

Gondoskodunk arról, hogy tervezett módon valósuljon meg:

- a minőségcélok teljesítése,
- a minőségirányítási rendszer fejlesztése, valamint
- a rendszer működőképességének fenntartása a rendszert érintő változtatások esetén.

A minőségirányítási rendszerünk tervezését e rendszer létrehozása során végeztük el, melynek bizonyítéka jelen Minőségirányítási kézikönyv. A minőségirányítási rendszer és folyamatai fenntartásának, továbbfejlesztésének tervezését a vezetőségi átvizsgálás keretében végezzük, figyelembe véve az átvizsgálás témaköreiben (5.6. pont) összegyűjtött és feldolgozott adatok elemzéséből származó információkat: A minőségirányítási rendszer tervezéséért a vezetőség képviselőjét is ellátó Ügyvezető felelős.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

### 5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

#### 5.5.1. Felelősség és hatáskör

Az ONLINET Kft. tevékenységeinek megfelelően alakította ki, és célkitűzéseinek megfelelően fejleszti szervezetét, mely a vezetőség képviselőjét is ellátó Ügyvezető hatáskörébe tartozik. Társaságunk felső vezetését az Ügyvezetők és igazgatók alkotják.

A szervezet működése áttekinthető és egyértelműen tükrözi a társaság tevékenységeinek felosztását (lásd: 2. fejezet: Szervezeti ábra). A szervezetben viselt felelőségek, az alá és fölérendeltségi viszonyok a szervezeti ábrából megállapíthatók (Részletesen az Intraneten)

Fentiek mellett a Minőségirányítási kézikönyv fejezetei, illetve a gyártási, üzembe helyezési és szerviz tevékenységet szabályozó eljárás (E-01) további feladatokat, felelőségeket, hatásköröket határoznak meg munkatársaink számára.

Egyedi esetekben, amikor valamely tevékenységgel kapcsolatos felelősség a fenti dokumentumok alapján nem szabályozott, az Ügyvezetők hatáskörébe tartozó feladat annak eldöntése, hogy a kérdéses feladatot mely területnek és azon belül kinek kell ellátni.

Szervezeti változás esetén a vezetőség képviselőjét is ellátó Ügyvezető/Igazgató felülvizsgálja a felelőségeket, hatásköröket, és szükség szerint gondoskodik azok aktualizálásáról.

#### Helyettesítés

Meghatározásra került egy helyettesítési mátrix, amiben az adott munkakörök kerültek feltüntetésre.

Bármely Ügyvezető távolléte esetén, az operatív ügyek intézésének jogát a másik két ügyvezető egyike veszi át.

A Minőségirányítási vezetői feladatokat ellátó munkatárs tartós távolléte esetén, a rendszer felügyelete, a vezetőség képviselőjét is ellátó Ügyvezető feladata – szükség szerint külső minőségirányítási szakértő igénybevételével.

#### 5.5.2. A vezetőség képviselője, Minőségirányítási vezető

Társaságunknál az ezt a feladatot felvállaló projekt igazgató, mint a „vezetőség képviselője” felel a minőségirányítási rendszer felügyeletéért, annak közvetlen (napi) irányítása a Minőségirányítási vezető felelőssége.

Feladatai:

- a társaság minőségirányítási rendszerének működtetése,
- a társaság folyamatainak és tevékenységeinek minőséggel kapcsolatos felügyelete, fejlesztése,
- gondoskodni a minőségirányítással kapcsolatos továbbképzéséről,
- a minőségirányítási dokumentumok kezelése,
- a helyesbítő és megelőző tevékenységek felügyelete,
- a minőségügygel összefüggő információk összegyűjtése, közreműködés azok elemzésében,
- részvétel a reklamációk kivizsgálásában.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

Jogosult:

- a feltárt vagy potenciális nem megfelelésekkel kapcsolatban – konzultálva az Ügyvezetőkkel - helyesbítő és megelőző tevékenység indításáról dönteni,
- minőségi probléma esetén beavatkozást indítványozni a folyamatokba a megfelelő javítások, helyesbítések elvégzéséig,
- a minőségirányítási rendszerből adódó ügyekben a külső szervezetekkel való kapcsolattartásra.

### 5.5.3. Belső kommunikáció

A társaságunkon belüli kommunikációt egyrészt a Minőségirányítási kézikönyv szabályozza, másrészt a kialakult szokások határozzák meg. Munkatársainkat a szükség szerinti rendszerességgel megtartott értekezleteken tájékoztatjuk a társaság helyzetéről, eredményeiről és célkitűzéseiről. A napi, heti és havi feladatok egyeztetése a rendszeres vezetői megbeszélések feladata.

A belső kommunikációt támogató eszközeink:

- elektronikus levelezés,
- szóbeli információ átadás, rendszeres megbeszélések

### 5.6. Vezetőségi átvizsgálás

A vezetőségi átvizsgálások célja, hogy az ONLINET Kft. a minőségirányítási rendszer helyzetéről és eredményességéről szóló információk birtokában értékelje tevékenységét, a fejlesztési lehetőségeket és megfelelő döntést tudjon hozni a szükséges intézkedéseket, az elvégzendő feladatokat, valamint a rendszer fejlesztését illetően.

A vezetőségi átvizsgálásokat évente legalább egy alkalommal, a tárgyév első negyed évében, az Ügyvezetők kizárólag e tárgykörben tartják meg.

A vezetőségi átvizsgálás tárgykörei:

- a Minőségpolitika és a minőségcélok teljesülése,
- az utolsó vezetői átvizsgálás óta végrehajtott külső vagy belső auditok értékelése,
- a minőségirányítási rendszert érintő, azt befolyásoló változtatások,
- helyesbítő és megelőző tevékenységek helyzete,
- piaci helyzet kiértékelése, piaci stratégiák,
- az előző időszak munkáinak, szolgáltatási tevékenységünknek, valamint a minőségirányítási rendszer és folyamatainak értékelése (beleértve a minőségcélokat is), eredményességük fejlesztési lehetőségei,
- reklamációk, megrendelői észrevételek, követelmények, illetve az ezekből eredő fejlesztési igények,
- erőforrások helyzete, erőforrás-szükségletek,
- a beszállítók kiértékelése;
- képzések eredményességének kiértékelése, újabb képzések kijelölése,

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

- következő időszak minőségcéljainak meghatározása.
- korábbi vezetői átvilágításon hozott döntések felülvizsgálata.

A vezetőségi átvizsgálás során az értekezlet résztvevői értékelik a minőségirányítási munkát, meghatározzák a konkrét feladatok határidejét, valamint a tárgyévre szóló minőségirányítási célkitűzéseket.

A vezetőségi átvizsgálásról jegyzőkönyv készül, melyből minden résztvevő, illetve felelős kap egy-egy példányt a feladatok végrehajtásának megszervezéséhez, egy példány pedig a társaság archívumába kerül.

### 5.7. Hivatkozott dokumentumok

Minőségirányítási kézikönyv

Minőségcélok

vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

## 6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

### 6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

Az ONLINET Kft. vezetése a működéshez szükséges belső (infrastrukturális, munkakörnyezeti) és külső (pl. alvállalkozói) erőforrásokat úgy választja meg, illetve alakítja ki, hogy a társaság a megrendelők felé vállalt feladatait magas színvonalon teljesíthesse.

A belső erőforrásokkal kapcsolatos kérdéseket jelen kézikönyv 6.2 + 6.4 pontjaiban tárgyaljuk, a külső erőforrások igénybevételével kapcsolatos szabályozásunk a 7.4 pont témája.

### 6.2. Emberi erőforrások

Társaságunk munkatársai rendelkeznek mindazon felkészültséggel mely nélkülözhetetlen a tervezés-fejlesztési, gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenységek megfelelőségéhez. Amennyiben szükséges - a vezetőségi átvizsgálás során - a vezetőség határozza meg és dokumentálja a következő időszak képzéseit, munkavállalói értékelését.

Szintén – legkésőbb - ekkor történik meg az egyes képzések eredményességének értékelése is, mely vonatkozhat például:

- a képzés során tanúsított teljesítményre (pl. az oktatási célok elérése, vizsga, stb.), illetve
- a munkában nyújtott teljesítményre (pl. hatékonyság, „termelékenység” növekedése, „selejt” csökkenése, stb.)

A Minőségirányítási vezető felelőssége, hogy a képzések, oktatások folyamatos nyomon követése megtörténjen abból a szempontból, hogy a munkatársak az elsajátított új ismereteket mindennapi munkájuk során alkalmazzák-e.

### 6.3. Infrastruktúra

A követelményeknek megfelelő termék létrejöttének érdekében az Ügyvezetők folyamatosan figyelemmel kísérik a működéshez szükséges feltételrendszert, gondoskodnak ezek biztosításáról és fenntartásáról, úgymint:

- kultúrált és kellemes környezet kialakítása,
- a magas színvonalú termelés megvalósításához korszerű eszközök (irodatechnikai berendezések, számítástechnikai eszközök, szoftverek, gyártóeszközök, stb.) használata,
- az eszközök szükség szerint karbantartása, folyamatos korszerűsítése.

A meglévő tárgyi eszközök megfelelőségének biztosításáért szintén az Ügyvezetők felelnek. A karbantartást igénylő eszközök, berendezések napi karbantartását azok használója végzi (az átvett eszközök leltárba kerülnek).

Az erőforrások megfelelőségének, a fejlesztés szükségességének áttekintését vezetőségi átvizsgálásokon (lásd 5.6. pont) értékeljük, és a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvében dokumentáljuk.

### 6.4. Munkakörnyezet

Tevékenységünk során - az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve – olyan munkakörnyezetet biztosítunk, amelyek alkalmasak az ONLINET Kft. tevékenységeire jellemző magas színvonalú alkotó munka megvalósításához.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

A megfelelő munkakörnyezet biztosításáért és kialakításáért az Ügyvezetők együttesen felelnek. A munkakörnyezetet az auditok során (lásd 8.2.2. pont) és a vezetőségi átvizsgálásokon is (lásd 5.6. pont) értékelik, és dokumentálják.

A bevezetett munkavédelmi, tűzvédelmi szabályzatokban meghatározottak betartása minden munkatárs, betarttatása minden vezető számára kötelező. Ennek ellenőrzésére külső munkavédelmi szakembert is felkérünk.

### 6.5. Hivatkozott dokumentumok

vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve

Minőségügyi és szakmai oktatás

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

### 7. A „TERMÉK” ELŐÁLLÍTÁSA

Tevékenységeink vonatkozásában a termék előállítás fogalmát a következőképpen értelmezzük:

- A szerződéses kötelezettségeink megvalósítására irányuló tevékenységünk, amely ügyfélszolgálati rendszerek fejlesztése, kivitelezése, szervizelése formájában nyilvánul meg.

A „termékek előállításával” kapcsolatos követelményeket a 7. fejezet pontjaiban, illetve a gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenységre vonatkozó eljárásban (A gyártás, üzembe helyezés és szerviz szabályozása) írtuk le.

#### 7.1. A termék-előállítás megtervezése

A termék-előállítással kapcsolatos folyamatok fő és kiegészítő folyamatok összességei. E folyamatok tervezése és dokumentálása összhangban áll a társaság minőségirányítási rendszerével.

Fentiek tervezésekor az alábbiakra térünk ki:

- tevékenységünk minőségcéljaira,
- megrendelői, jogszabályi követelményekre,
- a tervezés-fejlesztési, gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenységünket támogató dokumentáció szükségességére,
- a megvalósítással kapcsolatos konkrét anyagi eszközök biztosítására,
- a szabályozott tevékenységek figyelésére és igazolására, a fejlesztési, gyártási, üzembe helyezési, illetve a szerviz tevékenységhez kapcsolódó ellenőrzésekre, valamint végminősítésekre,
- azokra a bizonylatokra, melyek szükségesek ahhoz, hogy a folyamatok megfelelősége igazolva legyen.

A termelési folyamatok munkaszakaszait, az egyes szakaszokba tartozó tevékenységeket a Minőségirányítási kézikönyv megfelelő fejezeteiben, valamint a gyártási, üzembe helyezési és szerviz tevékenységre vonatkozó szabályozásban (E-01) határoztuk meg. Az ezekben foglaltak betartásával biztosítani tudjuk tevékenységünk megfelelő minőségét, a folyamatok tökéletesítését, és ezen keresztül a vevői megelégedettséget.

#### 7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok

A vevőinkkel kapcsolatos folyamataink (egy adott munkára vonatkoztatva) a vevővel történő kapcsolatfelvétellel kezdődnek, és a sikeres üzleti folyamatot lezáró „after sale” időszak befejeztével érnek véget.

Céljaink, és reményeink szerint ez alatt az időszak alatt a vevőinkkel való folyamatos - és az adott szerződés sikeres teljesítésén túl is fenntartott - kapcsolat eredményeként újabb üzleti lehetőségek nyílhatnak, ami ezt az üzletfejlesztés jellegű tevékenységet a társaság eredményessége szempontjából különös jelentőséggel ruházza fel.

##### 7.2.1. A termékre vonatkozó követelmények meghatározása

Társaságunknál az ügyfélszolgálati rendszerek fejlesztésére, gyártására, üzembe helyezésére, szervizelésére vonatkozólag kell meghatározni követelményeket. E követelmények az alábbiakban felsoroltak révén jelenhetnek meg:

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

- megrendelőink elvárásai (pl.: ajánlatkérésekben közölve)
- ajánlatkészítés során általunk, pótlólag definiált vevői igények (pl.: egyeztetések, során feljegyezve),
- szakmai szempontokból eredő követelmények,
- tevékenységünkkel kapcsolatos jogszabályi előírások (pl.: törvények, rendeletek),
- szabványelőírások, ajánlások,
- társaságunk minőségirányításra vonatkozó követelményei.

A fentiekben felsorolt követelmények meghatározásának módját és az azokkal kapcsolatos felelőségeket a következőképpen szabályoztuk:

### Vevői követelmények

A tervezés-fejlesztési, gyártási tevékenységgel (valamint az ezekhez tartozó szerelés-kivitelezéssel, szervizszolgáltatással) kapcsolatos vevői követelmények meghatározása korrekt, írásos ajánlat elkészítése céljából a Műszaki vezető és/vagy Kereskedelmi és pénzügyi vezetők felelőssége. E tevékenységük során gondoskodniuk kell arról, hogy a társaságunkhoz eljuttatott ajánlatkérésekben meghatározott megrendelői igényeket kiegészítsék az ott meg nem jelenő, de a megfelelő teljesítés szempontjából elengedhetetlenül szükséges információkkal.

A követelmények teljes körű meghatározásához járulnak hozzá az esetleges személyes egyeztetéseken készült emlékeztetők és jegyzőkönyvek, valamint az elkészített rendszertervek adatai is.

### Törvényi illetve szabályozó követelmények

Tevékenységeinkkel kapcsolatban szükséges a vonatkozó, hatályos jogszabályi- és szabvány előírások ismerete. Ennek érdekében szabályoztuk e dokumentumok kezelését (4.2.3. pont).

Az ajánlatok elkészítéséért felelős vezetők feladata a jogszabályokban, szabályzatokban előírt követelmények figyelembevétele – adott esetben, erre való hivatkozás útján, ennek bizonylatolásával - a kötelezettségvállalás előtt.

### Társaságunk saját követelmény rendszere

Társaságunknál a tervezés-fejlesztési, gyártási, szolgáltatásteljesítési munkákhoz kapcsolódóan a kialakított és működtetett minőségirányítási rendszer szabályozásai (Minőségirányítási kézikönyv, eljárás) is követelményként jelennek meg. E követelmények jóváhagyása, és az ajánlatadás során az ezekben megfogalmazottak figyelembevétele a vezetőség képviselőjét is ellátó Úgyvezető felelőssége.

Saját követelményként kell figyelembe venni az évek során kialakult és a vevőink által is elismert szakmai, etikai színvonalunkat. Ennek forrására használjuk a társaságunk tulajdonában lévő vagy más módon elérhető segédleteteket, minden tudomásunkra jutott információt, továbbképzéseken elsajátított ismereteket, stb.

### Képességvizsgálat

Társaságunknál az ajánlatadási folyamat elindítását is képességvizsgálat előzi meg, mely során bármely Kereskedelmi és pénzügyi/ projekt vezető dönthet az ajánlatadásról.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

Az ajánlat készítésekor figyelembe kell venni, hogy a társaság rendelkezik-e minden olyan feltétellel (személyi, szakmai, eszköz jellegű, kapacitási, pénzügyi, stb.), mely biztosítékot nyújt a megrendelő által igényelt tevékenység megfelelő minőségű és határidejű elvégzéséhez.

### 7.2.2. A termékre vonatkozó követelmények átvizsgálása

#### Ajánlatadás

Az ajánlatokat – amennyiben ilyen készül - kibocsátásuk előtt vagy esetleges módosítás esetén át kell vizsgálni. A feltételek vizsgálata során meg kell vizsgálni, hogy pl.:

- a „termékre” vonatkozó követelmények egyértelműen legyenek meghatározva,
- megoldást találunk azokra az esetekre, amelyekben a szerződéses vagy a rendelési követelmények eltérnek az előzetesen kinyilvánítottaktól,
- társaságunk legyen képes a vevői követelmények teljesítésére, és a megvalósításhoz szükséges valamennyi erőforrás (beleértve az alvállalkozókat és beszállítókat) a megfelelő időben a rendelkezésünkre álljon.

Az ajánlatok, mint belső készítésű dokumentumok átvizsgálása a Kereskedelmi és pénzügyi /projekt igazgató, jóváhagyása a Műszaki vezető és/vagy Kereskedelmi és pénzügyi vezetők bármelyikének felelőssége. Az átvizsgálás, jóváhagyás tényét kinyomtatott dokumentum esetében azok aláírásával, digitális formában továbbítottnál másolat könyvtárban történő elhelyezésével bizonylatolja.

#### Megrendelések, szerződések

Amennyiben társaságunk ajánlata elfogadásra került, az ajánlatkérés, illetve az ajánlatot követő megrendelés jellegétől függően szerződést kell kötni a munka elvégzéséhez kapcsolódó feltételek végső rögzítésére.

A visszaigazolt ajánlatban vagy a megrendelésben szereplő paramétereket az ajánlatkészítőnek újból át kell vizsgálni abból a szempontból, hogy történt-e változás az utolsó ajánlathoz képest. Eltérés esetén, az eltérés mértékének és jellegének függvényében új ajánlatot kell készíteni.

Megfelelés esetén az egyik Kereskedelmi és pénzügyi vezető / kereskedő elkészíti a projekt névvel és rendelési számmal azonosított szerződés tervezetét, melynek jóváhagyását aláírásával bizonylatolja/elektronikusan elfogadja.

#### Módosítások

Az aláírt szerződéseket a felek egyetértése esetén, utólagosan módosítani lehet. A szerződésmódosítást megelőzően az illetékes Kereskedelmi és pénzügyi vezetőnek meg kell vizsgálnia:

- a módosítás jogszerűségét,
- az új szerződés egyenértékűségét a régivel.

Minden változtatásra irányuló megrendelői igényt ugyanúgy kell ellenőrizni, mintha új szerződésről lenne szó. Ennek keretében, a Kereskedelmi és pénzügyi / Műszaki vezető - jóváhagyás előtt - megvizsgálják annak megvalósíthatóságát, valamint várható hatását a határidőkre illetve a költségekre vonatkozóan.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

Azt is vizsgálni kell, hogy a megvalósítás már milyen fázisban van, a végső minőségre milyen hatással lehet a módosítás, illetve a változtatás anyagi és technikai következményeit melyik fél viselje.

Minden szerződésmódosítást írásban kell dokumentálni. Az elfogadott módosítás következményének megismertetése érdekében mindazok részére át kell adni a szerződés módosításának másolatát, akik az eredeti szerződésből munkapéldányt kaptak.

### 7.2.3. Kapcsolattartás a vevővel

Üzleti tevékenységünk teljes folyamatában biztosítjuk vevőinkkel a folyamatos kapcsolattartást, amely kiterjed:

- a termékeinkkel és tevékenységeinkkel kapcsolatos információcserére,
- az üzleti tevékenységgel kapcsolatos, vevőtől származó vagy általunk létrehozott dokumentumok kezelésére,
- a vevőinktől érkező visszajelzések, az esetleges panaszok hatékony kezelésére,
- a kapcsolat lehetőség szerinti fenntartására az adott projekt lezárulása után.

#### Partnerkapcsolatok kialakítása, ápolása

A meglévő, illetve jövőbeli megrendelőinkkel a közvetett vagy közvetlen módon történő kapcsolatfelvétel koordinálása, segítése az Ügyvezetők/kereskedők felelőssége. Rendszeresen felkeresik a potenciális partnereket, tájékoztatják őket a társaság fejlődésének újabb állomásairól, a minőségirányítási rendszer fejlődéséről, informálódnak a vevők igényeiről és kikérik véleményüket a szolgáltatásunkról.

Az összegyűjtött információk alapján a társaság a tevékenységei minőségét tovább növeli, biztosítja a vevők igényeinek mind magasabb szintű kielégítését. Szükség esetén a társaság megadja a lehetőséget a vevőinek, megrendelőinek arra, hogy minőségirányítási rendszerét, működési körülményeit személyesen megtekintsék és ellenőrizzék.

Egy-egy konkrét megkeresés esetén a projektek definiálásának nagyon fontos lépése megrendelőink igényeinek precíz felmérése, figyelembe véve, hogy társaságunk olyan termékeket kínál vevőinek, amelyek pontos ismerete komoly műszaki tudást feltételez, amely a vevőtől nem minden esetben várható el.

Ajánlatkérési szándék kinyilvánítása után a vevővel való kapcsolattartás, és ezzel kapcsolatban a szükséges információk megszerzése, vagy átadása, illetve ezek rögzítése az Ügyvezetők/kereskedők feladata és felelőssége.

A szerződés teljesítése alatt - a munkák jellegétől függően - a vevővel való kapcsolattartás elsősorban a projekt vezető feladata.

#### A vevői reklamációk kezelése

Az esetlegesen felmerülő vevői reklamációk kezeléséről a Kereskedelmi, projekt és pénzügyi és műszaki vezetők döntenek.

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést a Műszaki vezető tart nyilván és elemez.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

Szükség esetén - a Helyesbítő tevékenység formanyomtatvány kitöltésével, a helyesbítő tevékenységet szabályozó (8.5.2. pont) eljárás alapján –helyesbítő tevékenység lefolytatását kezdeményezik.

A helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót.

### 7.3. Tervezés és fejlesztés

A „Tervezés és fejlesztés” című fejezet a termék megtervezésével foglalkozik. Ilyen értelemben a szabvány e pontja a termék-előállításhoz szükséges rendszertervek (jellemzően szoftverek) és rendszerelemek (totemek, perifériák, kábeltervek, stb.) létrehozására irányuló tervezés-fejlesztési tevékenységünkre alkalmazzuk.

A tervezés-fejlesztési tevékenységünk általános irányításáért a Műszaki igazgató a felelős.

A tervezés-fejlesztési folyamat szabályozásával biztosítjuk, hogy tevékenységünk megfeleljen a megrendelői követelményeknek és a jogi, valamint egyéb (szakmai, szállítói, szabványi, stb.) előírásoknak.

Ennek megfelelően biztosítjuk a tervezési tevékenység tervezett módon történő működtetését, ezen belül:

- a bemenő és kimenő adatok meghatározását,
- a módszeres átvizsgálást (tervellenőrzés, igazoló ellenőrzés, érvényesítés)
- a terveknek, mint műszaki dokumentumoknak, valamint
- a tervezési tevékenységhez kapcsolódó feljegyzéseknek a kezelését.

A tervezés-fejlesztés során nemcsak megrendelőink és az összes érintett fél által kifejezett követelményeket vesszük figyelembe, hanem minden olyan tényezőt is, mely hozzájárul az általuk elvárt minőségnek való megfelelőséghez (pl.: biztonság, megbízhatóság, tartósság, esetleges meghibásodás kockázata, stb.)

Társaságunk műszaki tervek készítését az ügyfélszolgálati rendszerek megvalósításához kapcsolódóan vállalja. E tervek jellemzően a következők lehetnek:

- „mechanikai” tervek,
- elektromos tervek,
- szoftver tervek.

Az általunk készített tervek kivitelezésével összefüggésben, a munkák átadásához kapcsolódóan, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően megvalósulási tervek készítésére is kaphatunk megbízást. E tevékenységet szintén jelen eljárásban megfogalmazottak figyelembevételével végezzük.

A tervezéshez kapcsolódóan vállalt kötelezettségeinkhez meghatároztuk a tervezésben résztvevő munkatársak számára szükséges felkészültséget, illetve a munkába esetlegesen bevont „beszállítók” (pl. designer) kiértékelésének, kiválasztásának módját (7.4.1. pont).

#### 7.3.1. A tervezés szakaszai

Társaságunk tervezési tevékenysége nem terjed túl az ügyfélszolgálati rendszerek megvalósításához kapcsolódó munkákra vonatkozó tervek készítésén, így azt munkáról munkára jellemzően azonos módon végezzük.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

A tervezés szakaszait, az átvizsgálásokat, ellenőrzéseket valamint a vonatkozó felelősöket, felelőségeket jelen eljárásban határozzuk meg, mely egyben a tervezési tevékenységünk megtervezettségének is a bizonyítéka. Amennyiben az itt szabályozottaktól eltérő módon kell a tervezést véghezvinni, valamint a felelősségi körök eltérő meghatározása válik szükségessé, úgy a Szerviz üzletág vezetőjének feladata, ezen eljárás módszerének megfelelően, azt egyedileg megtervezni.

### A tervezési feladat meghatározása

A tervezéssel kapcsolatos feladatok meghatározása a megbízóval kötött szerződésen, illetve annak hivatkozásain, mellékletein alapul.

Az előző szakaszban kinyilvánítottaknak megfelelően (míserint tervezési tevékenységünket munkáról munkára jellemzően azonos módon végezzük) meghatároztuk a társaságunk „termékeként” megjelenő tervtípusokat, tervlapokat, iratokat.

### A tervezési feladatok megosztása

Az egyes tervezési megbízásokhoz kapcsolódóan a Műszaki igazgató felelőssége a munkatársak feladatainak eseti meghatározása.

Szintén az ő feladata - a tervezési feladat ismeretében - eldönteni, hogy a tervekészítésbe szükséges-e bevonni alvállalkozót. Amennyiben erre kapacitás, szakmai kompetencia, stb. okán szükség van, úgy szintén az ő feladata az egyeztetési rendszer eseti kialakítása (pl.: több alvállalkozó esetén az érintettek közötti információáramlás biztosítása, felügyelete).

### Adatszolgáltatás

A Műszaki igazgató feladata a korábbi fázisokban (ajánlatadási, szerződéskötési, stb.) már meghatározott követelmények integrálása és a tervezés számára kiinduló adattá történő feldolgozása a tervező számára.

Ezek a követelmények lehetnek külső eredetűek:

- a tervezésre vonatkozó konkrét vevői, vagy más érdekelt fél által meghatározott elvárások (Ügyvezetőktől, Értékesítőktől, stb.),
- a betervezendő termékek szállítójától eredő információk,
- szabványkövetelmények,
- törvényi előírások,
- stb.

belső eredetűek:

- korábbi tervek tapasztalatai,
- szoftveres fejlesztők információi,
- üzemeltetők visszajelzései,
- az adott projektre vonatkozó feljegyzések, adatok információi,

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

- a tervezésben résztvevők felkészültségével kapcsolatos elvárások,
- a vállalkozásnak az adott feladathoz kapcsolódó igényei,

illetve egyéb, a majdani megvalósításhoz kapcsolódóan fontossággal bíró adatok:

- a gyártáshoz, a kivitelezési, beüzemelési tevékenységhez, a majdani működéshez, alkalmazáshoz kapcsolódó igény,
- környezetre vonatkozó információk,
- minden a tervező által meghatározandó, a kezelést, tárolást, szállítást érintő előírás.

Minden a fentiekben felsorolt adat tervezési alapadatként történő használhatóságáért a tervező felel, az ő felelőssége ezek átvizsgálása. Amennyiben az adatok nem elegendőek, nem kielégítőek a tervezés maradéktalan végrehajtása számára, szintén az ő felelőssége azokat pótolni, pontosítani.

A tervező feladata továbbá az alvállalkozók számára meghatározott feladat végrehajtásához szükséges alapadatok biztosítása.

### Tervellenőrzés

A tervek ellenőrzöttségének biztosítása a tervező felelőssége.

A tervek tételes tervellenőrzését szintén a tervező végzi el. A módszeres átvizsgálás megtörténtét az elkészült tervek, iratanyagok, stb. aláírásával bizonylatolja, mely aláírás egyben az átvizsgált dokumentum megfelelőségét is igazolja. Ezeknek az átvizsgálásoknak a szűken vett szakmai ellenőrzésen kívül ki kell terjedni, pl.: a kívánt cél elérésének, a tervezés előrehaladásának, a változások hatásainak, stb. ellenőrzésére is.

### Igazolás

Az elkészült és átvizsgált tervek igazolása a tervező feladata. Társaságunk gyakorlatában ez a több tervrészből álló, több szakág terveit tartalmazó komplett tervdokumentáció általános átvizsgálását jelenti, a teljesség, az egyes tervrészek igazoltságának és általában az adatszolgáltatás során megfogalmazott követelményeknek való megfelelés szempontjából.

Az igazoló ellenőrzés bizonylatolása, az annak megtörténtéért felelő tervező elektronikus aláírásával történik. Ez egyben a tervdokumentáció átvizsgálását is igazolja.

### Jóváhagyás

Az elkészült tervdokumentációt, mint dokumentumot, kiadás előtt a Műszaki igazgató hagyja jóvá.

### Érvényesítés

A gyártás, az üzembe helyezés során az ott résztvevő munkatársak feladata a tervek érvényesítése abból a szempontból, hogy a kivitelezés eredménye megfelel-e a tervekben megjelenített elvárásoknak, követelményeknek. Ennek során kötelesek összevetni a terveket a kivitelezett állapottal, az esetleges eltéréseket feljegyezni (megvalósulási terv, emlékeztetők, jegyzőkönyvek, stb.). Ezeket a feljegyzéseket a többi dokumentummal együtt kell kezelni.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

A megvalósított rendszere vonatkozó, a megrendelőtől értékelő visszajelzések összevetése a tervdokumentációval szintén az érvényesítés része.

### Módosítások

Bármilyen módosítás kezelése a már jóváhagyott tervekkel kapcsolatban a tervező feladata. Amennyiben a változtatás mértéke ezt indokolja, úgy kötelessége az átvizsgálási, igazolási, érvényesítési valamint jóváhagyási folyamatokat szükség szerint újra lefolytatni.

### 7.3.2. A tervezéshez kapcsolódó egyéb szabályozások

#### Tervtárazás

A társaságunknál működtetett tervtár felügyelete a tervező feladata. Az ő felelőssége a tervtárban elhelyezett tervek – papíralapú/digitális formában tárolt - nyilvántartása, állaguk megőrzése.

#### Vevő által átadott tervek kezelése

A vevő által átadott terveket, mint külső dokumentációt kell kezelni a vonatkozó szabályozásnak (4.2.3. pont) megfelelően. Amennyiben ezek között visszaszolgáltatásra kötelezett dokumentumok is vannak és állagromlás, stb. miatt ez lehetetlenné válik, úgy a Szervíz üzletág vezetőjének felelőssége erről feljegyzést készíteni és a megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

## 7.4. Beszerzés

### 7.4.1. A beszerzés folyamata

A beszerzés folyamataiba soroljuk a működésünkhöz szükséges kész- és félkész termékek, szerelési anyagok (alkatrészek, alap- és rezsianyagok, szerszámok, készülékek, szoftver- és hardver termékek, stb.) vagy az átvett alvállalkozói szolgáltatók (gyártók szoftverfejlesztők, helyszíni szerelést végzők, szállítók, stb.) munkájának igénybe vételét, mely munkákat „termékeinkben” – jellemzően közvetve - kívánunk értékesíteni.

Az eljárásban:

- meghatároztuk a beszállítóinkkal szemben támasztott általános követelményeket, valamint kiválasztásuk és értékelésük módszerét,
- szabályoztuk a beszerzésekkel kapcsolatos megrendelés, szerződéskötés általános folyamatát,
- tisztázzuk a tevékenységekkel kapcsolatos dokumentálási és felelősségi követelményeket.

#### Beszállítók kiválasztása és értékelése

Társaságunk minőség politikájának értelmében elsőrendű feladatunk a minőségre, a minőségi problémák megelőzésére való törekvés. E szándék megvalósításának egyik fontos eleme a beszállított termékek vagy nyújtott szolgáltatások minősége, melynek biztosítása a beszállító partnerek kiértékelésén keresztül valósulhat meg.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

Fenti szándék elérésének tervezésekor figyelembe kellett vennünk, hogy az alaptevékenységünkhöz kapcsolódó beszerzések esetében a beszállítók (vevőink által igényelt, a tervezők által definiált termékek gyártói, forgalmazói; élenjáró, a szakma csúcsát reprezentáló cégek, termékeik kereskedelmi forgalomban kaphatók) kiértékelésen alapuló kiválasztása azok eseti előfordulása vagy éppen ellenkezőleg, a régóta meglévő szoros munkakapcsolat miatt - egyszerűen kezelendő.

Ennek megfelelően előzetes beszállítói kiértékelés külön nem készül, viszont folyamatosan figyeljük a beszerzéseket, a megrendelt termékek beérkezésével, szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos információkat. A beszerzéssel kapcsolatos folyamatok figyelésével illetve a vonatkozó feljegyzések kiértékelésével vállalásaink teljesíthetőségét kívánjuk megalapozni.

A megrendelt termékek beérkezésével kapcsolatosan elsősorban:

- a határidőtartásra,
- a szállítmány teljességére, épségére,
- az azonosítottságra,
- a kísérő dokumentációk meglétére

vonatkozó eltéréseket figyeljük.

Alvállalkozóinkkal kapcsolatban szintén:

- a határidőtartás,
- a minőség,
- valamint az egyéb (pl. szerződésekben meghatározott) elvárásoknak való megfelelés

a figyelemmel kísérés alapja.

A folyamatos figyelés során a beszerzéssel kapcsolatba kerülő, jelesen az árut, szolgáltatást átvevő személy felelőssége az esetleges eltérésekről feljegyzést készíteni, és azt haladéktalanul az illetékes üzletágvezető és projektvezető tudomására hozni.

Fenti feljegyzések, illetve azok adatainak feldolgozásával társaságunk célja elsősorban az ajánlatadási, szerződéskötési, rendelésfogadási tevékenység számára információkat szolgáltatni, pl. reális határidők megállapítására.

A beszállítói információk feldolgozása, továbbítása valamint a vonatkozó dokumentumok kezelése az illetékes üzletágvezetők felelőssége.

### 7.4.2. Beszerzési információ

Beszerzés megrendelések révén

#### Ajánlatok bekérése

Az írásos ajánlatkéréseket (amennyiben szükséges) az illetékes üzletágvezetők (gyártás, szerelés: logisztikai ügyintéző; új termékek: műszaki igazgató, vagy annak aszisztense; szoftverek: Szoftver üzletág vezetője) készítik el.

Ajánlatkérés történhet szóban is, a beszerzendő termék vagy az alvállalkozói szolgáltatás jellegétől függően. Amennyiben a beszerzés tárgyára vonatkozóan termék- vagy gyártmánykatalógus, érvényes árlista áll rendelkezésre úgy az, az ajánlatkérés mértékét, illetve szükségességét értelemszerűen befolyásolja.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

Az ajánlatkérés – szükség és értelem szerint - az alábbiakat tartalmazza:

- az alvállalkozói szolgáltatás, a beszerzendő anyagok, szükséges termékek egyértelmű megnevezése,
- igényelt mennyiség,
- elkészítés, teljesítés ütemezése és módja,
- a szolgáltatás, termék átvételi kritériumai,
- a termékek szállítási, kiszerezési, csomagolási módja,
- a teljesítés határideje, valamint a mennyiségi és minőségi átvétel helye, módja,
- jótállási feltételek,
- beszerzési/vállalkozási ár,
- fizetési feltételek,
- minőségi kifogás esetén követendő eljárások,
- a gyártói megfelelőségi nyilatkozat szállítmányhoz csatolásának szükségessége és érvényessége.

### Megrendelés

A kiválasztott gyártótól, szolgáltatótól vagy kereskedelmi beszállítótól írásos úton vagy szóban rendelhet a logisztikai ügyintéző (kizárólagos rendelési joggal), a projektvezető utasítása alapján.

Beszerzés szerződéses viszony keretében

### Ajánlatok bekérése

E tevékenység az előző pontban leírtakkal megegyezően történik.

### Szerződéskötés

A kiválasztott alvállalkozóval, az általa adott ajánlatának figyelembevételével szerződéskötés (keretszerződés) készülhet a szolgáltatás, valamint a gyártott vagy beszerzett termék jellegétől függően.

A szerződések átvizsgálása, jóváhagyása az illetékes üzletágvezetők, illetve az Ügyvezetők (alvállalkozók, szolgáltatók esetében) feladata.

A szerződéskötéssel egy időben, adott esetben, a szerződésben is részletezve vagy legkésőbb a munka megrendelésekor a társaság minőségirányítási rendszerének az alvállalkozókra is vonatkozó részeit (pl.: azonosítás, ellenőrzés, nem megfelelőségek kezelése, mérőeszközök kezelése, bizonylatolások, stb.) az érintettekkel a szerződéskötőnek ismertetnie kell.

Közvetlen anyagbeszerzés

A gyártási, szerelési, beüzemelési munkához kapcsolódóan előfordulhat, hogy valamely alapanyag, alkatrész beszerzése közvetlenül a beszállító telephelyén, vagy valamely kereskedelmi egységeknél történik külön megrendelés, illetve szerződés nélkül.

A közvetlen beszerzésű anyagok vásárlása esetén követelmény, hogy csak a társaságunk által ismert, jó minőségű termékek szerezhetők be.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

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

#### Anyagbeszerzés

##### Anyagátvétel

A gyártás, üzembe helyezés és szerviz tevékenység számára beszerzett anyagokat felhasználás előtt ellenőrizni kell abból a szempontból, hogy megfelel-e a rendelésben meghatározott követelményeknek. Ugyanez vonatkozik a fenti tevékenységeket alvállalkozói formában végző beszállítók termékeire is. Az anyagátvétel alapját minden esetben a szállítmányt kísérő dokumentumok (illetve a kiadott gyártási, szerelési dokumentumok) képezik. A beérkező áru átvételéért az illetékes üzletágvezetők felelnek.

Az anyagátvétel során az alábbi szempontokra kell kitérni:

- teljesség ellenőrzése (szállítólevél, áru összevetése),
- a szállítmány sérülésmentességének ellenőrzése,
- a gyűjtő és egyedi csomagolások azonosító jelzéseinek megléte.

Az anyagátvétel során megfelelőnek talált tételeket, ha nem vonatkoznak rájuk egyéb ellenőrzési előírások, fel lehet használni, be lehet raktározni.

A szerelési anyagok, szerelvények, gyártott termékek, hardverek, szoftverek, stb. ellenőrzésének, megfelelőségének és átvételének tényét a szállítólevélen, számlán az anyagátvételt végző személy aláírásával igazolja.

Nem megfelelő szállítmány, rendeltéstől eltérő mennyiség, minőséget igazoló bizonylatok, azonosító adatok nélkül beérkező termékek esetén az anyagátvevő személynek –amennyiben saját hatáskörben nem tud dönteni– kötelessége, hogy jelezze észrevételét az illetékes üzletágvezetőnek, aki dönt a kifogásolt tétel felhasználhatóságáról vagy visszautasításáról.

A probléma súlyának megfelelően az illetékes vezető (Műszaki vezető, projektvezető, Kereskedelmi és pénzügyi vezetők) dönt az esetleges reklamáció indításáról.

##### A beszerzett - nem megfelelő - termék kezelése a minősítést követően

A nem megfelelő szállítmányt a felhasználás helyén jelöléssel (pl. piros jelzés), a raktárban erre kijelölt területre helyezéssel el kell különíteni, és a döntés meghozataláig tilos felhasználni, beraktározni.

##### A beszerzett termékek ellenőrzési dokumentumainak kezelése

A beszerzett termék ellenőrzéshez kapcsolódó dokumentumok kezelése, archiválása az illetékes üzletágvezetők feladata.

#### Az alvállalkozói munka átadás-átvétele

A szerelő-alvállalkozók által elvégzett munka átvételét a műszaki üzletág vezetője hajtja végre.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

### 7.5. Előállítás és szolgáltatás nyújtása

#### 7.5.1. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának szabályozása

Az „előállítás és szolgáltatás nyújtása” fogalmát a 7. fejezet bevezetőjében definiált termék-értelmezésünk alapján fogalmazzuk meg.

Folyamataink szabályozásával biztosítjuk, hogy:

- az előírt követelményeket szerződéseinkben rögzítjük (lásd: 7.2.2. pont),
- tevékenységeinket tervezzük (lásd: 5.4.2. pont),
- a tevékenység bonyolultságától függően a szükséges részletességgel előírjuk a folyamatok működtetésének módját,
- gondoskodunk arról, hogy megfeleljünk a vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak, minőségterveknek,
- rendszeresen ellenőrizzük az előírásokban (szerződések, utasítások, jogszabályok, minőségtervek stb.) meghatározott folyamatparaméterek teljesülését (lásd: 8.2. pont),
- számítástechnikai és irodatechnikai eszközeink, berendezéseink, gyártóeszközeink karbantartásával gondoskodunk a szükséges infrastrukturális feltételek megteremtéséről (lásd 6.3. pont),
- szükség esetén javító/helyesbítő/megelőző intézkedéseket hajtunk végre (lásd: 8.5. pont).

A Minőségirányítási Kézikönyvben, illetve a gyártásra, üzembe helyezésre és szerviz tevékenységre vonatkozó E-01 eljárásban rögzítjük a működési folyamatokat, a felelőségeket és a munkavégzés módját.

#### 7.5.2. Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának érvényesítése

Az előállítás és szolgáltatás nyújtásának érvényesítését a tervezés-fejlesztési, gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenységek tevékenység megvalósítási folyamataival kapcsolatban értelmezzük.

Tekintettel arra, hogy fenti tevékenységeink során a folyamatok kimenetei megfelelő módszerekkel ellenőrizhetők és igazolhatók, így azok külön érvényesítése nem szükséges.

#### 7.5.3 Azonosítás és nyomonkövethetőség

Tervezési munkáink azonosítása az adott munka elnevezésével történik, összekapcsolva a tervek azonosítására vonatkozó gyakorlattal (7.3.2. pont).

A gyártással, szerelés-kivitelezéssel, szolgáltatásteljesítéssel kapcsolatos azonosítási feladatokat és felelőségeket a vonatkozó eljárásban (E-01) szabályoztuk.

#### 7.5.4. A vevő tulajdona

A vevő által beszállított termékeket is mennyiségi és minőségi vizsgálatnak kell alávetni (lásd: 7.4.3. pont). A vevő felelősége, hogy - a beszállításkor végzett átvételi vizsgálatról függetlenül - mindig a megfelelő minőségű terméket bocsássa a társaság rendelkezésére.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

Amennyiben a vevő által rendelkezésre bocsátott termék bármilyen módon károsodott (elveszett, meghibásodott stb.), az illetékes üzletágvezetők jegyzőkönyvet kötelesek felvenni az esetről, mely jegyzőkönyv információinak figyelembevételével értesítik a vevőt a probléma rendezésének módjáról.

A felhasználatlaná váló termékeket el kell különíteni és/vagy NEM FELHASZNÁLHATÓ címkével ellátni, valamint a döntés meghozataláig tilos felhasználni, beraktározni. Speciális dolgokat a vevővel kötött szerződés szabályoz. Vevő átvételét a munkalap igazolja (szállítójegyzék)

### 7.5.5. A termék állagának megőrzése

#### Tervezés

Tervezési tevékenységünk során az előállított dokumentumokat – dokumentumhordozókat - körültekintő kezeléssel és megfelelő csomagolással védjük a sérüléstől az elkészítés, a tárolás és a szállítás során.

Az elektronikus úton előállított dokumentumok, szöveg- és adatfájlokat számítógépen tároljuk, és a munka lezárását követően archiváljuk. A tervekészítés alatt folyamatosan végezzük a külső helyekre történő mentéseket. Az archív állományokról és az archiválás dátumáról nyilvántartást vezetünk.

Az előállított dokumentumok épségben történő átadása, a megbízók által átadott dokumentumok kezelése, valamint a lezárt munkák archiválása a tervező felelőssége.

#### Gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenység

Társaságunk a gyártás, üzembe helyezés, szerviz tevékenység, valamint a tárolás, szállítás során gondoskodik a félkész- és késztermékek állagának megőrzéséről, melyet A gyártás, üzembe helyezés és szerviz szabályozása (E-01) című eljárásban definiáltunk.

### 7.6. Mérő- és megfigyelő eszközök kezelése

#### Az alvállalkozók mérőeszközeinek felügyelete

Társaságunk tevékenységének jellegénél fogva a gyártást, kivitelezést, szolgáltatásteljesítést esetenként alvállalkozók bevonásával végezi. A velük kötött szerződésekben – vagy azok csatolt, hivatkozott mellékleteiben, az átadott műszaki dokumentációkban - határozzuk meg, hogy a munkák során milyen követelményeknek kell megfelelniük az elfogadhatóság érdekében. E követelmények elérésének megállapításához definiáljuk azokat a méréseket, amelyeket el kell végezni a munkák során vagy azok végeztével.

Az adott munkáért felelős vezető feladata ellenőrizni, hogy a potenciális alvállalkozó rendelkezik-e mindazokkal a mérőeszközökkel, melyek a különböző dokumentációkban meghatározott munkaműveletek eredményei számára előírt paraméterek mérését, figyelemmel kísérését lehetővé teszik.

Amennyiben az elvégzendő mérések eredményei elszámolás alapját képezik, valamely jogszabály azt előírja, hogy érvényességükről gondoskodni kell, úgy a vizsgálatnak ki kell terjednie a mérőeszközök azonosítási módjának, kalibráltságának vagy hitelesítettségének ellenőrzésére is. E bizonylatokon igazolja (dátum, szignó, „megfelelő” jelzet) az ellenőrzés elvégzését, a megfelelést.

Szintén a felelős műszaki vezető feladata a projekt során folyamatosan ellenőrizni az alvállalkozók által használt mérőeszközök szerződésben rögzített kondíciójának (azonosítottaság, hitelesítettség, kalibráltság, stb.) meglétét, a vonatkozó feljegyzéseket, a használhatóságot.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

Amennyiben az ellenőrzést követően úgy ítéli meg, hogy a mérőeszköz állapota bizonytalanná teheti a mérést, abban az esetben a hibásnak minősített mérőeszköz alvállalkozó általi forgalomból történő kivonásáról haladéktalanul intézkedik.

### Saját mérőeszközök kezelése

Mérőeszközeinket - használatba vételük előtt - a rajtuk található egyedi gyártási számmal azonosítjuk.

Az azonosított mérőeszközöket a Műszaki vezető nyilvántartásba veszi a Mérőeszközök nyilvántartása formálapon. Szintén az ő feladata a lejárt érvényességi idejű eszközök kivonása, illetve kalibrációjuk megszervezése.

Amennyiben a Műszaki vezető úgy ítéli meg, hogy a mérőeszköz állapota bizonytalanná teheti a mérést, abban az esetben a hibásnak minősített mérőeszközt le kell selejtezni, és helyette új mérőeszközt kell biztosítani.

A Műszaki vezető a társaság által használt mérőeszközök kalibrálását külső cégekkel végezteti el, melyek rendelkeznek mindazokkal a módszerekkel és eszközökkel, melyek e tevékenység elvégzésére azokat feljogosítják.

A kalibráció, elvégzését követően a kalibrálást végző cég jegyzőkönyvet állít ki az ellenőrző eszközön mért paramétereiről. A jegyzőkönyvön szerepelteti a jegyzőkönyv számát, az eszköz azonosítóját, a kalibráció dátumát, valamint a kalibráláshoz felhasznált eszközök hitelességét igazoló OMH jegyzőkönyv számát, érvényességi idejét.

E jegyzőkönyv alapján dönti el a Minőségirányítási vezető, hogy az illető mérőeszköz megfelel-e az elvégzendő mérésre. Ezt a jegyzőkönyvön és/vagy a Mérőeszközök nyilvántartása formálapon bizonylatolja.

**Lejárt érvényességi idejű ellenőrzőeszköz használata tilos!**

A használat során bizonytalan mérési eredményeket szolgáltató mérőeszközt függetlenül az érvényességi idejétől, haladéktalanul ki kell vonni a forgalomból, és kalibrációnak kell alávetni, hogy az alkalmasságát meg lehessen állapítani!

A kalibrációs jegyzőkönyvet a Minőségirányítási vezető archiválja, és figyelemmel kíséri annak érvényességét.

Alapvetően olyan mérőeszközöket használunk, amelyeket kalibráltatni sem kell, érvényessége lejártakor selejtezzük. Bekapcsoláskor ellenőrizzük minden alkalommal, hogy működik –e  
Évente 1x alpmérést végzünk, munkavédelmileg külön nézzük, szakember bevonásával.

### 7.7. Hivatkozott dokumentumok

A gyártás, üzembe helyezés és szerviz szabályozása (E-01)

Mérőeszközök nyilvántartása

Helyesbítő tevékenység

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

## 8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS

### 8.1. Általános rész

Tevékenységünk és minőségirányítási rendszerünk megfelelőségének, eredményességének és fejlesztésének érdekében megfigyelési, ellenőrzési, elemzési és tökéletesítési módszereket vezettünk be.

### 8.2. Mérés és figyelemmel kísérés

#### 8.2.1. A vevő megelégedettsége

Rendszerbe foglaljuk, útmutatásokat adunk és kijelöljük a vevői elégedettség megítélésével kapcsolatos tevékenységeinket és a felelőségeket. Ezzel biztosítható, hogy rendszeresen vizsgáljuk, elemezzük a tevékenységünkkel kapcsolatos vevői elégedettség mértékét és meghatározzuk az intézkedéseket, amelyek szükségesek a vevőink jövőbeni elégedettségéhez és folyamatos fejlődésünkhöz.

##### A közvetlen vevői elégedettség

Tevékenységünkkel kapcsolatos vevői elégedettség (elégedetlenség) felmérése – például az egyes teljesítések lezárásakor konzultálva a megrendelővel vagy annak képviselőjével - a vezetőség képviselőjét is ellátó Ügyvezető felelőssége, mely felmérések tapasztalatait a vezetőségi átvizsgálás során kell összegeznie.

További – eseti - módszerek kidolgozása a vevői megelégedettség mérésére szintén az ő feladata.

##### A közvetett vevői elégedettség

A vevői elégedettség mértékének meghatározásánál figyelembe kell venni a vevők bejelentett észrevételeit, reklamációit és az ezekkel kapcsolatosan végrehajtott helyesbítő és megelőző tevékenységek eredményességét.

A Minőségirányítási vezető fél évente elemzi a társaság tevékenységével kapcsolatosan bejelentett vevői észrevételeket, reklamációkat, illetve ezek kivizsgálása után tett helyesbítő és megelőző tevékenységeket.

#### 8.2.2. Belső minőségügyi audit

A belső auditok működtetésének célja, hogy a társaság folyamatosan biztosítsa a minőségirányítási rendszerre vonatkozó saját-, illetve szabványkövetelményeknek való megfelelést és a minőségirányítási rendszer működésének hatékonyságát.

Elvárás, hogy a belső auditok segítsék a minőségirányítási rendszer folyamatos továbbfejlesztését, a működés hatásosságának értékelését, a minőségcélok megvalósulását, feltárják az esetleges eltéréseket és ezek okait, lehetőséget adva kiküszöbölésükre.

Alkalmazási területe a társaság valamennyi tevékenysége, folyamata, amely a minőségirányítási kézikönyvben követelményként szerepel.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

### A belső minőségügyi audit tervezése, jóváhagyása

A társaság tervezett időszakonként (évente egyszer) teljes körű belső auditot hajt végre, melyek konkrét időpontját a Minőségirányítási vezető – a vezetés többi tagjával egyeztetve - esetenként határozza meg.

A belső auditot úgy kell ütemezni, hogy az esedékes, harmadik fél által végzendő audit (felülvizsgálati, újratanúsítási) előtt kellő idő álljon rendelkezésre az észrevételekkel kapcsolatos követő tevékenységek elvégzésére, az esetlegesen feltárt nemmegfelelések helyesbítésére, illetve okainak kiküszöbölésére.

Az audit során a minőségirányítási kézikönyvben meghatározott és szabályozott folyamatokat kell vizsgálni.

Társaságunknál a következő kézikönyvfejezetek –mint összehasonlítási alapként használt előirányzatok- szerint kell auditálni:

Cégvezetés	A vezetőség felelőssége	kk 5. fejezet
	Erőforrások	kk 6. fejezet
	Vevői követelmények	kk 7.2. pont
	Beszerzés	kk 7.4. pont
	Helyesbítő és megelőző tevékenység	kk 8.5.2, 8.5.3. pont
	Dokumentumok és feljegyzések kezelése	kk 4.2. pont
Projekt megvalósítás	Tervezés-fejlesztés	kk 7.3. pont
	Gyártás	E-01
	Üzembe helyezés	E-01
	Szerviz	E-01
	Ellenőrzések	kk 8.2.4. pont, E-01
	Nemmegfelelések kezelése	kk 8.3. pont, E-01
	Helyesbítő és megelőző tevékenység	kk 8.5.2, 8.5.3. pont
Minőségirányítás	Belső audit	kk: 8.2.2.
	Helyesbítő és megelőző tevékenység	kk 8.5.2, 8.5.3. pont

Amennyiben a társaság tevékenységében, szervezetében jelentős változás következik be, abban az esetben a vezetőség képviselőjét is ellátó Ügyvezető és/vagy a Minőségirányítási vezető kezdeményezheti rendkívüli belső audit megtartását.

### A belső minőségügyi audit lefolytatása, eredményeinek feljegyzése

A belső auditokat felkészült belső auditor(ok) hajtják végre. A társaság a felkészültséget és a pártatlanságot külső szakemberek bevonásával is biztosíthatja.

### Nyitó értekezlet

A nyitó értekezlet résztvevői az auditor(ok) és társaságunk munkatársai, témája az audit céljának és programjának ismertetése.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

### Audit

Az auditor(ok) az audit során használhatnak saját célra, előre elkészített kérdésjegyzéket is, de az auditálásnak mindenképpen a vonatkozó szabványkövetelményekre kell vonatkoznia.

A szabványelőírások követésére valamint a kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések, auditbizonyítékok megvizsgálásának bizonylatolására szolgál az Audit összefoglaló formalap. Amennyiben valamilyen észrevétel merül fel a vonatkozó folyamattal, dokumentummal kapcsolatban ezek szintén e formalapon azonosíthatóak.

Az audit során nyert és a fenti módon azonosított megállapításokat az auditor(ok)nak az Auditálási jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A jegyzőkönyv alapján a Minőségirányítási vezető összegzi az audit megállapításait (pl. auditjelentést készít), meghatározza a szükséges követő tevékenységeket, melyek bizonylatolását, a megtett intézkedések igazolását szintén az Auditálási jegyzőkönyv felhasználásával kell megtenni. Amennyiben a Minőségirányítási vezető helyesbítő tevékenység(ek) megindítása mellett dönt, úgy azt a vonatkozó eljárásnak megfelelően kell elvégezni (lásd: 8.5.2. pont).

A belső auditok eredményeit vezetőségi átvizsgálás keretében rendszeresen értékeljük és szükség esetén, további intézkedéseket rendelünk el.

### Záró értekezlet

A belső audit befejeztével záró értekezletet kell tartani, amelyen a nyitó értekezlet résztvevői vesznek részt.

A záró értekezlet témái:

- az eltérések, követő tevékenységek ismertetése és megbeszélése,
- az Auditálási jegyzőkönyv jóváhagyása,
- az audit következtetésének ismertetése.

A vizsgált terület tevékenységével kapcsolatos javaslatok, észrevételek követő tevékenységeit, illetve az esetlegesen fogantatosított helyesbítő tevékenységeket indokolatlan késedelem nélkül végre kell hajtani, illetve ezek eredményességét ellenőrizni és igazolni kell.

Az Audit összefoglalót, az Auditálási jegyzőkönyvet (és az esetlegesen elkészített auditjelentést) a Minőségirányítási vezető kezeli és archiválja. A megőrzési idő 3 év.

### 8.2.3. A folyamatok mérése és figyelemmel kísérése

Folyamatokon a minőségirányítási rendszerünk folyamatait értjük, azokat a tevékenységeket, amelyek a vevői, szabványi, jogszabályi követelmények kielégítéséhez vezetnek.

Társaságunk egyértelmű módszert dolgozott ki minőségirányítási rendszere meghatározó folyamatainak figyelemmel kísérésére, működésük értékelésére.

E figyelemmel kísérések a következők:

- a dokumentáció színvonala,
- az adminisztráció, pontos, világos elvégzése, a bizonylatolások helyessége,

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

- a beszerzések, az alvállalkozók munkájának határidőre, hibátlanul történő teljesítése,
- a termék gyárthatósága,
- a gyártás elégedettsége,
- a gyártott termékek minősége,
- a kivitelezés minősége,
- a vállalt határidők betartása,
- utasítások, munkafegyelem betartása,
- az elvégzett ellenőrzések szakszerűsége,
- a vevő elégedettsége
- folyamatok hibáinak alakulása
- a mennyiségek, a selejt alakulása,
- képességünk figyelése folyamataink megvalósításában,
- a folyamatok átfutási idejének alakulása (pl. ajánlatkéréstől annak megadásáig, vagy a rendelés beérkezésétől annak teljesítéséig eltelt idő)

Fentiek működtetéséért, bizonylatolásáért, az eredmények kiértékeléséért a társaság munkatársai egyaránt felelősek.

### 8.2.4. A termék figyelemmel kísérése

A tevékenységünkre vonatkozó folyamatokba épített ellenőrzések a Minőségirányítási kézikönyv 7. fejezete által felölelt folyamatokra, illetve A gyártás, üzembe helyezés és szerviz szabályozása (E-01) című eljárásban foglaltakra vonatkoznak.

Fentiekben meghatároztuk a projektekre vonatkozó ellenőrzéseket, mint a folyamatmérés szerves részeit, melyek képesek összképet nyújtani termékeink minőségéről.

Folyamataink és tevékenységeink ellenőrzésével biztosítjuk, hogy:

- időben észleljük az előírásoktól eltérő állapotot,
- megelőzzük a beszállított hibás termékek felhasználásából, illetve végtermék kiszállításából eredő károkat,
- minél hamarabb intézkedhessünk a nem megfelelő állapot megszüntetése érdekében,
- igazoljuk az előírásoknak való megfelelést.

Gondoskodunk arról, hogy a projektmegvalósítási folyamat csak akkor folytatódhasson, ha a szükséges ellenőrzések megtörténtek, és a felelős személy igazolta a folyamat megfelelőségét.

Az ellenőrzésekről feljegyzés készül, amelyet a 4.2.4. pontban szabályozott módon kezelünk.

Amennyiben az ellenőrzések során nemmegfelelőséget tapasztalunk, a 8.3. pont szerint járunk el.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

### 8.3. A nem megfelelő termék kezelése

Ellenőrzésekkel (lásd 8.2.4. pont) biztosítjuk, hogy ne továbbítsunk az ellenőrző vizsgálatok során nem megfelelőnek minősített termékeket.

Az előírt követelményeknek nem megfelelő beérkező/kiszállításra váró tervek, gyártmányok előfordulása esetén gondoskodunk ezek egyértelmű azonosításáról, a szükséges további intézkedések meghozataláról. A nemmegfelelőségekről feljegyzést készítünk, a hiba kijavításáról döntést hozunk, az intézkedés végrehajtását ellenőrizzük. A feljegyzéseket a 4.2.4 pontban meghatározottaknak megfelelően kezeljük.

#### Eljárás a beszerzett termékek nem megfelelőse esetén

A nemmegfelelőség esetén az illetékes üzletágvezető dönt a nem megfelelő termékek sorsáról (visszaküldés, árengedmény, javítás, pótlás kérése, stb.) illetve a szükséges helyesbítő/megelőző intézkedésről.

#### Eljárás a projektmegvalósítás közben felmerülő nemmegfelelőségek esetén

A tervezés-fejlesztési, gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenységek közben felmerülő nemmegfelelőségek dokumentálása a folyamatban résztvevő munkatárs felelőssége, döntés a szükséges intézkedésről az illetékes üzletágvezető feladata a jelen kézikönyvben, illetve A gyártás, üzembe helyezés és szerviz szabályozása (E-01) című eljárásban foglaltaknak megfelelően.

### 8.4. Az adatok elemzése

A minőségirányítási rendszerünk eredményességének ellenőrzésére, tevékenységünk megfelelőségének igazolására adatgyűjtést és elemzést végzünk. A mutatószámok alkalmazásával elérhető a tények alapján történő tájékozódás és döntés, a trendek felismerése, a folyamatokra vonatkozó intézkedések hatásának lemérhetősége, valamint a gyors reagálás lehetősége.

Az adatgyűjtés szempontjából fontos feltétel, hogy egyszerre ne túl sok adatot gyűjtsünk; az adatok alkalmasak legyenek a kívánt információ megjelenítésére, követésére; valamint, hogy a mutatószámrendszer áttekinthető legyen.

A gyűjtendő adatokat a következő területekhez rendeltük:

- a tervezési, gyártási, szolgáltatásteljesítési tevékenység eredményei (gazdasági mutatók):
  - üzleti eredmények mutatói,
  - hatékonysági mutatók,
  - pénzügyi elemzések,
- vevőkkel kapcsolatos adatok:
  - vevők megelégedettsége,
- folyamatokra vonatkozó mutatószámok:
  - szerződéskötések,
  - beszerzés,
  - belső audit,
  - helyesbítő és megelőző tevékenységek,

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

- társadalmi felelősségre vonatkozó adatok:
  - információs támogatás,
  - társadalmi felelősség,

Az adatok elemzések eredményét vezetői átvizsgálás keretében értékeljük (lásd: 5.6. pont).

### 8.5. Fejlesztés

#### 8.5.1. A folyamatos fejlesztés

A minőségirányítási rendszerünk folyamatos fejlesztése a terv szerint megvalósult folyamatok tökéletesítéséről, a minőségirányítási rendszer eredményességének fejlesztéséről szól. E folyamatos fejlesztés fő célkitűzései:

- folyamatközpontúság (optimális folyamatok) szempontjából:
    - biztonságos, önmaguktól végbemenő folyamatok kialakítása,
    - képesítés, szaktudás növelése,
  - eredményközpontúság (optimális eredmények) szempontjából:
    - költségcsökkentés,
    - rövid átfutási idő,
- a teljesítések minőségének fenntartása, jobbítása,  
valamint a megrendelőink, vevőink, illetve más érdekelt felek megelégedettségének fokozása.

Fenti célkitűzések elérésének fontosabb eszközei:

- minőségpolitika,
- minőségcélok,
- auditeredmények,
- adataelemzés,
- vezetőségi átvizsgálás,
- helyesbítő tevékenységek,
- megelőző tevékenységek.

#### 8.5.2. Helyesbítő tevékenységek

A nemmegfelelések észlelése

Társaságunk jellemzően az alábbi információk alapján dönthet úgy, hogy szükséges-e helyesbítő tevékenységet indítani:

- vevői reklamációk, észrevételek, javaslatok,
- teljesítés közben előforduló nemmegfelelési jelentések, jegyzőkönyvek,
- auditok következtetései,

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

- vezetőségi átvizsgálás feljegyzései,
- adatelemzések eredményei (pl.: negatív trendek).

Természetesen minden további a minőségirányítási rendszert érintő, annak működtetése során észlelt, felfedett nemmegfelelőség, nem teljesülő elvárás, stb. információforrás lehet esetleges helyesbítő tevékenység megindításához.

Az eltérés észlelésekor a társaságnál rendszerbe állított Helyesbítő tevékenység formálaton határozzuk meg egyértelműen a nemmegfelelőséget és feljegyezzük fel a kapcsolódó dokumentumokat (pl.: reklamációs levél, auditok, vezetőségi átvizsgálások jegyzőkönyvei, jelentések, stb.).

### Döntés helyesbítő tevékenység indításáról

Fenti információk feljegyzései alapján az Ügyvezetők döntenek a helyesbítő tevékenység indításáról.

A helyesbítő tevékenység indításáról hozandó döntés előkészítése során figyelembe kell venni annak költségvonzatait, termékre, vevői megalégedésre, stb. gyakorolt hatásait valamint, hogy mennyiben szolgálja a minőségirányítási rendszer fejlesztését.

### A helyesbítő tevékenység végrehajtása

A helyesbítő tevékenység indításáról hozott döntés után a Minőségirányítási vezető kötelessége, indokolatlan késedelem nélkül, megkezdeni a tevékenységgel kapcsolatos intézkedéseket.

A kivizsgálás során meg kell határozni az eltérés okát, és ezt fel kell jegyezni a formálatra.

Az eltérés okainak feltárását követően szintén a Minőségirányítási vezető felelőssége (konzultálva az Ügyvezetőkkel) a nemmegfelelőség megismétlődésének megakadályozásához szükséges intézkedés meghozatala, a határidő rögzítése.

Követelmény, hogy a feltárt nemmegfelelőség okainak kiküszöbölésére elhatározott helyesbítő tevékenység kidolgozása és bevezetése alatt, az eltérés megszüntetésére irányuló helyesbítés során bármilyen ideiglenes megoldással, gondoskodni kell tevékenység megfelelő fenntartásáról, a folyamatok működtetéséről és szükség esetén a folyamatos felügyeletről, ellenőrzésről.

A bevezetést követően a Minőségirányítási vezető ellenőrzi és elemzi a bevezetett megoldás hatásosságát annak érdekében, hogy megállapítható legyen annak eredményessége. A vizsgálat megállapításait a Helyesbítő tevékenység formálaton dokumentálnia kell. Nem megfelelő megoldás esetén az eljárást meg kell ismétlni.

Az átvizsgált és megfelelőnek értékelt helyesbítő tevékenység esetén a Minőségirányítási vezető a formálat aláírásával lezárja az intézkedéssorozatot.

A végrehajtott tevékenységek dokumentumait 1 évig archiválja.

### 8.5.3. Megelőző tevékenységek

#### Minőségirányítási rendszer információinak elemzése

Az elemzés célja, hogy - figyelembe véve a társaság tevékenysége során szerzett tapasztalatokat, információkat, esetleges problémákat - a várható, lehetséges nemmegfelelőségek bekövetkezésének megelőzésére alkalmas intézkedések kerüljenek meghatározásra és bevezetésre.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Az auditok következtetései, a megrendelői igények, elvárások átvizsgálása, a megelégedettség mérésének adatai, a minőségre hatást gyakorló munkafolyamatok vizsgálatai, a korábban észlelt nemmegfelelések okainak elemzése, vezetőségi átvizsgálások jegyzőkönyvei által feltárt lehetséges nemmegfelelések vizsgálata eredményeként társaságunknál az alábbi, tervezett, folyamatosan végzett megelőző tevékenységeket működtetjük:

Megelőző tevékenység	Előíró dokumentum	Lehetséges eltérések	Lehetséges okok	Tevékenységek átvizsgálása	Bizonylatolás
Adatvédelem, vírusvédelem, adatmentés		illetéktelenek hozzáférése; adatbázis, dokumentumok módosítása, adatvesztés	helytelen jelszóhasználat; titkosítás hiánya; felügyelet nélkül hagyott PC megfelelő szoftver hiánya; up-date hiánya	belső audit	jkv.
Új belépők oktatása	8. fejezet	hibás munkavégzés; hibás dokumentálás; MIR-ben előírtaktól eltérés	ismerethiány; gyakorlat hiánya; motiváció hiánya	vezetőségi átvizsgálás	jkv.
Technológia fejlesztése (pl. számítógépek, gépek korszerűsítése)	8. fejezet	nem megfelelő termék; rossz hatékonyság; kihasználatlan vagy hiányzó kapacitás	erkölcsi, fizikai kopás; elhasználódás	vezetőségi átvizsgálás	jkv.
Beszállítók, értékelése	7.4. fejezet	követelményektől eltérő beszerzett termékek; kivitelezési, szolgáltatási problémák; határidőtartási késések	nem körültekintő, hiányos értékelés	vezetőségi átvizsgálás	vezetőségi átv. jkv.
Számítógépek, gyártó berendezések karbantartása		működéskép-telenség	kopás, elhasználódás, stb.	vezetőségi átvizsgálás	jkv.
Kalibrálás	7.6 fejezet	pontatlan mérőeszköz, deformált, skála nem olvasható, stb.	kopás, túlerőltetés, lejárt kalibrálási határidő, stb.	belső audit, vezetőségi átvizsgálás	jkv-ek
Munkavédelem, egészségvédelem, tűzvédelem	szabályzatok	baleset, egészségkárosodás tüzeset bekövetkezte	figyelmeztetlenség gondatlanság, tudás, eszközök hiánya, elmaradt oktatás	vezetőségi átvizsgálás	naplók
Vevői elégedettség mérése	8.2.1 pont	reklamációk, visszavont megrendelések	eltérés követelményektől, a be nem tartott határidők; dokumentálás hiányosságai	vezetőségi átvizsgálás	jkv.

## Megelőző tevékenység indítása, végrehajtása

A Minőségirányítási vezető rendszeresen összegezi a minőséggel és a társaság tevékenységével kapcsolatos információkat. Szükség esetén a potenciális hibaforrások megszüntetése érdekében megelőző tevékenységet kezdeményez a Helyesbítő tevékenység formanyomtatvány kitöltésével.

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

---

A továbbiakban a folyamat megegyezik a 8.5.2. pontban leírtakkal.

8.6 Hivatkozott dokumentumok

Helyesbítő tevékenység

Audit összefoglaló

Auditálási jegyzőkönyv