



**Zakład Usług Komputerowych i Biurowych**

**PROBIT**

**Wojciech Zawadzki**

50-412 Wrocław, ul. Mazowiecka 15

**System Zarządzania Jakością**

---

Wydanie piąte  
kwiecień 2006

# **KSIĘGA JAKOŚCI**

**Żadna część niniejszej Księgi nie może być przedrukowywana ani kopiowana jakąkolwiek techniką bez pisemnej zgody właściciela firmy PROBIT.**

# **KSIĘGA JAKOŚCI**

## Przedmowa

**Niniejsza księga została opracowana według wymagań polskiej normy  
PN-EN ISO 9001:2001**

Terminy, określenia i definicje niezdefiniowane są zgodne z terminami i definicjami podanymi w  
normie PN-EN ISO 9000:2001

## Spis treści

Lp.	Treść	str.
1.	Przedmowa .....	2
2.	Spis treści .....	3
3.	Prezentacja firmy .....	4
4.	Deklaracja Najwyższego Kierownictwa .....	5
5.	Polityka Jakości .....	6
6.	Cele jakości .....	7
7.	Odpowiedzialność i uprawnienia .....	7
8.	Schemat organizacyjny .....	9
9.	Przedstawiciel kierownictwa .....	10
10.	Przeglądy wykonywane przez kierownictwo .....	10
11.	Infrastruktura i środowisko pracy .....	10
12.	Komunikacja wewnętrzna .....	11
13.	System Zarządzania Jakością .....	12
14.	Opis systemu .....	12
15.	Mapa procesów .....	14
16.	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością .....	15
17.	Księga Jakości .....	15
18.	Procedury i instrukcje Systemu Zarządzania Jakością .....	15
19.	Procesy Zarządzania Systemem .....	16
20.	Nadzór nad dokumentami i zapisami .....	16
21.	Działania korygujące i zapobiegawcze .....	17
22.	Audyty wewnętrzne .....	18
23.	Postępowanie z niezgodnościami .....	19
24.	Procesy pomocnicze .....	20
25.	Zarządzanie zasobami.....	20
26.	Nadzór nad wyposażeniem.....	21
27.	Monitorowanie i doskonalenie.....	22
28.	Procesy główne .....	23
29.	Pozyskiwanie klientów .....	23
30.	Wdrożenie wyrobu .....	24
31.	Serwis wyrobu .....	25
32.	Zakupy .....	26
33.	Rozwój wyrobu .....	27
34.	Macierz powiązania systemu z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001 .....	28

## Prezentacja firmy

Od 1990 roku zajmujemy się produkcją, sprzedażą i wdrażaniem profesjonalnego oprogramowania wspomagającego zarządzanie przedsiębiorstwem. Tworzymy systemy informatyczne, których celem jest automatyzacja i wspomaganie prac w dziale finansowo-księgowym, rachubie, kadrach, w dziale sprzedaży i produkcji.

Specjaliści z dziedziny informatyki i ekonomii wspólnie pracują nad tym, aby nasze systemy były konkurencyjne na europejskim rynku. Świadczymy szeroki wachlarz usług takich, jak doradztwo, szkolenia, wdrożenia oraz pomoc w eksploatacji.

Nasz stały i sukcesywny rozwój sprawił, iż w ciągu kilku lat staliśmy się firmą o ugruntowanej pozycji na rynku dostawców oferujących systemy do zarządzania przedsiębiorstwem. Działamy poprzez oddziały oraz sieć dystrybutorów zlokalizowanych na terenie całego kraju.

Firma działa w oddziałach: we Wrocławiu ( Centrala ), Poznaniu, Opolu, Sosnowcu, Łodzi oraz w pododdziałach w Warszawie, Zielonej Górze i Kielcach.

Oprogramowanie tworzone jest w Dziale Rozwoju, w centrali we Wrocławiu. Sprzedaż, wdrożenia i serwis oprogramowania realizowane są we wszystkich oddziałach.

W Firmie ustanowiono **funkcjonalną** strukturę organizacyjną z podziałem na regiony, wg której pracownicy poszczególnych działów, niezależnie od lokalizacji ( oddziałów ) podlegają bezpośrednio lub pośrednio Dyrektorowi tego działu. Zasady i obowiązki, w tym mające wpływ na jakość, określone dla poszczególnych stanowisk obowiązują zarówno w centrali jak też w oddziałach, w stopniu w jakim dotyczą one realizowanych tam procesów.

Nadzór nad sprzedażą oraz zarządzanie wdrożeniami i serwisem prowadzone jest centralnie przez Dyrektora Handlowego. Nadzór nad tworzeniem oprogramowania sprawuje Dyrektor Działu Rozwoju. Dyrekcja zlokalizowana jest w centrali – we Wrocławiu.

Działalność handlowa koordynowana jest przez :

- Dyrektora Regionu w oddziale Sosnowiec w zakresie całej oferty dla oddziałów Sosnowiec, Opole oraz pododdziałów Warszawa, Kielce,
- Kierownika Regionu w oddziale Wrocław, w zakresie oferty dla Zarządców Nieruchomości dla oddziałów Wrocław, Poznań, Łódź,
- Kierownika Regionu w oddziale Wrocław w zakresie oferty dla Przedsiębiorstw i Jednostek Sfery Budżetowej dla oddziałów Wrocław, Poznań, Łódź.

Wdrożenia nadzorowane są przez:

- Dyrektora Regionu w oddziale Sosnowiec dla oddziałów Sosnowiec, Opole i pododdział Kielce,
- Dyrektora Handlowego w zakresie pozostałych obszarów działania,

Koordynacja, w tym dokumentacja procesów obsługi Klienta prowadzona jest zgodnie z następującymi zasadami:

- dla oddziału Poznańskiego i pododdziału Zielonogórskiego zlokalizowana jest w **Dziale Obsługi Klienta / Oddział Poznań**,
- dla oddziałów Wrocław, Opole, Sosnowiec, Łódź oraz pododdziału Warszawa i Kielce zlokalizowana jest w **Dziale Obsługi Klienta / Oddział Wrocław**.

Nadzór administracyjny nad oddziałami prowadzi Dział Administracyjno-Ekonomiczny bezpośrednio lub poprzez Kierowników Oddziałów.

## Deklaracja Najwyższego Kierownictwa

Właściciel firmy PROBIT zapewnia, że wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2001 jest głównym instrumentem podnoszenia jakości świadczonych usług.

Właściciel firmy PROBIT odpowiada za realizację **Polityki Jakości** oraz za nadzór nad wykonaniem wytyczonych **Celów Jakościowych**.

Właściciel  
Zakładu Usług Komputerowych i Biurowych  
PROBIT

*Wojciech Zawadzki*



### **POLITYKA JAKOŚCI**

**Wysoka jakość oferowanych produktów i usług oraz kompleksowość obsługi jest gwarancją spełnienia wymagań i oczekiwań klienta.**

Dążeniem firmy

jest zaspokojenie potrzeb i oczekiwań klientów oraz utrzymanie i umocnienie pozycji firmy na rynku oprogramowania dla instytucji państwowych i przedsiębiorstw.

Naszym celem jest ciągle doskonalenie jakości świadczonych usług, co realizować będziemy poprzez:

- rozwój oprogramowania pod kątem spełnienia wymagań i oczekiwań klienta,
- kulturalną i rzetelną obsługę klienta,
- szkolenie pracowników.

Zobowiązuję się do osobistego sprawowania nadzoru oraz udostępnienia niezbędnych środków pozwalających na utrzymanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2001.

Deklaruję wolę stałej realizacji Polityki Jakości, czego efektem będzie satysfakcja klienta a także sukces Firmy.

Wrocław, dnia 20.02.2004

Właściciel  
Zakładu Usług Komputerowych i Biurowych  
PROBIT

*Wojciech Zawadzki*

## Cele jakości

Strategiczne cele jakości dla firmy PROBIT określa właściciel. W oparciu o cele strategiczne dyrektorzy działów określają cele jakościowe dla podległych im obszarom, wskazując odpowiedzialnego za ich monitorowanie i realizację. Cele te po akceptacji Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością są zatwierdzane przez właściciela.

Cele jakości przekazywane są do wiadomości i realizacji wszystkim pracownikom firmy PROBIT.

## Odpowiedzialność i uprawnienia

### Właściciel:

- weryfikacja i zatwierdzanie kierunków rozwoju systemu jakości,
- planowanie przeglądów wykonywanych przez kierownictwo,
- powołanie przedstawiciela najwyższego kierownictwa w zakresie Systemu Zarządzania Jakością,
- zdefiniowanie celów Polityki Jakości,
- dostarczanie Pełnomocnikowi sprawozdań związanych z przyjętymi celami,
- weryfikacja adekwatności i aktualności treści Polityki Jakości,
- zapewnienie niezbędnych zasobów dla utrzymania i rozwoju Systemu Zarządzania Jakością oraz realizacji założeń Polityki Jakości,
- dokumentowanie przebiegu i rezultatów przeglądów - opracowanie protokołu.

### Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:

- rozpowszechnianie założeń Polityki Jakości wśród wszystkich pracowników,
- zapewnienie zgodności Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001,
- analiza realizacji celów i przekazywanie wyników analizy w trakcie przeglądów kierownictwa,
- propagowanie wyników związanych z realizacją Polityki Jakości,
- przygotowanie wskaźników i materiałów pozwalających ocenić efektywność systemu jakości,
- stosowanie przyjętych zasad oznaczania dokumentów systemu jakości,
- udostępnianie użytkownikom dokumentów systemu jakości po uzyskaniu ich zatwierdzenia,
- weryfikacja dokumentów systemu jakości w oparciu o zasady dotyczące ich edycji,
- wycofywanie i archiwizacja dokumentów tracących ważność,
- opracowanie Księgi Jakości,
- opracowanie programu szkoleń dotyczących systemu jakości,
- organizacja szkoleń dotyczących jakości,
- planowanie i realizacja procesów wewnętrznych auditów Systemu Zarządzania Jakością,
- nadzorowanie realizacji działań korygujących i zapobiegawczych,
- dokonywanie analiz wyników auditów,
- zdefiniowanie rodzaju danych zbieranych i analizowanych w zakresie Systemu Zarządzania Jakością,
- ustalenie koniecznych rodzajów zapisów,
- weryfikacja i sprawdzenie formularzy zapisów,
- nadzór nad ustanowionym systemem identyfikacji, rejestracji, zbierania i dystrybucji zapisów,
- określenie odpowiedzialności za utrzymanie i archiwizowanie zapisów,
- utrzymywanie wykazu nadzorowanych zapisów,
- ustanowienie systemu jakości i celów jakości,
- przeprowadzanie szkolenia wstępnego w zakresie systemu jakości dla każdego nowo przyjętego pracownika,

## **Księga Jakości**

- rozstrzygnięcie wątpliwości w stosowaniu zapisów procedur zarządzania jakością,
- zapewnienie zrozumienia założeń Polityki Jakości przez pracowników,
- nadzorowanie realizacji procesów.

### **Dyrektorzy Działów:**

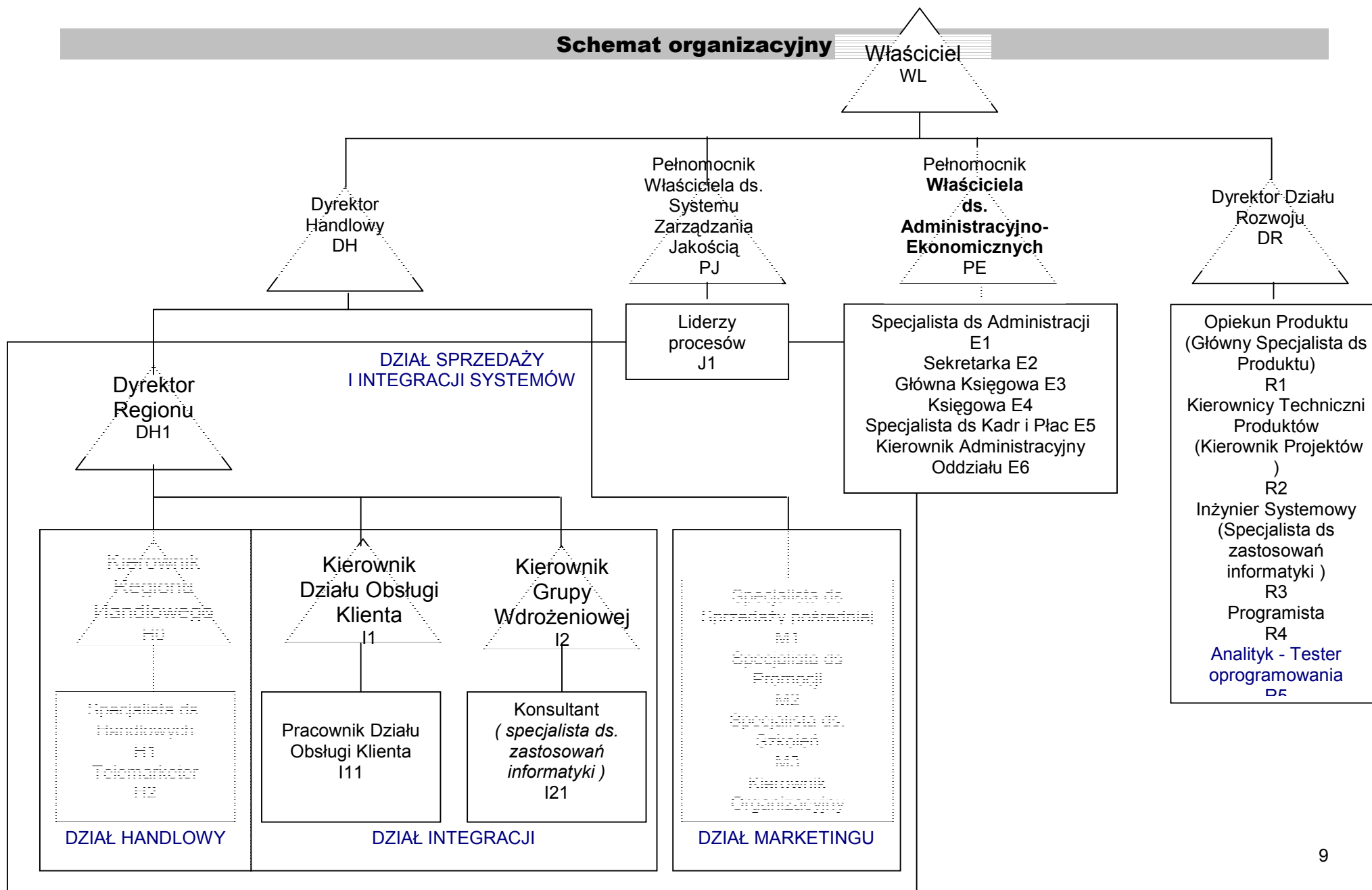
- wdrożenie i utrzymanie systemu jakości w podległym obszarze,
- określanie i nadzór nad realizacją celów jakości w podległym obszarze
- przeprowadzanie szkolenia wstępnego w zakresie systemu jakości dla każdego nowo przyjętego pracownika,
- rozstrzygnięcie wątpliwości w stosowaniu zapisów procedur zarządzania jakością,
- zapewnienie zrozumienia założeń polityki jakości przez pracowników w podległym obszarze,
- nadzorowanie procesów w których są liderami,
- podejmowanie decyzji w przypadku wystąpienia zakłóceń w realizacji procesu którego są liderem.

### **Pracownicy:**

- wszyscy pracownicy odpowiadają za realizację działań opisanych w dokumentach Systemu Zarządzania Jakością.

# Księga Jakości

## Schemat organizacyjny



## Przedstawiciel kierownictwa

Właściciel firmy PROBIT zarządzeniem z dnia 01.03.2004 powołał Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, który niezależnie od innych obowiązków posiada odpowiedzialność i uprawnienia obejmujące:

- zapewnienie, że procesy niezbędne dla Systemu Zarządzania Jakością są określone, wdrożone i utrzymywane,
- przedstawianie właścicielowi firmy sprawozdań dotyczących funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością oraz wszelkich potrzeb doskonalenia,
- reprezentowanie firmy wobec stron trzecich w zakresie Systemu Zarządzania Jakością.

## Przeglądy wykonywane przez kierownictwo

Właściciel firmy PROBIT przeprowadza w IV kwartale każdego roku przegląd Systemu Zarządzania Jakością w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności, efektywności i skuteczności.

Przegląd uwzględnia ocenę możliwości doskonalenia i potrzebę zmian w Systemie Zarządzania Jakością, w tym Polityki Jakości oraz wyznaczenia nowych strategicznych celów jakości.

Przedmiotem weryfikacji są przygotowane przez liderów procesów dane skompletowane i przejrane przez Pełnomocnika ds. Systemu zarządzania Jakością w formie:

- analizy raportów z auditów,
- analizy wykonania działań korygujących i zapobiegawczych,
- analizy przyczyn reklamacji,
- analizy badań satysfakcji klienta.

Na podstawie dokonanego przeglądu Systemu Zarządzania Jakością właściciel firmy PROBIT wyznacza kierunki działań i określa zalecenia do realizacji, które zostają spisane w Rocznym Planie

## Infrastruktura i środowisko pracy

Infrastruktura (obiekty, przestrzeń robocza, usprzętowanie, komunikacja, oprzyrządowanie, transport) wymagana przez usługi i produkty firmy PROBIT jest zdefiniowana.

Wymagania dotyczące infrastruktury (funkcje, parametry, bezpieczeństwo, powierzchnia, wyposażenie i koszt) są określone, a infrastruktura jest zgodna z tymi wymaganiami.

Realizowane są następujące działania:

- zakupy sprzętu, urządzeń i wyposażenia są planowane,
- określono zasady wprowadzania sprzętu, urządzeń i wyposażenia do eksploatacji, a także przeszkolenia personelu,
- utrzymanie sprzętu, urządzeń i wyposażenia podlega planowaniu i okresowej ocenie.

Ludzkie i fizyczne czynniki środowiska pracy wpływające na osiągnięcie celów firmy PROBIT oraz zapewnienie zgodności usługi z wymaganiami są określone i wdrożone.

Nadzorowanie środowiska pracy obejmuje:

- okresowy pomiar środowiskowy,
- okresowe pomiary instalacji elektrycznej,
- opracowanie i aktualizacja instrukcji ochrony przeciwpożarowej,
- określanie i aktualizację instrukcji postępowania w sytuacjach awaryjnych,
- identyfikację wymagań dotyczących warunków środowiskowych z punktu widzenia jakości i bezpieczeństwa.

## Komunikacja wewnętrzna

Właściciel ustanowił sposób komunikacji wewnętrznej w firmie PROBIT w formie *Instrukcji Obiegu Dokumentów*, w której, w zakresie komunikacji wewnętrznej, określono rodzaje informacji, danych, formy przekazu.

Treść *Instrukcji Obiegu Dokumentów* stanowią zagadnienia:

- korespondencja przychodząca zewnętrzna,
- korespondencja wychodząca zewnętrzna,
- komunikacja wewnętrzna:
  - zarządzania,
  - narady,
  - narady jakościowe,
- rozmowy telefoniczne,
- korespondencja internetowa przychodząca i wychodząca zewnętrzna.

Na system komunikacji wewnętrznej składają się informacje i dane związane z:

- realizacją Polityki Jakości,
- realizacją Celów Jakości,
- realizacją procesów ich nadzorowaniem i monitorowaniem,
- realizacją auditów oraz przeglądów kierownictwa,
- stanem realizacji działań korygujących i zapobiegawczych,

Formy komunikacji - cotygodniowe narady właściciela z dyrekcją firmy, zarządzenia, poczta elektroniczna, szkolenia wewnętrzne, organizowane spotkania pracownicze.

## System Zarządzania Jakością

### Opis systemu

W celu zapewnienia skuteczności i ukierunkowania działań na spełnienie potrzeby i satysfakcji klientów, przy opracowaniu, wdrożeniu i utrzymaniu Systemu Zarządzania Jakością przyjęto, że prowadzone i realizowane w firmie PROBIT działania mają charakter procesowy, przez co można je lepiej planować, realizować i nadzorować.

W firmie PROBIT zidentyfikowano występujące procesy i w odniesieniu do każdego procesu określono:

- cel i zakres stosowania,
- lidera – odpowiedzialnego za przebieg i rozwój procesu,
- odpowiedzialność i kompetencje,
- opis postępowania,
- sposób dokumentowania działań.

Każdy z procesów został opisany w Księdze Jakości, a w przypadku konieczności jego uszczegółowienia, dodatkowo w procedurze i instrukcji.

System Zarządzania Jakością uzbrojono w Księgę Formularzy, stanowiącą zbiór przyjętych przez firmę PROBIT wzorów formularzy, których zadaniem jest skonkretyzowanie wymaganych działań oraz dostarczenie dowodów na ich wykonywanie.

W organizacji zidentyfikowano i opisano trzy grupy procesów:

- procesy zarządzania systemem,
- procesy główne,
- procesy pomocnicze

oraz określono wzajemne ich powiązania i oddziaływania w formie Mapy Procesów (patrz rys. 1).

Wyspecyfikowane grupy procesów tworzą trzy warstwy wzajemnego oddziaływania.

Warstwa I stanowi podstawę systemu. Tworzą ją Procesy Zarządzania Systemem, w których wyodrębniono procesy:

- Nadzór nad dokumentami i zapisami,
- Działania korygujące i zapobiegawcze,
- Audyty wewnętrzne,
- Postępowanie z niezgodnościami.

W tej grupie procesów określono:

- sposób sporządzania i nadzorowania dokumentów systemowych, zapisów jakościowych oraz nadzorowania innych dokumentów wewnętrznych i zewnętrznych stosowanych w firmie,
- tryb postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności lub możliwości jej powstania,
- sposób przeprowadzania auditów wewnętrznych,
- sposób zapewnienia, że wyrób, który nie spełnia wymagań nie zostanie użyty w procesach i przekazany klientowi.

Warstwę II tworzą Procesy Pomocnicze, w skład których wchodzi procesy:

- Zarządzanie zasobami.
- Nadzór nad wyposażeniem,
- Monitorowanie i doskonalenie.

W tej grupie identyfikowano procesy, które przebiegają równolegle do Procesów Głównych i je wspierają w celu:

- zapewnienia trybu postępowania umożliwiającego utrzymanie zasobów organizacji w stopniu adekwatnym do planowanej jakości wyrobów.
- zapewnienia utrzymania sprzętu i wyposażenia w stanie gwarantującym zakładaną jakość świadczonych usług,

## Księga Jakości

- potwierdzenia zgodności oferty organizacji z określonymi wymaganiami i oczekiwaniami klientów,
- badania zadowolenia klientów,
- doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.

Warstwa III to Procesy Główne, w skład których wchodzi procesy:

- Pozyskiwanie klientów,
- Wdrożenie wyrobu,
- Serwis wyrobu,
- Zakupy,
- Rozwój wyrobu.

W tej grupie procesów określono tryb postępowania i organizacji działań dotyczących rzetelnej obsługi klientów na poziomie pozyskiwania i pierwszego kontaktu z klientem, realizacji sprzedaży wyrobów, ich serwisowania oraz dokonywania zakupów.

Dla oceny skuteczności i efektywności procesów określono odpowiednie wskaźniki. Ewentualne inne wskaźniki będą stosowane w wyniku ustaleń dokonanych w ramach przeglądów kierownictwa – mogą one wynikać z potrzeby rozwiązania przejściowych problemów, czy też z potrzeby monitorowania stopnia realizacji przyjętych celów.

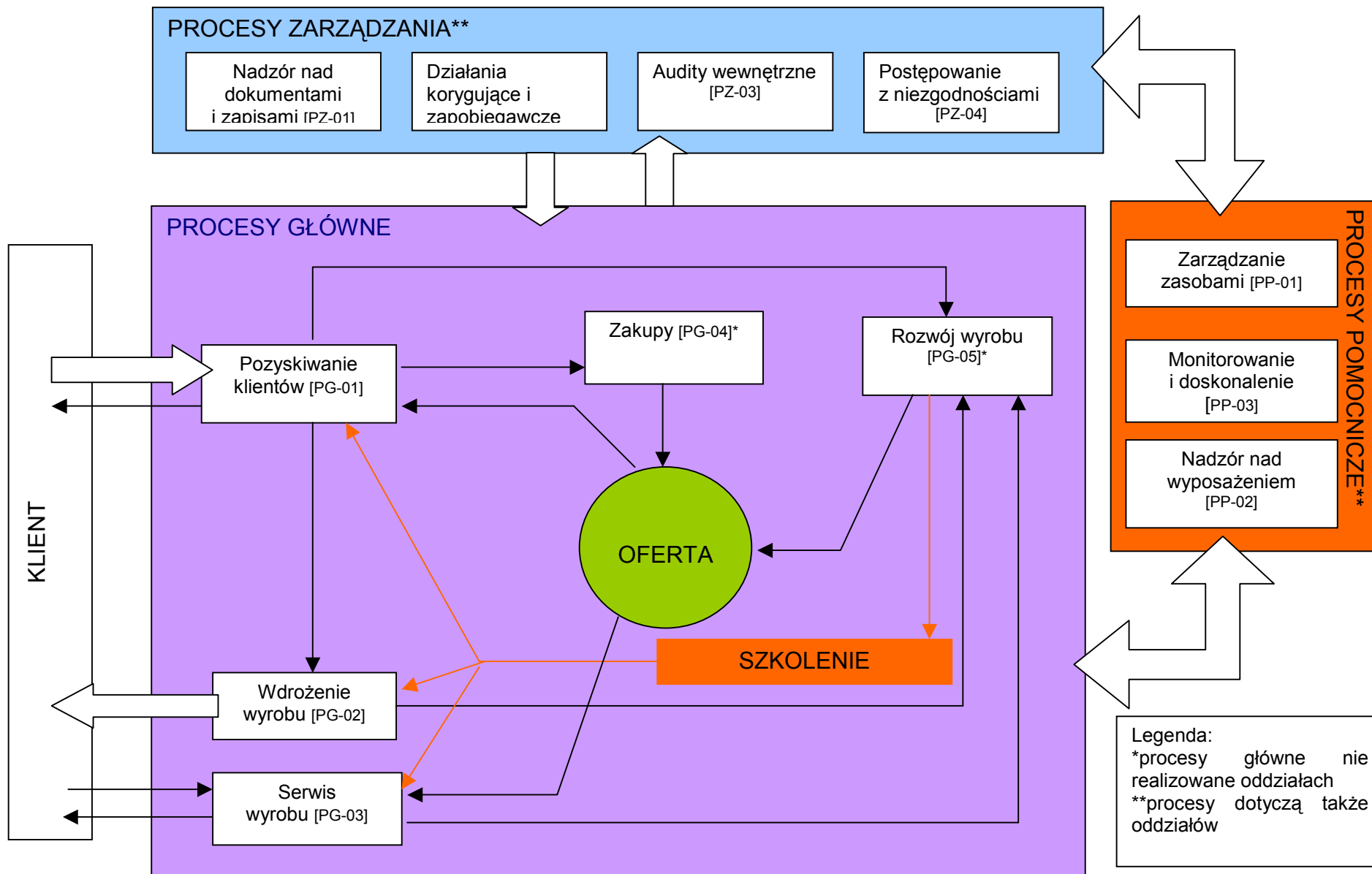
System swoim zakresem obejmuje: projektowanie i opracowywanie, sprzedaż i wdrażanie profesjonalnego oprogramowania do wspomagającego zarządzie firm.

Opracowany i wdrożony System Zarządzania Jakością jest zgodny i spełnia wymagania normy PN-EN ISO 9001:2001 .

Funkcjonujące w firmie PROBIT procesy i zależności pomiędzy nimi przedstawia Mapa Procesów.

# Księga Jakości

## Mapa procesów



# Księga Jakości

## ***Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością***

Dokumentację Systemu Zarządzania Jakością w firmie PROBIT stanowią:

- Polityka Jakości,
- Cele Jakościowe,
- Księga Jakości,
- Księga Formularzy,
- procedury i instrukcje,
- zapisy wynikające z dokumentów Systemu Zarządzania Jakością.

## ***Księga Jakości***

Księgę Jakości, którą stanowi niniejszy dokument opracowuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Zatwierdzenia dokonuje właściciel firmy PROBIT.

Księga Jakości:

- określa zakres Systemu Zarządzania Jakością,
- opisuje procesy stosowane w firmie PROBIT,
- określa wzajemne oddziaływania pomiędzy procesami Systemu Zarządzania Jakością,
- przywołuje procedury Systemu Zarządzania Jakością.

Zmiany w Księdze Jakości wprowadza wyłącznie Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

## ***Procedury i instrukcje Systemu Zarządzania Jakością***

Procedury i instrukcje Systemu Zarządzania Jakością opisują postępowanie w wybranych procesach lub ich elementach funkcjonujących w firmie PROBIT, w przypadku konieczności uszczegółowienia opisu procesu zawartego w Księdze Jakości.

Procedury i instrukcje obowiązujące w firmie PROBIT:

- Nadzór nad dokumentami i zapisami,
- Działania korygujące i zapobiegawcze,
- Audyty wewnętrzne,
- Postępowanie z niezgodnościami,
- Zarządzanie zasobami (z instrukcją Kwalifikacje Personelu),
- Nadzór nad wyposażeniem,
- Monitorowanie i doskonalenie,
- Pozyskiwanie klientów,
- Wdrożenie wyrobu,
- Serwis wyrobu,
- Zakupy (z instrukcją Kwalifikacja i Wybór Dostawców),
- Rozwój wyrobu.

Na etapie planowania i realizacji poszczególnych procesów zapewniona jest dostępność zasobów i informacji niezbędnych do wspomaganie funkcjonowania i monitorowania procesów.

Wymagane kompetencje pracowników realizujących poszczególne procesy zostały określone w *Regulaminie Organizacyjnym Firmy*, procedurach oraz Księdze Jakości.

## Procesy Zarządzania Systemem

### ***Nadzór nad dokumentami i zapisami***

Celem procesu jest określenie sposobu sporządzania i nadzorowania dokumentów Systemu Zarządzania Jakością, zapisów jakościowych oraz nadzorowania innych dokumentów stosowanych w firmie PROBIT.

Liderem procesu jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

#### Charakterystyka procesu

Dokumentację Systemu Zarządzania Jakością stanowią:

- Polityka jakości,
- Cele Jakościowe,
- Księga Jakości,
- Procedury i instrukcje,
- Księga Formularzy stanowiąca wzory formularzy.

Procedury, instrukcje, wzory formularzy, Księgę Jakości nadzoruje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Każdy pracownik może wnioskować o zmianę w powyższych dokumentach. Pełnomocnik podejmuje decyzję o zasadności zmiany i osobiście ją wprowadza.

Nadzór nad dokumentami i zapisami dotyczy:

- dokumentów Systemu Zarządzania Jakością,
- dokumentów stosowanych w firmie PROBIT, koniecznych do uzyskania poprawności realizacji procesów (normy, ustawy, rozporządzenia, instrukcje, itp.).

System wydawania i nadzorowania dokumentów zapewnia:

- określenie odpowiedzialności w zakresie opracowania i wydawania dokumentów,
- dostępność dokumentów w miejscach, gdzie są przeprowadzane działania mające wpływ na jakość,
- identyfikację dokumentów,
- opiniowanie i zatwierdzanie dokumentów przez upoważnione osoby, przed ich wydaniem do stosowania.

#### Nadzorowanie zapisów

Wszystkie zapisy powstające w wyniku realizacji działań procesowych są przechowywane przez okres i miejscu określonym w Księdze Formularzy.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

### **NADZÓR NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

# Księga Jakości

## ***Działania korygujące i zapobiegawcze***

Celem procesu jest określenie trybu postępowania i organizacji działań, które zapewnią, że zostaną usunięte przyczyny rzeczywistych i potencjalnych niezgodności.

Liderem procesu jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

### Charakterystyka procesu

Przyjęty system zapewnia, że podejmowane są skuteczne metody korygowania zaistniałych niezgodności oraz zapobiegania powstawaniu nowych niezgodności.

Działania korygujące podejmowane są gdy stwierdzona niezgodność w wyniku z:

- raportu z auditu (wewnętrznego lub zewnętrznego),
- protokołu z przeprowadzonego przeglądu systemu (wykonywanego przez kierownictwo),
- niezgodności wykrytej w działaniach na płaszczyźnie firma - klient,
- wniosku klienta, reklamacji,
- niezgodności dostaw,
- codziennych obserwacji realizacji procesów,
- wniosku pracownika,
- wyników prowadzonych analiz.

Podstawą podjęcia działań korygujących jest stwierdzenie istniejącej niezgodności.

Działania zapobiegawcze podejmowane są w tych samych sytuacjach co działania korygujące, a ponadto gdy:

- pojawi się niestabilność procesów lub dostaw,
- zauważone zostanie niewykorzystanie możliwości poprawy jakości usługi lub skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością.

Podstawą podjęcia działań zapobiegawczych jest stwierdzenie prawdopodobieństwa powstania potencjalnej niezgodności lub powstania nawrotu skorygowanej niezgodności.

Za realizację działań korygujących i zapobiegawczych odpowiadają wyznaczeni pracownicy, których te działania dotyczą.

Pełnomocnik dokonuje oceny skuteczności podjętych działań.

Informacja o niezgodnościach i podjętych działaniach korygujących i zapobiegawczych jest przedstawiana właścicielowi firmy PROBIT przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością podczas przeglądów wykonywanych przez najwyższe kierownictwo.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

## **DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE**

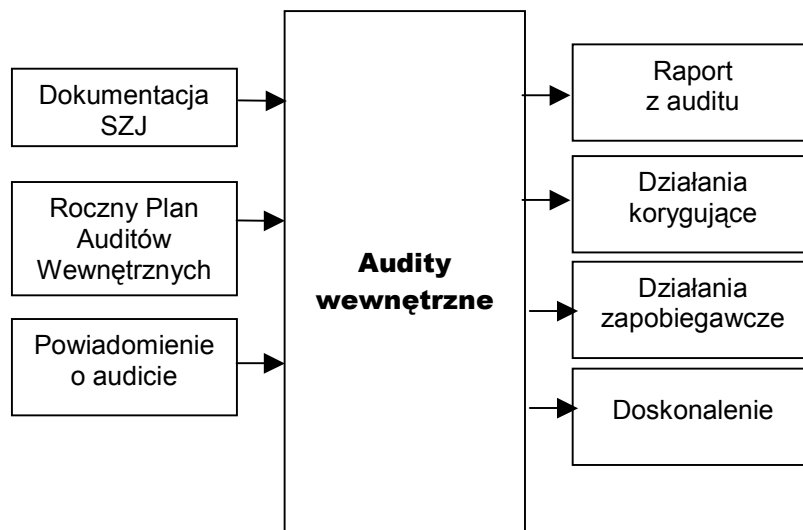
# Księga Jakości

## Audity wewnętrzne

Celem procesu jest określenie organizacji działań i zapewnienie właściwego poziomu auditów wykonywanych na potrzeby firmy PROBIT.

Liderem procesu jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Charakterystyka procesu



Audity w firmie PROBIT są planowane, niezależne i obejmują wszystkie elementy Systemu Zarządzania Jakością w zakresie oceny:

- systemu jakości,
- procesu,
- wyrobu,
- dostawcy.

Wewnętrzne audyty jakości są przeprowadzane we wszystkich obszarach objętych niniejszą Księgą Jakości przynajmniej raz w roku oraz w każdym przypadku istotnych zmian organizacyjnych.

Skuteczność procesu auditów osiągana jest poprzez:

- dobór właściwie wykwalifikowanych auditorów, niezależnych od auditowanego obszaru,
- opracowywanie raportów z auditów definiujących niezgodności oraz spostrzeżenia,
- ustalenie działań korygujących i zapobiegawczych,
- analizę wyników auditów poprzez przeglądy dokonywane przez kierownictwo.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

### **AUDITY WEWNĘTRZNE**

# Księga Jakości

## ***Postępowanie z niezgodnościami***

Celem procesu jest zapewnienie nadzoru nad niezgodnościami stwierdzonymi w trakcie realizacji procesów, tak aby stwierdzone niezgodności nie mogły wpływać ujemnie na wynik innych procesów. Proces zakresem stosowania obejmuje cały personel firmy PROBIT w odniesieniu do wszystkich wykrytych niezgodności.

Liderem procesu jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Charakterystyka procesu:

W zakresie każdego procesu określono zasady postępowania w przypadku pojawienia się niezgodności.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

### **POSTĘPOWANIE Z NIEZGODNOŚCIAMI**

Proces, który nie przebiega zgodnie z założonymi wymaganiami podlega zatrzymaniu, a dalszy tok postępowania określa procedura opisująca dany proces.

Niezgodności stwierdzone przy dostawie podlegają nadzorowi, w celu wyeliminowania możliwości użycia dostawy niezgodnej. Następnie składana jest reklamacja.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

### **ZAKUPY**

Jeżeli w trakcie realizacji usługi zostanie zgłoszona przez klienta uwaga lub stwierdzona niezgodność podejmowane są działania mające na celu natychmiastowe ich usunięcie lub skorygowanie. Wszystkie uwagi i niezgodności są rejestrowane i poddawane analizie w celu ustalenia przyczyn i działań zapobiegawczych.

Zgłoszona po realizacji usługi przez klienta reklamacja lub skarga traktowana jest jako niezgodność i jest spisywana w *Karcie niezgodności*, rejestrowana jest w *Centralnym Rejestrze Niezgodności* i sprawdzana jest pod względem charakteru oraz możliwości natychmiastowej eliminacji, w celu uzyskania satysfakcji klienta, a następnie wprowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

### **DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE**

## Procesy pomocnicze

### **Zarządzanie zasobami**

Celem procesu jest określenie trybu postępowania i organizacji działań, które zapewnią utrzymanie zasobów firmy PROBIT w stopniu adekwatnym do planowanej jakości świadczonych usług.

Liderem procesu jest właściciel firmy PROBIT.

#### Charakterystyka procesu

Proces obejmuje nadzór nad personelem, infrastrukturą i środowiskiem pracy.

#### Infrastruktura i środowisko pracy

W oparciu o wykonywane przeglądy obiektów i wyposażenia, rozpoznanie możliwości rynkowych oraz nowych rozwiązań, właściciel firmy PROBIT dokonuje analizy istniejącego stanu infrastruktury i środowiska pracy w celu zapewnienia wystarczających zasobów niezbędnych do osiągnięcia zgodności usługi z wymaganiami.

Niezbędne zasoby określane są poprzez plany rozwoju, strategię zarządzania oraz cele jakościowe.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

### **ZARZĄDZANIE ZASOBAMI**

#### Personel

Dla poszczególnych stanowisk w firmie PROBIT opracowane są wymagania kwalifikacyjne.

Pracownicy przyjmowani do pracy i pracownicy zatrudnieni podlegają weryfikacji przydatności do pracy i pełnionych funkcji oraz niezbędnym szkoleniom.

Dla każdego nowo zatrudnionego pracownika przeprowadzany jest instruktaż BHP i stanowiskowy.

W oparciu o przeprowadzone postępowanie kwalifikacyjne ustalone są potrzeby szkoleniowe. Szkolenia dla zatrudnionych pracowników realizowane są zgodnie z *Planem Szkoleń*. W ramach nadzoru realizacji szkoleń prowadzona jest ocena skuteczności zrealizowanych szkoleń.

**Szczegółowy opis postępowania** zawiera instrukcja:

### **KWALIFIKACJE PERSONELU**

# Księga Jakości

## ***Nadzór nad wyposażeniem***

Celem procesu jest zapewnienie utrzymania wyposażenia w stanie gwarantującym ich dyspozycyjność i sprawność, wymaganą przy zakładanej jakości świadczonych usług.

Liderem procesu jest Pełnomocnik ds. Administracyjno- Ekonomicznych.

### Charakterystyka procesu

Wyposażenie firmy objęte nadzorem i umieszczone w Centralnej Ewidencji Wyposażenia. Prowadzony jest nadzór nad sprawnością wyposażenia poprzez planowane przeglądy i konserwacje oraz skuteczne usuwanie awarii, które rejestrowane są w *Księdze Wyposażenia*.

Pracownicy obsługujący przyrządy i urządzenia są przeszkoleni.

Firma PROBIT ze względu na charakter świadczonych usług nie posiada własnego sprzętu kontrolno-pomiarowego. W przypadku konieczności wykonania pomiarów, usługę pomiaru kupuje się u dostawcy, który jest w stanie udokumentować wiarygodność wykonanych pomiarów, kopią świadectwa wzorcowania..

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

**NADZÓR NAD WYPOSAŻENIEM**

# Księga Jakości

## **Monitorowanie i doskonalenie**

Celem procesu jest określenie trybu postępowania i organizacji działań, które zapewnią zbieranie informacji i ich analizę pod kątem:

- potwierdzenia zgodności oferowanych wyrobów i Systemu Zarządzania Jakością z określonymi wymaganiami,
- doskonalenia oferowanych wyrobów,
- planowania nowych wyrobów,
- badania zadowolenia klienta,
- doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.

Liderem procesu jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

### Charakterystyka procesu

Istotne dla Systemu Zarządzania Jakością działania opisane w procedurach przedmiotowych są monitorowane poprzez stosowne zapisy. Każda procedura określa formę dokumentowania działania oraz osobę zobowiązaną do dokumentowania wykonanego działania.

Do pomiarów procesów określone są wskaźniki opisane w procedurze *Monitorowanie i doskonalenie*. Liderzy procesów nie rzadziej niż raz na pół roku oraz na koniec każdego roku na podstawie zebranych zapisów wyliczają wskaźniki mierzalne. Dla procesów nie posiadających wyznaczonego wskaźnika mierzalnego, na podstawie zebranych zapisów i zebranych opinii, liderzy procesów dokonują analizy zrealizowanych, planowanych i przewidywanych do realizacji działań w ramach procesu.

Na podstawie wyliczonych wskaźników i wykonanych analiz liderzy procesów, w formie *Raportu Działania Systemu*, określają propozycje doskonalenia prowadzonych przez siebie procesów oraz, jeżeli zachodzi taka konieczność, wprowadzają działania korygujące i zapobiegawcze.

Określenie poziomu zadowolenia klienta uzyskiwane jest poprzez wyliczenie ustalonych wskaźników.

Na podstawie przeprowadzanych badań potrzeb i oczekiwań klientów planowane są kierunki doskonalenia świadczonych usług.

Nie rzadziej niż raz na rok właściciel firmy PROBIT przeprowadza przegląd Systemu Zarządzania Jakością. Przeglądy uwzględniają ocenę możliwości doskonalenia i potrzebę zmian w Systemie Zarządzania Jakością, w tym Polityki Jakości oraz Celów Jakości.

Raport z przeglądu kierownictwa wyznacza kierunki działań i określa cele jakościowe na przyszły okres.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

**MONITOROWANIE I DOSKONALENIE**

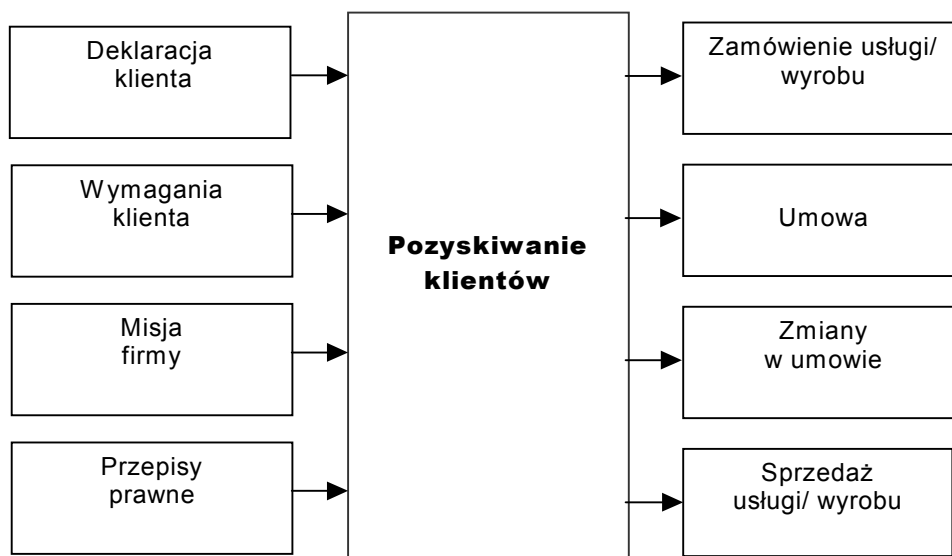
## Procesy główne

### *Pozyskiwanie klientów*

Celem procesu jest zapewnienie rzetelnej i skutecznej obsługi klientów w zakresie przedstawiania oferty, ustalania wymagań oraz prowadzenia uzgodnień.

Liderem procesu jest Dyrektor Handlowy.

Charakterystyka procesu



Realizacja procesu polega na:

- jednoznacznym ustaleniu potrzeb klienta,
- określeniu wymagań wynikających z przepisów prawnych,
- wyjaśnieniu różnic pomiędzy zgłaszanymi potrzebami klienta, a możliwościami technicznymi i wymaganiami prawnymi,
- uzgodnieniu terminów wizyt,
- uzgadnianiu zakresu ewentualnych zmian i odchyleń od przyjętych zobowiązań.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

**POZYSKIWANIE KLIENTÓW**

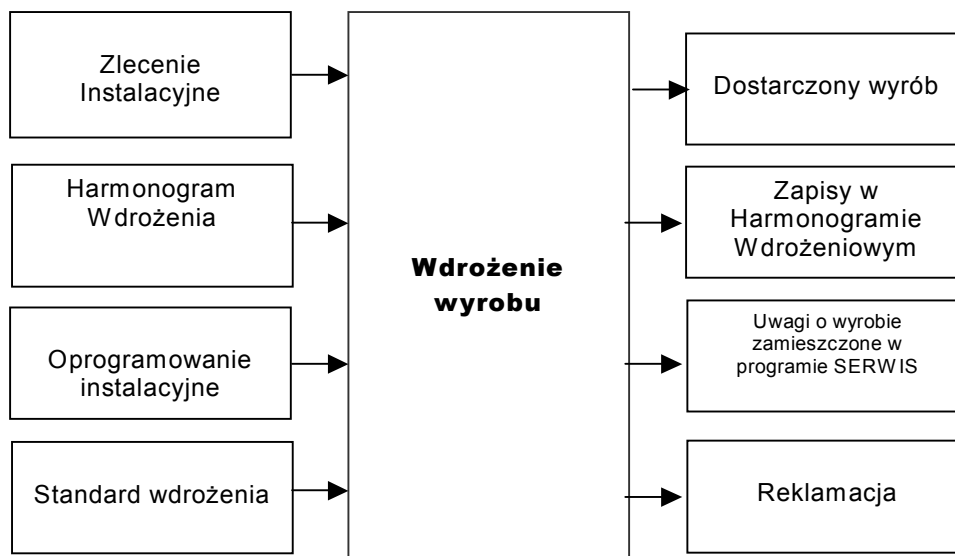
# Księga Jakości

## Wdrożenie wyrobu

Celem procesu jest zapewnienie rzetelnej i skutecznej obsługi klienta w zakresie wdrożenia zakupionego wyrobu.

Liderem procesu jest Dyrektor Handlowy.

Charakterystyka procesu



Proces wdrożenia wyrobu jest zaplanowany na wszystkich etapach z uwzględnieniem punktów kontrolnych. Proces realizowany jest w oparciu o *Harmonogram Wdrożenia*.

Sposób postępowania realizowany jest na bazie opracowanych standardów wdrożeniowych, zapewniających pełny nadzór nad realizacją procesu z zabezpieczeniem przed utratą danych klienta (własności klienta).

Dzięki zapisom w *Harmonogram Wdrożenia* zapewniona jest pełna identyfikowalność procesu.

**Szczegółowy opis** postępowania zawarty jest w procedurze:

**WDROŻENIE WYROBU**

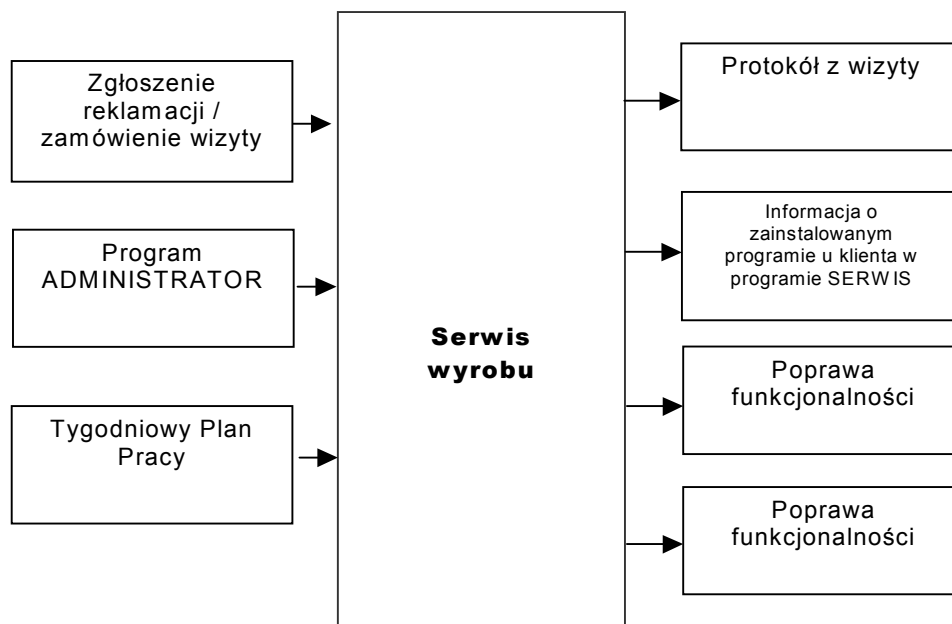
# Księga Jakości

## Serwis wyrobu

Celem procesu jest zapewnienie rzetelnej i skutecznej obsługi klienta z zakresie serwisowania wdrożonego wyrobu.

Liderem procesu jest Dyrektor Handlowy.

Charakterystyka procesu



Każda zasadna uwaga klienta do oprogramowania lub jego potrzeba, wymagająca wizyty serwisu, zgłoszona do Działu Obsługi Klienta jest rejestrowana przez pracownika Działu Obsługi Klienta i w zależności od jej wagi podlega reakcji w ramach Planu Pracy wyznaczonego konsultanta.

Po określeniu przyczyny uwag klienta oraz ustaleniu zakresu i sposobu ich usunięcia, wyznaczony konsultant wykonuje wizyty serwisowe u klienta lub interweniuje poprzez łącza internetowe. Zasadne, zgłoszone uwagi do oprogramowania spisywane są przez konsultanta do programu SERWIS, które analizuje opiekun produktu.

Dopuszczone jest stosowanie oprogramowania służącego do testowania integralności danych. Oprogramowanie to wprowadzane jest przez Dział Rozwoju.

Szczegółowy opis postępowania zawarty jest w procedurze:

**SERWIS WYROBU**

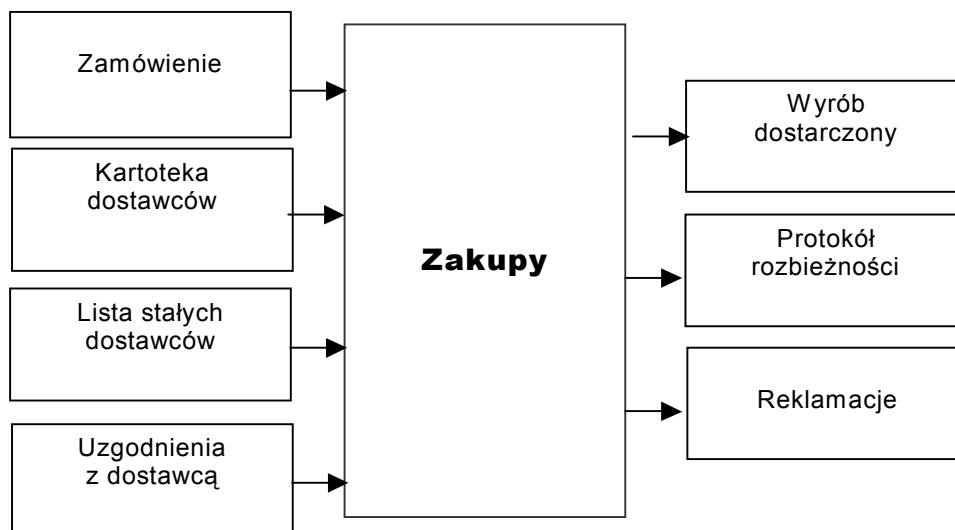
# Księga Jakości

## Zakupy

Celem procesu jest zapewnienie, że kupowane wyroby, wyposażenie lub usługi spełniają określone wymagania.

Liderami procesu są Dyrektorzy Działów.

Charakterystyka procesu



Dostawcy, z którymi nawiązywana jest współpraca poddawani są kwalifikacji oraz okresowej ocenie. Osiągane jest to poprzez:

- ustanowienie kryteriów kwalifikacji i oceny okresowej dostawców,
- ocenę dostaw,
- utrzymywanie i zatwierdzanie list dostawców.

Proces zapewnia, że określone są wymagania jakościowe dla realizowanych zakupów. Dokumenty zakupów są przeglądane i zatwierdzane.

Zakupy po dostawie podlegają sprawdzeniu.

Dostawy, których jakość oceniona jest negatywnie traktowane są jako niezgodne i oznaczane w celu zapobieżenia ich użycia.

Wyroby powierzone przez klienta podlegają sprawdzeniu i nadzorowi podobnie jak dostarczane wyroby. Nadzór wyrobów powierzonych przez klienta zapewniony jest poprzez ich indywidualne opakowanie uwzględniające zabezpieczenie przed uszkodzeniem i oznaczenie właściciela wyrobu.

**Szczegółowy opis postępowania** zawarty jest w procedurze:

### ZAKUPY

i instrukcji:

### KWALIFIKACJA I WYBÓR DOSTAWCÓW

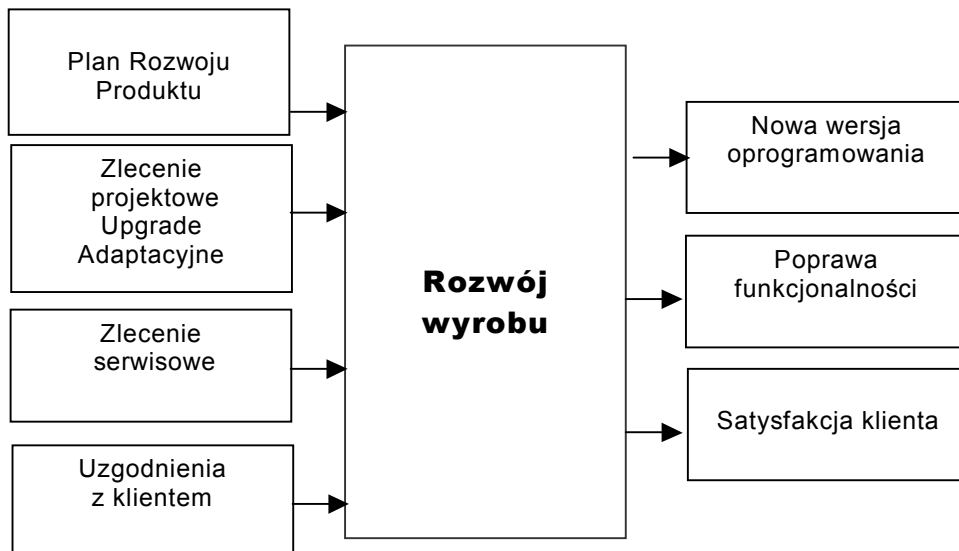
# Księga Jakości

## Rozwój wyrobu

Celem procesu jest zapewnienie zgodności wyrobu z obowiązującymi standardami i przepisami, współczesną wiedzą techniczną oraz ostateczną wersją koncepcji wyrobu zaspokajającą wymagania i potrzeby klienta.

Liderem procesu jest Dyrektor Działu Rozwoju.

### Charakterystyka procesu



Proces rozwój wyrobu obejmuje etap:

- ustalenia danych wejściowych,
- wykonanie projektu,
- weryfikacji projektu,
- walidacji projektu.

Dane wejściowe do opracowania nowego oprogramowania określone są w oparciu o ustalenia z klientem, wymagania prawne oraz założenia przyjęte w Planie Rozwoju Produktu.

W oparciu o dane wejściowe określany jest Plan Wykonania Projektu oprogramowania, który każdorazowo uwzględnia weryfikację oraz walidację oprogramowania.

Przed utworzeniem wersji instalacyjnej oprogramowania, oprogramowanie jest poddawane wielokrotnym testom na różnych poziomach realizacji planu projektu.

Informacje zwrotne o wdrożonych programach trafiają do opiekuna produktu poprzez monitorowanie realizacji działań wdrożeniowych i serwisowych.

W Dziale Rozwoju realizowane jest również specjalistyczne oprogramowanie służące do testowania integralności danych. Oprogramowanie takie dopuszczane jest w zakresie poszczególnych modułów decyzją odpowiednich Kierowników Technicznych.

**Szczegółowy opis** postępowania zawarty jest w procedurze:

**ROZWÓJ WYROBU**

# Księga Jakości

MACIERZ POWIĄZAŃ		Dokumentacja SZJ															
Wymagania normy PN-EN ISO 9001:2001	Punkt Normy	Nadzór nad dokumentami i zapisami	Działania korygujące i zapobiegawcze	Audity wewnętrzne	Postępowanie z niezgodnościami	Zarządzanie zasobami	Nadzór nad wyposażeniem	Monitorowanie i doskonalenie	Pozyskiwanie klientów	Wdrożenie wyrobu	Serwis wyrobu	Zakupy	Rozwój wyrobu	Polityka jakości	Cele jakości	Księga Jakości	Księga formularzy
		<b>System zarządzania jakością</b>	<b>4</b>														
Wymagania ogólne	4.1															x	
Wymagania dotyczące dokumentacji	4.2	x														x	
<i>Postanowienia ogólne</i>	4.2.1				x											x	
<i>Księga jakości</i>	4.2.2															x	
<i>Nadzór nad dokumentami</i>	4.2.3	x														x	
<i>Nadzór nad zapisami</i>	4.2.4	x														x	x
<b>Odpowiedzialność kierownictwa</b>	<b>5</b>							x						x	x	x	
Zaangażowanie kierownictwa	5.1													x	x	x	
Orientacja na klienta	5.2							x	x				x			x	
Polityka jakości	5.3	x												x		x	
Planowanie	5.4														x	x	
<i>Cele dotyczące jakości</i>	5.4.1														x	x	
<i>Planowanie systemu zarządzania jakością</i>	5.4.2															x	
<i>Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja</i>	5.5				x											x	
<i>Odpowiedzialność i uprawnienia</i>	5.5.1				x											x	
<i>Przedstawiciel kierownictwa</i>	5.5.2															x	
<i>Komunikacja wewnętrzna</i>	5.5.3				x											x	
Przegląd zarządzania	5.6															x	
<i>Postanowienia ogólne</i>	5.6.1							x								x	
<i>Dane wejściowe do przeglądu</i>	5.6.2							x								x	
<i>Dane wyjściowe z przeglądu</i>	5.6.3							x								x	
<b>Zarządzanie zasobami</b>	<b>6</b>				x											x	
Zapewnienie zasobów	6.1				x										x	x	
Zasoby ludzkie	6.2				x											x	
<i>Postanowienia ogólne</i>	6.2.1				x											x	
<i>Kompetencje, świadomość i szkolenie</i>	6.2.2				x											x	
Infrastruktura	6.3				x											x	
Środowisko pracy	6.4				x											x	
<b>Realizacja wyrobu</b>	<b>7</b>								x	x			x			x	
Planowanie realizacji wyrobu	7.1							x	x	x			x			x	
Procesy związane z klientem	7.2							x		x			x			x	
<i>Określenie wymagań dotyczących wyrobu</i>	7.2.1							x		x			x			x	
<i>Przegląd wymagań dotyczących wyrobu</i>	7.2.2							x		x			x			x	
<i>Komunikacja z klientem</i>	7.2.3							x		x						x	
Projektowanie i rozwój	7.3												x			x	
<i>Planowanie projektowania i rozwoju</i>	7.3.1												x			x	
<i>Dane wejściowe do projektowania i rozwoju</i>	7.3.2												x			x	
<i>Dane wyjściowe z projektowania i rozwoju</i>	7.3.3												x			x	
<i>Przegląd projektowania i rozwoju</i>	7.3.4												x			x	
<i>Weryfikacja projektowania i rozwoju</i>	7.3.5												x			x	
<i>Walidacja projektowania i rozwoju</i>	7.3.6												x			x	
<i>Nadzorowanie zmian w projektowaniu i rozwoju</i>	7.3.7												x			x	
Zakupy	7.4											x				x	
<i>Proces zakupu</i>	7.4.1											x				x	
<i>Informacje dotyczące zakupów</i>	7.4.2											x				x	
<i>Weryfikacja zakupionego wyrobu</i>	7.4.3											x				x	

