IL CONTATTO Kft.

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSOK

GYŰJTEMÉNYE

Jóváhagyta:

IL CONTATTO KFT.
Kapcsolat a gyártók és Ön között
7130 Tolna, Uzon utca 7/A.
Adószám: 24070760-2-17
Bankszámlaszám: OTP 11746108-20026109
www.ilcontatto.hu

ügyvezető

ELJÁRÁSOK JEGYZÉKE

1.) ME-01 Dokumentumok kezelése

2.) ME-02 Feljegyzések kezelése

3.) ME-03 Vezetőségi átvizsgálás

4.) ME-04 Beszállítók kiválasztása

5.) ME-05 Belső audit

6.) ME-06 Nem megfelelőségek kijavítása. Helyesbítő tevékenység

7.) ME-07 Megelőző tevékenység

IL CONTATTO Kft.

ME - 01

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS

A DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

Jóváhagyta:

IL CONTATTO KFT.
Kapcsolat a gyártók és Ön között
7130 Tolna, Uzon utca 7/A.
Adószám: 24070760-2-17
Bankszámlaszám: OTP 11746108-20026109
www.il-contatto.hu

ügyvezető

ELOSZTÁSI JEGYZÉK

PÉLDÁNY SORSZÁMA	EREDETI PÉLDÁNYT KAP
1.	Irattár

TARTALOMJEGYZÉK

A. Tartalomjegyzék

B. Elosztási jegyzék

1.0. Az eljárás célja

2.0. Fogalom meghatározások

3.0. Az eljárás

4.0. Kapcsolódó dokumentumok

5.0. Mellékletek

1. Az eljárás célja

Az eljárás célja a minőségirányítással kapcsolatos dokumentumok kezelésének dokumentált szabályozása a rendszer kifogástalan működése érdekében.

2. Fogalom meghatározások

Minőségirányítási dokumentum: A minőségirányítási kézikönyv a minőségirányítási eljárások és a munkautasítások.

Egyéb dokumentum: Azon előírások (jogszabályok, belső szabályzatok), amelyek a szervezet minőségirányítási rendszerbe bevont tevékenységével kapcsolatosak.

3. Eljárás

A szervezet minőségirányítási dokumentumait kiadásra a minőségügyi vezető készíti elő.

A minőségirányítási dokumentumokat kiadás előtt megfelelőségi szempontból a cégvezető jóváhagyja, és ezt aláírásával igazolja.

A minőségirányítási dokumentumok átvizsgálását, naprakésszé tételét a minőségügyi vezető folyamatosan végzi. Az újbóli jóváhagyást szükség esetén a cégvezető végzi, és aláírásával igazolja.

A minőségirányítási dokumentumok érvényességi állapotának azonosítását a minőségügyi vezető az Érvényes dokumentumok jegyzéke (BA-01) és a "Módosítások nyilvántartása" (BA-02) megnevezésű formanyomtatványon végzi. Az érvényességi állapotot és az átvizsgálást ezen a formanyomtatványon aláírásával bizonyítja.

Arról való gondoskodás, hogy az alkalmazandó minőségirányítási dokumentumok megfelelő változatai álljanak rendelkezésre, az alkalmazási helyeken az elosztási jegyzék kiállításával történik. Az iratok szétosztása és vezetése a minőségügyi vezető kötelessége. A dokumentumok irattározását szintén ő végzi.

A dokumentumok azonosítása, olvashatósága és kikereshetősége a következők szerint valósul meg:

- Minden dokumentumnak van megnevezése, oldalszámozása, keletkezési dátuma kiadás száma, módosítás száma.
- A minőségirányítási dokumentumok érvényes törzspéldánya rendelkezésre áll a minőségügyi vezető által gondozott irattárban.
- Az egyéb dokumentumok érvényes listája és a dokumentum törzspéldánya megtalálható az irattárban. A listán évenkénti gyakorisággal fel van tüntetve érvényességének ellenőrzése, valamint azonosító száma. Minden külső dokumentum érvényességét évente egyszer a minőségügyi vezetőnek ellenőrizni kell, és ezt fel kell jegyezni a listára.
- Amennyiben valamilyen célból elavult dokumentumot megőrzünk (külső dokumentumot is), azon ezt jól felismerhetően feltüntetjük.

A minőségirányítási dokumentumok módosítása történhet laponként. Ilyenkor a lapon változtatni kell a módosítás számát és a hatálybalépés dátumát. Ha a fejezetet módosítjuk, változik a fejezet kiadásának száma és a hatálybalépés dátuma. Több fejezet módosítását követően kell a minőségügyi dokumentum címlapon lévő kiadásának számát és dátumát módosítani.

4. Kapcsolódó dokumentumok

Minőségirányítási kézikönyv 7. Fejezete.

5. Mellékletek

BA-01 Érvényes dokumentumok jegyzéke
BA-02 Módosítások nyilvántartása c. formanyomtatvány

IL CONTATTO Kft.

ME - 02

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS

FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

Jóváhagyta:

IL CONTATTO KFT.
Kapcsolat a gyárrtók és Ön között
7130 Tolna, Uzon utca 7/A.
Adószám: 24[illegible]-2-17
[illegible]-20026109
www.[illegible]contatto.hu info@ilcontatto.hu

ügyvezető

ELOSZTÁSI JEGYZÉK

PÉLDÁNY SORSZÁMA	EREDETI PÉLDÁNYT KAP
1.	Irattár

TARTALOMJEGYZÉK

A. Tartalomjegyzék

B. Elosztási jegyzék

1.0. Az eljárás célja

2.0. Fogalom meghatározások

3.0. Az eljárás

4.0. Kapcsolódó dokumentumok

1. Az eljárás célja

Az eljárás célja a minőségirányítással kapcsolatos feljegyzések kezelésének dokumentált szabályozása az MSZ EN ISO 9001:2015 szerinti kezelés megvalósítása érdekében.

2. Fogalom meghatározások

Feljegyzés: Minden olyan irat, amely bizonyítékul szolgál arra, hogy a minőségirányítási rendszer megfelelően működik és megfelel a követelményeknek.

3. Eljárás

A minőségirányítási feljegyzéseket a minőségügyi vezető kezeli.

Minőségügyi feljegyzések azonosítása:

Minden minőségügyi feljegyzésen szerepelnie kell a következőknek:

- Megnevezés (tárgy)
- Kiállítás ideje
- Oldalszámozás
- Aláírás, vagy aláírások.

Tárolás:

A minőségügyi feljegyzés egy példányát tárolni kell az irattárban, szükség esetén meg kell küldeni más címzetteknek is. A feljegyzéseket úgy kell tárolni, hogy ne semmisüljenek, vagy ne sérüljenek meg.

Kikeresés:

A feljegyzéseket iktatni kell, vagy sorszámozott listát kell vezetni, vagy más módon kell biztosítani gyors, egyszerű kikeresésüket.

Megőrzési idő:

Amennyiben jogszabály nem írja elő, vagy a feljegyzés készítője másként nem rendelkezik, a feljegyzéseket három évig kell megőrizni.

Selejtezés:

A feljegyzések selejtezését a megőrzésükért felelős köteles elvégezni. A selejtezésről feljegyzést kell készíteni.

Hozzáférhetőség:

A megőrzési időn belül a vevő részére gondoskodni kell hozzáférhetőségről, kérésére arról másolatot kell küldeni.

4. Kapcsolódó dokumentumok

Minőségirányítási kézikönyv 4. Fejezete.

IL CONTATTO Kft.

ME - 03

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS

VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS

Jóváhagyta:

IL CONTATTO KFT.
Kapcsolat a gyártók és Ön között
7130 Tolna, Uzon utca 7/A.
Adószám: 24070760-2-17
Bankszámlaszám: OTP 11746108-20026109
www.ilcontatto.hu

ügyvezető

ELOSZTÁSI JEGYZÉK

PÉLDÁNY SORSZÁMA	EREDETI PÉLDÁNYT KAP
1.	Irattár

TARTALOMJEGYZÉK

A. Tartalomjegyzék

B. Elosztási jegyzék

1.0. Az eljárás célja

2.0. Fogalom meghatározások

3.0. Az eljárás

4.0. Kapcsolódó dokumentumok

1. Az eljárás célja

Az eljárás célja a vezetőségi átvizsgálás szabályozása, annak érdekében, hogy szervezetünknél biztosítva legyen a minőségirányítási rendszer folyamatos alkalmassága, megfelelősége és eredményessége.

2. Fogalom meghatározások

A vezetői átvizsgálás a szervezet minőségirányítási rendszerének a vezetőség által történő évenkénti átvizsgálása.

3. Eljárás

A vezetőség tizenkét havonként elvégzi a minőségirányítási rendszer átvizsgálását, hogy ezúton gondoskodjon a rendszer folyamatos alkalmasságáról, megfelelőségéről és hatásosságáról. Az átvizsgáláson ki kell értékelni a minőségirányítási rendszerben eszközlendő változások szükségességét, beleértve a minőségpolitikát és a minőségcélokat.

A vezetői értekezletet a minőségügyi vezető készíti elő a bemenő adatok szolgáltatásával. Ugyancsak ő készíti elő az átvizsgálás eredményeit tartalmazó feljegyzést. A vezetői értekezletet az ügyvezető hívja össze, és aláírásával jóváhagyja a minőségügyi vezető által készített feljegyzést.

A vezetői értekezlet résztvevői:

- ügyvezető
- minőségügyi vezető

A vezetői értekezleten a következő témákat kell értékelni:

a) az auditok eredményei;
b) a vevői visszajelzések;
c) a folyamatok eredményessége és a termékek megfelelősége;
d) a megelőző és a helyesbítő tevékenységek helyzetképe;
e) a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból következő tevékenységek;
f) azok a változások, amelyek befolyásolhatják a rendszert, különös tekintettel a mérés, elemzés és tökéletesítés tervezésének feldolgozott adataira;
g) a fejlesztéssel kapcsolatos javaslatok;
h) a képzések hatásosságának értékelése;
i) a minőségpolitika átvizsgálása;
j) minőségcélok teljesülése, új célok kijelölése
k) külső szolgáltatók teljesítménye.

Az értékelést követően - a folyamatos fejlesztés érdekében – határozatot kell hozni, a felelősök és határidők megjelölésével az esetleges hiányosságok kijavítására és a rendszer fejlesztésére.

A határozatot a felelősöknek át kell adni. A határozat teljesülését a minőségügyi vezető ellenőrzi.

4. Kapcsolódó dokumentumok

Minőségirányítási kézikönyv 9. Fejezete.

IL CONTATTO Kft.

ME - 04

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS

BESZÁLLÍTÓK, ALVÁLLALKOZÓK

KIVÁLASZTÁSA

Jóváhagyta:

IL CONTATTO KFT.
Kapcsolat a gyártók és Ön között
7130 Tolna, Uzon utca 7/A.
Adószám: 24070760-2-17
Bankszámlaszám: OTP 11746108-20022109
www.ilcontatto.hu info@ilcontatto.hu

ügyvezető

ELOSZTÁSI JEGYZÉK

PÉLDÁNY SORSZÁMA	EREDETI PÉLDÁNYT KAP
1.	Irattár

TARTALOMJEGYZÉK

A. Tartalomjegyzék

B. Elosztási jegyzék

1.0. Az eljárás célja

2.0. Fogalom meghatározások

3.0. Az eljárás

4.0. Kapcsolódó dokumentumok

5.0. Mellékletek

1. Az eljárás célja

Az eljárás célja olyan eljárás kidolgozása, amelynek eredményeként a beszállítók és az alvállalkozók képesek legyenek minden követelményt kielégítő terméket szállítani.

2. Fogalom meghatározások

Nem értelmezhető.

3. Eljárás

Szervezetünk csak olyan beszállítót foglalkoztat, aki megfelel jelen eljárás követelményeinek.

A kiválasztás szempontjai:

- termékminőség,
- rugalmasság,
- referenciával rendelkezik,
- megfelelő áron szállít,
- határidőket megtartja.

A beszállítót a BA-08 sz. azonosító szerinti értékelési lap felhasználásával a minőségügyi vezető választja ki. A kiválasztott beszállítók kerülnek fel a minősített beszállítók jegyzékébe. A jegyzéket a vezetőségi átvizsgáláson évenként egyeztetjük. Csak azok az alvállalkozók maradnak a jegyzékben, akik bizonyították megfelelőségüket. Súlyos beszállítói mulasztás esetén a beszállító év közben is törölhető a listáról. Ekkor a törlésről a vállalkozó dönt.

4. Kapcsolódó dokumentumok

Minőségirányítási kézikönyv 8. Fejezete.

5. Mellékletek

BA-08 Beszállítók értékelési lapja c. bizonylat.

IL CONTATTO Kft.

ME - 05

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS

BELSŐ FELÜLVIZSGÁLAT (AUDIT)

Jóváhagyta:

IL CONTATTO KFT.
Kapcsolat a gyártók és Ön között
7130 Tolna, Uzon utca 7/A
Adószám: 12170160-2
Bankszámlaszám: OTP 11746109-20026109
www.ilcontatto.hu info@ilcontatto.hu

ügyvezető

ELOSZTÁSI JEGYZÉK

PÉLDÁNY SORSZÁMA	EREDETI PÉLDÁNYT KAP
1.	Irattár

TARTALOMJEGYZÉK

A. Tartalomjegyzék

B. Elosztási jegyzék

1.0. Az eljárás célja

2.0. Fogalom meghatározások

3.0. Az eljárás

4.0. Kapcsolódó dokumentumok

1. Az eljárás célja

Az eljárás célja olyan dokumentum készítése, amelynek segítségével megállapítható, hogy minőségirányítási rendszerünk megfelel-e az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek és bevezetése, fenntartása eredményes.

2. Fogalom meghatározások

A belső felülvizsgálat, (továbbiakban audit) rendszeres és független vizsgálat annak megállapítására, hogy a minőségügyi tevékenységek megfelelnek-e a tervezett intézkedéseknek és alkalmasak-e a célok elérésére.

3. Eljárás

Szervezetünk belső auditot végez annak megállapítására, hogy a minőségirányítási rendszer:

a) megfelel-e az MSZ EN ISO 9001:2015 sz. szabvány követelményeinek,
b) bevezetése és fenntartása hatásos-e?

A minőségügyi vezető évente audit tervet készít.

Az auditot a minőségügyi vezető készíti elő. Ennek során javaslatot tesz:

- módszerére, ellenőrző listára,
- az auditor személyére,
- az auditálandó területre és tevékenységre
- az időpontra.

Az audit végrehajtását és módját a javaslat figyelembevételével a cégvezető határozza meg.

Az auditot úgy kell végezni, hogy 12 havonként az MSZ EN ISO 9001:2015 sz. szabvány minden pontja ellenőrzésre kerüljön. Az egyes területek és tevékenységek állapotuk, fontosságuk, ill. az előző audit tapasztalatai alapján esetleg többször is kerüljenek ellenőrzésre. Auditor csak olyan személy lehet, aki nem vesz részt az auditálandó tevékenységben.

Az auditor az audit tapasztalatairól - felfedett hiányosságok felsorolásával - jelentést készít és átadja a minőségügyi vezetőnek. Az auditorok a hiányosságokról nem megfelelőségi jelentést is kiállítanak és átadják a cégvezetőnek. Ezt, mint helyesbítő tevékenységet kell elintézni. (lásd: 8. fejezet) Az audit jelentés alapul szolgál a vezetői átvizsgáláson a minőségügyi rendszer értékeléséhez. A vezetőség értékeli a hiányosságokkal kapcsolatos intézkedéseket és igazolja azokat, vagy újabb helyesbítő intézkedéseket foganatosít.

Az audittal kapcsolatban keletkezett iratokat az irattárban külön dossziéban az ME-02 sz. eljárás szerint kell kezelni.

4. Kapcsolódó dokumentumok

Minőségirányítási kézikönyv 10. fejezete

ME-02 Feljegyzések kezelése c. eljárás

IL CONTATTO Kft.

ME - 06

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS

NEM MEGFELELŐ TERMÉK KEZELÉSE HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉG

Jóváhagyta:

IL CONTATTO KFT.
Kapcsolat a gyártók és Ön között
7130 Tolna, Uzon utca 7/A.
Adószám: 24070760-2-17
Bankszámlaszám: OTP 11746108-20026109
www.ilcontatto.hu

ügyvezető

ELOSZTÁSI JEGYZÉK

PÉLDÁNY SORSZÁMA	EREDETI PÉLDÁNYT KAP
1.	Irattár

TARTALOMJEGYZÉK

A. Tartalomjegyzék

B. Elosztási jegyzék

1.0. Az eljárás célja

2.0. Fogalom meghatározások

3.0. Az eljárás

4.0. Kapcsolódó dokumentumok

5.0. Mellékletek

1. Az eljárás célja

Az eljárás célja, hogy a Szervezetnél a helyesbítő tevékenységet az MSZ EN ISO 9001:2015 szabványban előírtak szerint, a rendszer fejlesztése érdekében végezzük.

2. Fogalom meghatározások

Nem megfelelőségek kijavítása, az előforduló eltérések kijavítása. A helyesbítő eljárás a rendszerben meglévő eltérések okainak megkeresése és az okok kiküszöbölése.

3. Eljárás

Szervezetünk helyesbítő tevékenységet végez a nem megfelelőségek okának kiküszöbölésére, hogy elkerülhető legyen azok megismétlődése. Ennek érdekében a következőket teszi:

a) A nem megfelelőségek átvizsgálása
A nem megfelelőségeket át kell vizsgálni:
- vevői kapcsolattartás, vevői panaszok;
- belső auditokat;
- folyamatok és a termék mérése és figyelemmel kísérése;
- az adatok elemzése és
- munkatársak bejelentése során.

b) A nem megfelelőségek okainak megállapítása
Minden eltérésről nem megfelelőségi jelentést kell felvenni (BA-07 bizonylat). A nem megfelelőségi jelentés egy példányát a minőségügyi vezetőnek át kell adni. A minőségügyi vezető köteles gondoskodni az eltérés okának feltárásáról. Ennek érdekében köteles konzultálni az ügyvezetővel.

c) Az nem megfelelőség megismétlődésének megakadályozása
Az eltérés megismétlődésének megakadályozása céljából az eltérés okát ismertetni kell mindazokkal, akiknek az eltérésre bármilyen ráhatásuk lehet.

d) A szükséges helyesbítő tevékenység meghatározása és bevezetése
Az ok meghatározását követően a minőségügyi vezető helyesbítő tevékenységet végez. Ezt közölni kell mindazokkal, akiknek feladata adódik a helyesbítés végrehajtásában.

e) A nem megfelelőség okát és a helyesbítő tevékenységet a javasolt határidővel fel kell jegyezni a nem megfelelőségi jelentésre.

f) Az elvégzett helyesbítő tevékenységet a minőségügyi vezető köteles felülvizsgálni hatásosság céljából.

A helyesbítő tevékenységet a soron következő vezetői átvizsgáláson napirendre kell tűzni, a megfelelőség és hatásosság ellenőrzése céljából.

4. Kapcsolódó dokumentumok

Minőségirányítási kézikönyv 10. Fejezete.

5. Mellékletek

BA-07 Nem megfelelőségi jelentés c. bizonylat

IL CONTATTO Kft.

ME - 07

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS

MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG

Jóváhagyta:

IL CONTATTO KFT.
Kapcsolat a gyártók és Ön között
7130 Tolna, Uzon utca
Adószám:
Bankszámla:
www.ilcontatto.hu
info@ilcontatto.hu

ügyvezető

ELOSZTÁSI JEGYZÉK

PÉLDÁNY SORSZÁMA	EREDETI PÉLDÁNYT KAP
1.	Irattár

TARTALOMJEGYZÉK

A. Tartalomjegyzék

B. Elosztási jegyzék

1.0. Az eljárás célja

2.0. Fogalom meghatározások

3.0. Az eljárás

4.0. Kapcsolódó dokumentumok

1. Az eljárás célja

Az eljárás célja, hogy a Szervezetnél a megelőző tevékenység az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány előírásainak megfelelően történjen, és része legyen a folyamatos fejlesztés tevékenységének.

2. Fogalom meghatározások

A megelőző tevékenység a rendszer azon rejtett hibáinak feltárása és a potenciális hibalehetőség kiküszöbölése, amelyekből nem megfelelőség még nem keletkezett.

3. Eljárás

Szervezetünk mindent megtesz minőségirányítási rendszerében lévő rejtett hibák feltalálására és az ezekből adódó lehetséges nem megfelelőségek okainak felderítésére, az eltérések megelőzésére.

Ennek érdekében:

a) Fel kell deríteni a lehetséges eltéréseket:

- dolgozói és alvállalkozói vélemények elemzésével,
- audit jelentések feldolgozásával,
- eljárások tanulmányozásával,
- a termék figyelemmel kísérés eredményeinek analizálásával,
- a vevői kapcsolattartás, panaszbejelentések során szerzett információk elemzésével.

b) A lehetséges eltérések okainak felderítését követően javaslatot kell tenni a megelőző tevékenységre.

c) Az elfogadott javaslatok ügyében intézkedni kell. Az intézkedéseket a vezetői átvizsgáló értekezlet jegyzőkönyvében is fel kell jegyezni.

4. Kapcsolódó dokumentumok

Minőségirányítási kézikönyv 10. Fejezete.