





KSIĘGA JAKOŚCI

SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

POLSKA FABRYKA WODOMIERZY
I CIEPŁOMIERZY „FILA”
82-400 Sztumskie Pole,
ul. Żeromskiego 30

Opracował:	Zatwierdził:
<p>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</p>  <p>mgr Marek Arkadiusz Olszewski (data podpis)</p>	<p>Właściciel</p>  <p>mgr inż. Antoni Fiala (data podpis)</p>

Uprzejmie zwraca się uwagę, że niniejszy dokument jest własnością firmy Polskiej Fabryki Wodomierzy i Ciepłomierzy FILA Antoni Fial. Wszelkie prawa autorskie zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian treści dokumentu, a także kopiowania i rozpowszechniania dokumentu bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.



KSIĘGA JAKOŚCI
POLSKA FABRYKA WODOMIERZY I
CIEPŁOMIERZY „FILA”
02.01.2020

Nr Edycji
1/2020

Strona:
2/32

Historia zapisu zmian w dokumencie :

lp.	Opis zmiany	Wprowadził	Zatwierdził	Uwagi
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

PEWIC Antoni Fila



KSIĘGA JAKOŚCI
POLSKA FABRYKA WODOMIERZY I
CIEPŁOMIERZY „FILA”
02.01.2020

Nr Edycji
1/2020

Strona:
3/32

Spis treści:

	ROZDZIAŁ I. WPROWADZENIE	5
1	Informacje o Firmie – schemat organizacyjny PFWiC „A. Fila”	8
2	System zarządzania jakością zgodny z z normą ISO 9001:2015	9
3	Terminy i definicje	10
	ROZDZIAŁ II. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	
4	Kontekst organizacji	10
4.1	Zrozumienie organizacji i jej kontekstu	10
4.2	Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron	11
4.3	Określenie zakresu systemu zarządzania jakością	11
4.4	System zarządzania jakością i jego procesy	11
4.5	Procedury systemowe	14
4.5.1	Audyty wewnętrzne	14
4.5.2	Badanie satysfakcji klienta	14
4.5.3	Zarządzanie ryzykiem	14
5	Przywódstwo	15
5.1	Przywódstwo i zaangażowanie	15
5.1.2	Orientacja na klienta	15
5.2	Polityka jakości	16
5.3	Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji	17
6	Planowanie	18
6.1	Działania odnoszące się do ryzyk i szans – zarządzanie ryzykiem	18
6.2	Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia	20
6.3	Planowanie zmian Systemu Zarządzania Jakością	20
7	Wsparcie	21
7.1	Zasoby	21
7.1.1	Postanowienia ogólne	21
7.1.2	Ludzie	21
7.1.3	Infrastruktura	21
7.1.4	Środowisko realizowanych procesów	21
7.1.5	Zasoby do monitorowania i pomiarów	21
7.1.6	Wiedza organizacji	21
7.2	Kompetencje	22
7.3	Świadomość	22
7.4	Komunikacja	22
7.5	Udokumentowane informacje	23
8	Działania operacyjne	23
8.1	Planowanie realizacji usług	23
8.2	Wymagania dotyczące wyrobów i usług	23
8.2.1	Komunikacja z klientem	23



KSIĘGA JAKOŚCI
POLSKA FABRYKA WODOMIERZY I
CIEPŁOMIERZY „FILA”
02.01.2020

Nr Edycji
1/2020

Strona:
4/32

8.2.2	Określenie wymagań dotyczących wyrobów i usług	23
8.2.3	Przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług	24
8.3	Projektowanie i rozwój wyrobów i usług	25
8.4	Nadzór nad procesami i usługami dostarczanymi z zewnątrz.	25
8.5	Dostarczanie wyrobów i usług	26
8.5.1	Nadzorowanie dostarczania wyrobów i usług	26
8.5.2	Identyfikacja i identyfikowalność	26
8.5.3	Własność należąca do Klientów lub dostawców zewnętrznych	26
8.5.4	Zabezpieczenie usług	27
8.5.5	Działania po dostawie	27
8.5.6	Nadzór nad zmianami	27
8.6	Zwolnienie wyrobu lub usługi	27
8.7	Nadzorowanie wyrobu lub usługi niezgodnej z wymaganiami (reklamacje)	27
9	Ocena efektów działalności	28
9.1.1	Postanowienia ogólne	28
9.1.2	Zadowolenie klienta	28
9.1.3	Analiza i ocena	28
9.2	Audit wewnętrzny	28
9.3	Przegląd zarządzania	30
9.3.1	Dane wejściowe do przeglądu	30
9.3.2	Dane wyjściowe do przeglądu	30
10	Doskonalenie	31
10.1	Postanowienia ogólne	31
10.2	Niezgodności i działania korygujące	31
10.3	Ciągłe doskonalenie	31
	Wykaz załączników do Księgi Jakości	32



1. Informacja o firmie.

„Moja Historia,, rozpoczęła się w marcu 1992 roku, kiedy Fabryka Wodomierzy i Zegarów „METRON” w Toruniu ogłosiła przetarg na obróbkę korpusu wodomierza JS 1,5.

W grudniu 1992 roku przywożem do kontroli przyjęć „Metronu” pierwszą partię obrobionych korpusów. Konstrukcje i wykonanie obrabiarek do obróbki korpusów we własnej firmie zajęło mi 8 miesięcy. Było to o tyle łatwe, bo posiadam odpowiednią wiedzę (jestem absolwentem ART Olsztyn wydziału mechanicznego, o kierunku konstrukcje maszyn i urządzeń) oraz dość rozbudowaną i w miarę nowoczesną narzędziownię.

Podejmując się obróbki korpusów, aby osiągnąć sukces finansowy musiałem tak zaprojektować technologię obróbki oraz obrabiarki, aby koszt obróbki był znacznie niższy niż w „Metronie”. W okresie od stycznia 1993 do grudnia 1995 roku wykonałem około 800 tysięcy sztuk korpusów, z czego tylko jedna sztuka była wadliwa.

Od marca 1996 roku do dzisiaj jestem kooperantem PoWoGazu Poznań w zakresie obróbki korpusów do wodomierzy od 0,6m³/h do 2,5m³/h . Wykonałem ich do tej pory około 600 tysięcy sztuk i wszystkie były bez zastrzeżeń. Dostarczam także do PoWoGazu łączniki do wodomierza i inne elementy mosiężne. Rozpoczęcie obróbki korpusów dla „Metronu” było również początkiem myślenia o stworzeniu własnego wodomierza od podstaw.

Wodomierz FILA jest naszą oryginalną konstrukcją, będącą kompilacją rozwiązań stosowanych w innych wodomierzach i naszych nowatorskich rozwiązań, w znacznej części opatentowanych.

Gdy byliśmy gotowi do podjęcia produkcji wodomierzy typu JS 1,5 i JS 2,5 okazało się, że rynek potrzebuje wodomierzy o nominale 1m³/h . Ta potrzeba rynku zaskoczyła mnie, gdyż światowe firmy zajmujące się produkcją wodomierzy w przedziale wodomierzy domowych nie przewidują przyrządów o przepływie nominalnym 1m³/h i niższym. Wodomierze o przepływie 0,6m³/h i 1m³/h są przeznaczone do ciepłomierzy. Wodomierz o przepływie nominalnym 1m³/h ma dopuszczalny strumień 2m³/h, być może zbyt mały przy obecnie stosowanej armaturze, charakteryzującej się szybkim otwieraniem i zamykaniem (niebezpieczeństwo zerwania sprzęgła magnetycznego).

Istnieje również inny pogląd, który przyjmuje, że właśnie wodomierz o przepływie nominalnym 1m³/h jest tym wodomierzem , który najbardziej nadaje się do mieszkań , szczególnie w budownictwie wielorodzinnym.

Podjęliśmy się zadania, może na początku wyglądającego na szaleństwo, ale jak się okazało realnego, gdyż zakończonego sukcesem. Polegało ono na stworzeniu takiej konstrukcji wodomierza, która połączyłaby oba poglądy bez rozstrzygania, który jest słuszny. Nasz wodomierz „jedynek plus” ma taką charakterystykę pracy, że obejmuje pole pracy wodomierza o przepływie nominalnym 1,5m³/h, czyli spełnia normę w zakresie przepływu od 20 l/h do 3000 l/h.

Przy wykonaniu tysięcy badań konstruowanego wodomierza pomocne okazało się stanowisko do legalizacji (potwierdzenia zgodności) przez nas skonstruowane i wykonane. Jesteśmy druga po poznańskim PoWoGazie firmą w Polsce, która dokonuje legalizacji (oceny zgodności) wodomierzy z ruchomym startem i stopem. Jedno badanie 15-tu wodomierzy na stanowisku tradycyjnym ze zbiornikiem trwa 45 minut u nas 5 minut 20 sekund.

Nasz wodomierz FILA o przepływie nominalnym 1m³/h może być krótkotrwale przeciążony nawet do 5m³/h.

W toku pracy nad wodomierzem skonstruowaliśmy i wykonaliśmy również stanowisko TEST 3 do badań wytrzymałościowych wodomierzy w pełnym zakresie: I i II próba do wody zimnej oraz I, II i III próba dla wody cieplej.



Uzyskaliśmy aprobatę Techniczną Głównego Urzędu Miar odnośnie stanowiska TEST 3, co jest równoznaczne z akredytacją tego urzędu. Obecnie usługowo dla potrzeb GUM na stanowisku TEST 3 badane są wodomierze i przetworniki przepływu firm zachodnich.

W trakcie uruchomienia mamy stanowisko Test 50, które ma większy zakres do 30m³/h i 130°C i większe możliwości badawcze i rejestracyjne.

Ponieważ sam do nowych produktów podchodzę z nieufnością ale i z ciekawością, zdaję sobie sprawę, że czeka mnie długa i pełna znoju droga do osiągnięcia pozycji solidnego producenta wodomierzy.

Zespół badawczo-projektowy stanowią absolwenci Wydziału Elektroniki i Wydziału Mechanicznego Politechniki Gdańskiej oraz Akademii Techniczno-Rolniczej w Bydgoszczy. Podobnie jak ja, traktują swoją pracę jako niepowtarzalną przygodę.

Nasza firma, od 4 lat jest również producentem mebli łazienkowych (poza certyfikowanym SZJ). Dochody ze sprzedaży mebli (przyrost roczny około 30%) pozwalają na spokojną pracę nad wodomierzem i ciepłomierzem.

Jesteśmy firmą rodzinną, zarejestrowaną na moją żonę Alicję. Zatrudniamy około 130 pracowników. Po doświadczeniach z roku 1991 (polityka Balcerowicza) rozwijamy firmę tylko z własnych wypracowanych środków (około 20 pracowników zajmuje się pracami rozwojowymi). Ze względu na swój wiek (rocznik 1950) preferuję spokojny rozwój produkcji, gdyż pośpiech na pewno szkodzi jakości. Docelowo zamierzam produkować ~ 30 tyś. sztuk wodomierzy w miesiącu o najnowocześniejszych rozwiązaniach.

W 2019 roku rozpoczęliśmy badania nad wodomierzami ultradźwiękowymi. Oto założenia jakie sobie postawiliśmy podczas prac projektowych:

1. Wodomierz ma pracować na zimną i ciepłą wodę, zimna 0,1 ÷ 30 °C ciepła 0,1 ÷ 90 °C
2. Nominalny przepływ (Q3) to 1,6m³ dla DN15
3. Klasa wodomierza R = 1000,
4. Próg rozruchu DN15 – 0,2l/h,
5. Metoda pomiarowa: Δt , inaczej przesunięcie fazowe,
6. Dwa elementy piezo umieszczone centralnie,
7. Transmisja radiowa FSK i LoRa,
8. Wodomierz musi być kalibrowany podczas produkcji, przepływ pomiędzy:
 - a. pomiędzy Q1 i 1.1Q1,
 - b. pomiędzy 0,5 (Q1+Q2) i 0,55(Q1 + Q2),
 - c. pomiędzy Q2 i 1,1Q2,
 - d. pomiędzy 0,33 (Q2 + Q3) i 0,37 (Q2 + Q3),
 - e. pomiędzy 0,67 (Q2 + Q3) i 0,74 (Q2 + Q3),
 - f. pomiędzy 0,9 Q3 i Q3,
 - g. pomiędzy 0,95 Q4 i Q4
9. Cykl życia wodomierza 90% Q = 0 i 10% Q>0
10. Urządzenie oparte jest na 2 bateriach – opcjonalnie,
11. Symbol baterii ER18505 3.6V 3800mAh, Lithium EVE,
12. Ekran, jest zmieniany za pomocą czujnika hall umieszczonego na płytce PCB
13. Stan licznika wyświetlany jest w m³
14. Przepływ jest przedstawiany w jednostce l/h

Dzisiaj nie mówi się o jakości, ona po prostu musi być taka, aby spełniała wszelkie oczekiwania Klientów i najwyższe standardy.

W dalszym ciągu firma rozwija się i pozyskuje nowych kontrahentów. Jednym ze strategicznych zadań jest, dostosowanie, udokumentowanie, wdrożenie i utrzymanie zgodności Systemu Zarządzania Jakością z wymogami normy ISO 9001:2015. System ten opisano w niniejszej Księdze Jakości.



KSIĘGA JAKOŚCI
POLSKA FABRYKA WODOMIERZY I
CIEPŁOMIERZY „FILA”
02.01.2020

Nr Edycji
1/2020

Strona:
7/32

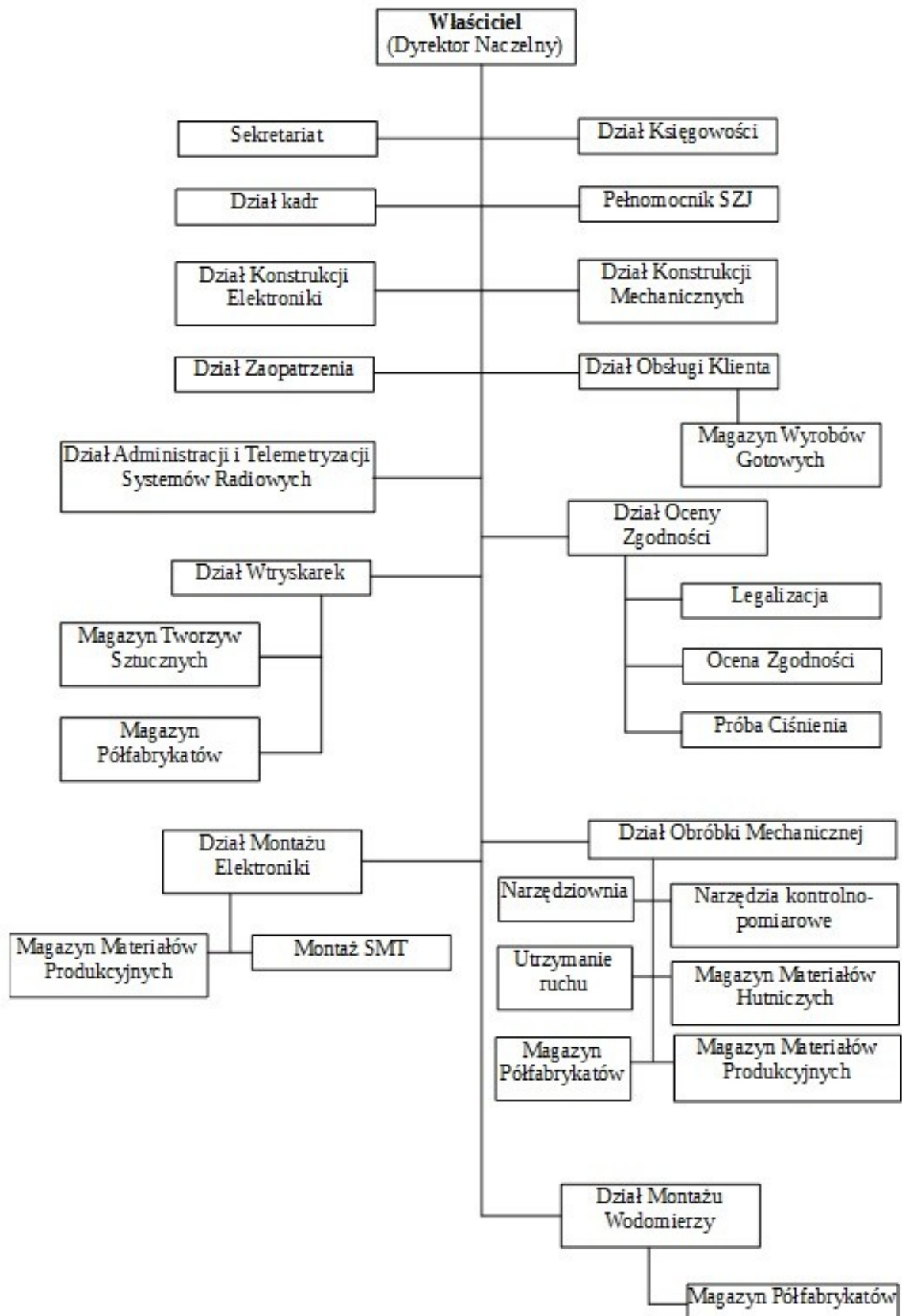
Księga służyć będzie naszym Klientom, aby mogli upewnić się że wewnętrzna organizacja Polskiej Fabryki Wodomierzy i Ciepłomierzy “FILA” Antoni Fila zapewnia dostarczenia wyrobów na stabilnym wysokim poziomie jakości – odzwierciedlającym ich wymagania. Staramy się dołożyć wszelkich starań, aby Księga Jakości była dobrym przewodnikiem, dzięki któremu można szybko i wyczerpująco zapoznać się z naszym sposobem na osiągnięcie dobrej i stabilnej jakości (zgodności z wymaganiami).

mgr inż. Antoni Fila

PFWIC Antoni Fila



SCHEMAT ORGANIZACYJNY PFWiC „A. FILA”





1. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ZGODNY Z NORMĄ ISO 9001:2015

Wdrożony w **Polskiej Fabryce Wodomierzy i Ciepłomierzy „Fila”** System Zarządzania Jakością jest zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2015.

Podstawowe dokumenty Systemu Zarządzania Jakością (udokumentowana informacja):

W SZJ wdrożonym w **Polskiej Fabryce Wodomierzy i Ciepłomierzy „Fila”** podstawową dokumentację stanowi:

- 1) Polityka Jakości **PFWiC „Fila”**,
- 2) Księga Jakości **PFWiC „Fila”**,
- 3) Cele jakościowe **PFWiC „Fila”**,
- 4) Dokumentacja związana z zarządzaniem ryzykiem,
- 5) Procedury systemowe zarządzania jakością,
- 6) Procedury opisujące realizowane procesy,
- 7) Zapisy wymagane normą międzynarodową i ustalone przez organizację.

Polityka Jakości

W **PFWiC „Fila”** jest ustanowiona przez Właściciela pisemna Polityka Jakości, która stanowi deklarację Właściciela jako Najwyższego Kierownictwa do spełniania wymagań normy i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością w **PFWiC „Fila”**.

Przyjęto konieczność okresowego aktualizowania Polityki Jakości, która wytycza strategiczne kierunki w działalności firmy i jest podstawą do dokonywania okresowych przeglądów stanu realizacji celów dotyczących jakości.

Księga Jakości

Niniejszą Księgę Jakości opracowano w oparciu o następujące dokumenty:

- 1) normę ISO 9000:2015 „System zarządzania jakością. Podstawy i terminologia”;
- 2) normę ISO 9001:2015 „System zarządzania jakością. Wymagania”.

Księga Jakości prezentuje ustanowiony i wdrożony System Zarządzania Jakością w **PFWiC „Fila”**, opisuje zasady postępowania zgodne z wymaganiami normy i ISO 9001:2015 i stanowi podstawowy dokument systemu.

Opisany w niniejszym dokumencie System Zarządzania Jakością nadzorowany jest przez Właściciela firmy.

Za zgodą Właściciela Księga może być udostępniana jednostce certyfikującej do oceny.



2. TERMINY i DEFINICJE

Terminologia użyta w Księdze Jakości **PFWiC „Fila”** jest zgodna z normą ISO 9000:2015.

Poniższe zestawienie obejmuje terminy i definicje przywoływane w procedurach oraz skróty używane w niniejszej Księdze Jakości, które określają:

- 1) **audit** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces pozyskiwania dowodu oraz jego obiektywna ocena w celu określenia stopnia spełnienia wymagania;
- 2) **auditor** – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu;
- 3) **dokument** – informacja i nośnik dla tej informacji
- 4) **działanie korygujące** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny powstałej podczas realizacji procesu niezgodności;
- 5) **jakość** - stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania;
- 6) **Klient** – organizacja lub osoba, która otrzymuje usługę – efekt finalny procesu;
- 7) **Księga Jakości** - dokument, w którym określono System Zarządzania Jakością;
- 8) **najwyższe kierownictwo** – właściciel firmy
- 9) **niezgodność** – niespełnienie wymagania
- 10) **ryzyko** - to możliwość/prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzeń, które będą miały negatywny wpływ na realizację zadań i założonych celów firmy
- 11) **zapisy** - dokumenty, w których podano uzyskane wyniki lub ewidencję przeprowadzonych działań;
- 12) **udokumentowana informacja** – **dokumenty i zapisy w systemie zarządzania** - informacja, która musi być kontrolowana i przechowywana przez firmę oraz nośnik, na którym jest zapisana

Rozdział II. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4. KONTEKST ORGANIZACJI

4.1 Identyfikacja kontekstu zewnętrznego i wewnętrznego

PFWiC „Fila” funkcjonuje w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, które ma wpływ lub może mieć wpływ na jakość realizacji usług świadczonych na rzecz klientów i stron zainteresowanych.

Przy planowaniu systemu zarządzania, jego poszczególnych elementów oraz przy identyfikacji ryzyk i szans a także podczas zarządzania ryzykiem bierze się pod uwagę następujące czynniki kontekstu zewnętrznego:

- sytuacja makropolityczna w Unii Europejskiej, która rzutuje na programy, dotacje na podstawie których można realizować usługi szkoleniowe
- zmieniające się prawo i orzecznictwo sądów powszechnych i administracyjnych,
- działania konkurencji na rynku usług szkoleniowych
- wymagania i oczekiwania klientów zewnętrznych.

Starannie analizowany jest również kontekst wewnętrzny organizacji, który może mieć wpływ na jakość wykonywanych usług.

Do najważniejszych czynników wewnętrznych należą:

- strategia rozwoju firmy ustalana przez właściciela firmy ,
- kwalifikacje, kompetencje kadry wykorzystywanej do realizacji usług,
- wdrożone systemu zarządzania kształtującego kulturę organizacyjną (ISO),
- systemy informatyczne wspomagające realizację zadań firmy.



4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron.

W **PFWiC „Fila”** zidentyfikowano zainteresowane strony, które mają lub mogą mieć wpływ na system zarządzania firmą.

Do najważniejszych zainteresowanych stron w szczególności należą:

- bezpośredni odbiorcy towarów usług **PFWiC „Fila”**,
- bezpośredni dostawcy wyrobów i usług wykorzystywanych w **PFWiC „Fila”**;
- Spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe,
- Główny Urząd Miar;
- Państwowa Inspekcja Handlu zagranicznego

Celem monitorowania wymagań zainteresowanych stron mających wpływ na system zarządzania stałym badaniem zadowolenia klienta (co roku) objęci są bezpośrednio odbiorcy usług **PFWiC „Fila”**.

Ponadto, podczas przeglądu zarządzania Najwyższe Kierownictwo wskazuje czy i od jakich grup zainteresowanych stron, w następnym okresie będzie zbierana informacja zwrotna.

4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością.

System Zarządzania Jakością obejmuje:

- **Projektowanie i [produkcję wodomierzy, ciepłomierzy i armatury sanitarnej];**

4.4. System zarządzania jakością i jego procesy.

Procesy zachodzące w **PFWiC „Fila”** podzielone zostały na 3 zasadnicze grupy:

- procesy zarządzające;
- procesy główne;
- oraz procesy wspomagające.

Procesy zarządzające związane są z zarządzaniem, w tym zarządzaniem jakością przez najwyższe kierownictwo, lub z jego upoważnienia, czy też w jego imieniu.

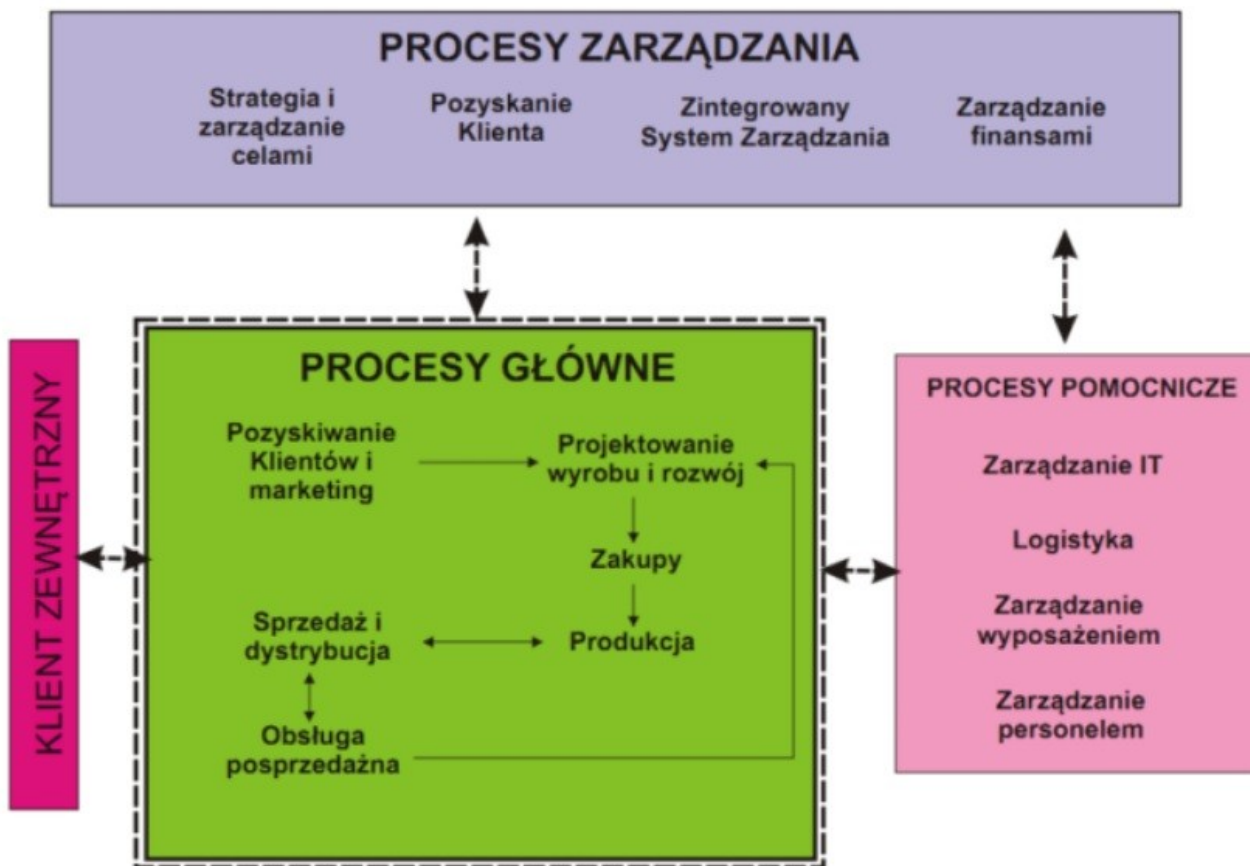
- zarządzanie jakością
- zarządzanie stosunkami z Klientami
- marketing usług

Procesy wspomagające zapewniają prawidłowe realizowanie procesów głównych oraz doskonalenie systemu.

- Zarządzanie IT
- zarządzanie zasobami
- zarządzanie informacją i danymi
- zarządzanie wyposażeniem
- zarządzanie personelem



MAPA PROCESÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
(PFWiC „Fila”)



PFWiC „Fila”



KSIĘGA JAKOŚCI
POLSKA FABRYKA WODOMIERZY I
CIEPŁOMIERZY „FILA”
02.01.2020

Nr Edycji
1/2020

Strona:
13/32

Przykładowe określenie wejść i wyjść do procesów:

RODZAJ PROCESU	NAZWA PROCESU	WŁAŚCICIEL PROCESU	DANE WEJŚCIOWE	DANE WYJŚCIOWE	SPOSÓB OCENY
PROCESY GŁÓWNE	Usługi S	Właściciel	PROCEDURA „Organizacja, prowadzenie i monitorowanie szkoleń” KARTA PROJEKTU – ZAMÓWIENIE UMOWA z klientem/uczestnikiem (jeśli dotyczy) Program szkolenia (jeśli dotyczy) Harmonogram szkolenia (jeśli dotyczy)	LISTA OBECNOŚCI PROTOKÓŁ ODBIORU ZAŚWIADCZENIA ZE SZKOLENIA DZIENNIK ZAJĘĆ (jeżeli dotyczy) POST TEST (jeśli dotyczy) PROTOKÓŁ Z EGZAMINU (jeśli dotyczy)	ANKIETA SATYSFAKCJI (EWALUACYJNA) RAPORT Z EWALUACJI SZKOLENIA (jeżeli dotyczy)
	Usługi DORADCZE	Właściciel	ALGORYTM „Usługi doradcze KARTA PROJEKTU – ZAMÓWIENIE UMOWA z klientem/uczestnikiem Program doradztwa (jeśli dotyczy)	PROTOKÓŁ ODBIORU DZIENNIK ZAJĘĆ (jeśli dotyczy) KARTA DORADCZA (jeśli dotyczy) RAPORT Z USŁUGI DORADCZEJ (jeśli dotyczy)	REFERENCJE ANKIETA SATYSFAKCJI RAPORT Z EWALUACJI DORADZTWA (jeżeli dotyczy)



4.5 Procedury systemowe.

4.5.1 Audyty wewnętrzne - PS -1 – opis postępowania pkt. 9.2 Księgi

Zarządzanie ryzykiem – PS – 2 – opis postępowania pkt. 6.1 Księgi

Procedura określa zasady zarządzania ryzykiem w **PFWiC „Fila”**. Zarządzanie ryzykiem stanowi podstawę doskonalenia ładu organizacyjnego w **PFWiC „Fila”**, zgodnie z przyjętą polityką jakości.

Celem zarządzania ryzykiem jest zwiększenie efektywności i skuteczności realizowanych celów i zadań. Zgodnie z ustawą o finansach publicznych zarządzanie ryzykiem jest istotnym elementem kontroli zarządczej.

4.5.2 Badanie satysfakcji klienta

PFWiC „Fila” w ramach doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością wdrożył procesy monitorowania, analizy i doskonalenia systemu.

Tam gdzie jest to możliwe, Dział Handlowy zbiera informacje na temat zadowolenia Klienta z oferowanych towarów i usług. W tym zakresie Dział handlowy opracował procedurę - Badanie satysfakcji Klienta **PQ-15**.

Informacje na ten temat mogą pochodzić z różnych źródeł, a w szczególności z:

- realizacji procesów rozpatrywania reklamacji;
- bezpośrednich spotkań z Klientami (przedstawicielami firm, wodociągów, spółdzielni mieszkaniowych i wspólnot mieszkaniowych);
- analizy informacji medialnych, głównie w prasie lokalnej;
- analizy danych wykonywanej na potrzeby przeglądu SZJ;
- analizy wyników badań zadowolenia klienta poprzez analizę ankiet oceny satysfakcji, która umieszczona jest na stronie internetowej <http://www.fila-sztum.pl>

4.5.3 Zarządzanie ryzykiem

W PFWiC „A. Fila” wyodrębniono i opisano następujące ryzyka:

OGÓLNE RYZYKA FIRMY (ZEWNEŹTRZNE):

1. Konkurencja – tańsze i lepszej jakości wyroby i usługi w zakresie produkcji i opomiarowania, wyższe klasy wodomierzy, lepsza obsługa posprzedażowa, lepsze warunki umów;
2. utrata lojalności dotychczasowego klienta wynikająca z niezadowolającego poziomu obsługi posprzedażowej (reklamacje, gwarancje)

PRZEWIDYWANE RYZYKA DZIAŁU OBRÓBKI MECHANICZNEJ

1. Niewłaściwe jakościowo materiały użyte do produkcji korpusów i innych elementów składowych wodomierzy;
2. Niewłaściwa kontrola szczelności spawów w korpusie i łączniku wodomierza;
3. Uchybienia w procedurze kontroli wykonywanych elementów wodomierzowych;
4. Zbyt niski poziom zapasów magazynowych materiałów, półproduktów i surowców wykorzystywanych w codziennej produkcji;

PRZEWIDYWANE RYZYKA DZIAŁU WTRYSKAREK

1. Niewłaściwa jakość surowców wykorzystywanych do produkcji podzespołów wodomierzy;
2. Niezgodne z kartą Techniczno-Instrukcyjną parametry wtrysku;
3. Nieodpowiedni stan techniczny form wtryskowych (wymiary, gładkość);
4. Niewłaściwa kontrola jakości, wymiarów i przetrysków wytwarzanych podzespołów wodomierzy



PRZEWIDYWANE RYZYKA DZIAŁU MONTAŻU WODOMIERZY

1. Użycie do montażu wodomierzy elementów nie spełniających norm jakościowych, co do wymiarów, jakości materiałów
2. Brak zgodności produkowanych elementów wodomierzy z danymi zawartymi w kartach Technologiczno-Instrukcyjnych;
3. Nie wystarczająca ilość zasobów elementów wodomierzy składowanych w magazynie podręcznym mająca wpływ na zachowanie ciągłości produkcji;
4. Użycie niewłaściwej cechu oceny zgodności wodomierza;

PRZEWIDYWANE RYZYKA DZIAŁU OCENY ZGODNOŚCI

1. Utrata danych bazy danych do oceny zgodności;
2. Ryzyko przekazania na magazyn główny wodomierzy, które nie przeszły oceny zgodności;
3. Oznaczenie wodomierza niewłaściwą cechą (cecha inna niż ta pod kątem, której wodomierz przeszedł ocenę zgodności);
4. Błędne opisanie opakowania wodomierzy (np. wydrukowana została etykieta nie do tego rodzaju wodomierza.
5. Przekazanie do oceny zgodności wodomierzy, które nie przeszły próby ciśnienia (odpowiednie oznaczenie wodomierzy, które pozytywnie przeszły próbę ciśnienia)

5. PRZYWÓDZTWO.

5.1 Przywództwo i zaangażowanie.

Podstawą działania kierownictwa **PFWiC „Fila”** jest opracowana przez Właściciela Polityka Jakości, zawierające cele strategiczne organizacji oraz ustalane do nich corocznie – na przeglądzie zarządzania – cele dotyczące jakości w dokumencie „*Wykaz celów jakości*”.

Właściciel, pragnąc zbudować wizerunek firmy, przyjazny wszystkim zainteresowanym stronom, spełniający oczekiwania wszystkich Klientów, podjął trud wdrożenia SZJ zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001: 2015.

Właściciel **PFWiC „Fila”** demonstruje swoje przywództwo i zaangażowanie się w tworzenie i wdrożenie systemu zarządzania jakością i kontroli zarządczej, w szczególności poprzez:

- wzięcie odpowiedzialności za skuteczność systemu zarządzania,
- zapewnienie ustanowienia Polityki Jakości i celów jakościowych firmy odpowiednich do kontekstu organizacji oraz strategicznych kierunków działania firmy,
- zapewnienie integracji wymagań systemu zarządzania jakością do procesów biznesowych (usług) realizowanych przez firmę,
- promowanie podejścia procesowego i zarządzania ryzykiem,
- zapewnienie dostępności zasobów potrzebnych w systemie zarządzania jakością,
- zakomunikowanie w firmie znaczenia spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych,
- zapewnienie, że system zarządzania osiąga zaplanowane wyniki,
- zatrudnianie, kierowanie i wspieranie osób mających wkład w skuteczność systemu zarządzania,
- promowanie ciągłego doskonalenia,
- przeprowadzanie corocznych przeglądów zarządzania,

5.1.2 Orientacja na Klienta.

Właściciel firmy zapewnia:

- identyfikację potrzeb i oczekiwań Klientów,
- identyfikację ryzyk i szans, które mogą mieć wpływ na zgodność usługi z wymaganiami i zdolność do zwiększania zadowolenia klienta, oraz że są one właściwie określone i zaadresowane,



- sprawną i zgodną z prawem realizację usług (identyfikacja wymagań prawnych do zadań),

Orientacja na klienta jest zorientowana na **stałe podnoszenie satysfakcji Klienta**.

Podstawowym kryterium sukcesu **PFWiC „Fila”** jako firmy działającej na rynku jest spełnianie oczekiwań Klientów. W tym celu zgodnie z wymaganiami normy zidentyfikowano Klientów firmy. Są nimi przede wszystkim:

- Klienci indywidualni,
- Spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe
- Zakłady i przedsiębiorstwa wodociągowe
- Klienci instytucjonalni (urzędy, jednostki samorządu terytorialnego i inne)

W swoich działaniach Właściciel opiera się na wynikach prowadzonych badań dotyczących oczekiwań oraz poziomu satysfakcji klientów **PFWiC „Fila”**. Wśród osób kończących realizację usługi przeprowadzane jest badanie percepcji Klienta w formie ankiet, które ma na celu zbadanie ich poziomu zadowolenia. Wyniki analizy ankiet są przedstawiane na przeglądzie zarządzania.

5.2 Polityka Jakości

Właściciel firmy jest twórcą polityki jakości, która została zawarta w Księdze Jakości, z którą zapoznali się wszyscy pracownicy etatowi i kontraktowi firmy. Określone są w niej cele strategiczne adekwatne do celu istnienia firmy. Ustanowiona polityka jakości tworzy ramy do przeglądu tych celów.

POLITYKA JAKOŚCI **Polskiej Fabryki Wodomierzy i Ciepłomierzy „Fila”**

Misją naszej firmy jest oferowanie wysokiej jakości towarów usług oraz rzetelna i profesjonalna obsługa klientów.

Powyższą misję chcemy realizować poprzez:

1. Stałe podnoszenie jakości sprzedawanych towarów i świadczonych usług
2. Rozpoznawanie, przewidywanie i zaspokajanie potrzeb klientów:
 - uświadomionych;
 - nie uświadomionych
3. Wysoką jakość merytoryczną naszych usług posprzedażowych
4. Stwarzanie komfortowych warunków do rozwoju i wymiany doświadczeń
5. Podnoszenie świadomości i kompetencji pracowników

Deklarujemy:

1. Efektywne zarządzanie zgodnie z najnowocześniejszymi metodami gwarantującymi pełne zaspokojenie potrzeb klientów
2. Zatrudnianie doświadczonego personelu o wysokich kwalifikacjach i umiejętnościach praktycznych
3. Stałe poszerzanie oferty towarów i świadczonych usług
4. Zaproponowanie Klientom zintegrowanej usługi opomiarowania

Najwyższe kierownictwo zobowiązuje się do spełniania wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością w sposób nadzorowany, uregulowany procedurami zgodnie ze standardem międzynarodowym:

ISO 9001:2015

oraz zgodnie z normami PN-EN ISO 4064-1:2017-07 EN, PN-EN ISO 4064-2:2017-07 EN, PN-EN ISO 4064-3:2014-09 EN oraz Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/32/UE z dnia 26 lutego 2014



roku w sprawie harmonizacji ustawodawstw państw członkowskich odnoszących się do udostępniania na rynku przyrządów pomiarowych.

Właściciel

mgr inż. Antoni Fila

Sztumskie Pole, 02 stycznia 2020 r.

Polityka Jakości jest przeglądana i weryfikowana przy każdym przeglądzie Systemu Zarządzania.

Polityka jakości jest dostępna dla zainteresowanych stron poprzez opublikowanie jej na stronie internetowej - <http://www.fila-sztum.pl>

Udokumentowane informacje

Dokument Polityki jakości

5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

Właściciel firmy jest pracodawcą dla wszystkich pracowników **PFWiC „Fila”**. Podpisuje również umowy z personelem kontraktowym wyznaczonym do realizacji konkretnego zadania. Uprawnienia i odpowiedzialność pracowników i współpracowników ustanowione są w indywidualnych zakresach obowiązków lub umowach z personelem kontraktowym.

Zakresy obowiązków są przechowywane w aktach osobowych pracowników.

Kluczowymi zadaniami Właściciela firmy są:

- ustalenie Polityki Jakości;
- ustalenie organizacji zarządzania, odpowiedzialności i uprawnień pracowników;
- angażowanie pracowników i współpracowników,
- zapewnienie środków dla skutecznej realizacji SZJ,
- dokonywanie przeglądów Systemu, w tym akceptacja Sprawozdania na przegląd zarządzania i wyznaczenie działań doskonalących i celów jakościowych,
- akceptacja Programu auditów wewnętrznych,
- akceptacja zaproponowanych działań korygujących,
- akceptacja dokumentów SZJ (Księgi Jakości, procedur, instrukcji i zarządzeń wewnętrznych),
- podejmowanie decyzji w sprawie:
 - a. zmian i usprawnień systemu jakości,
 - b. kierunków i zakresu działań zapobiegawczych i korygujących;
- analiza i rozpatrywanie skarg i reklamacji Klientów;
- marketing usług oraz ustalanie założeń do nowych programów szkolenia.

Zadania personelu:

- dbałość o relacje z Klientami **PFWiC „Fila”** i budowanie pozytywnego wizerunku firmy.



Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością realizuje następujące zadania związane z systemem zarządzania jakością, jego wdrożeniem i utrzymywaniem:

- planowanie i nadzór nad sporządzaniem dokumentacji SZJ oraz nadzór nad tą dokumentacją oraz jej doskonalenie,
- planowanie i nadzór na identyfikacją oraz utrzymywaniem procesów i powiązań między nimi;
- planowanie i przeprowadzanie auditów wewnętrznych,
- nadzór nad wdrażaniem działań korygujących,
- analizowanie danych na przegląd zarządzania,
- przygotowanie pisemnego sprawozdania na przegląd SZJ dokonywany przez kierownictwo,;
- sporządzanie raportu z przeglądu i nadzór nad realizacją jego ustaleń;
- zapewnienie znajomości i rozumienia wszystkich zasad i wymagań SJZ **PFWiC „Fila”** wśród pracowników i współpracowników, w szczególności w zakresie wymagań klienta, co do realizowanych usług,
- nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem SZJ,
- zapewnienie skutecznej komunikacji z Klientem poprzez nadzorowanie treści umieszczanych na stronach www.

Udokumentowane informacje

Zakresy zadań i odpowiedzialności

6. PLANOWANIE

6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans – zarządzanie ryzykiem.

Terminologia zastosowana w metodologii oceny ryzyka i postępowania z ryzykiem:

ryzyko – skutek niepewności w odniesieniu do ustalonych celów (niepewność związana ze zdarzeniem lub działaniem, które wpłynie na zdolność podmiotu do ochrony danych osobowych).

zarządzanie ryzykiem – skoordynowane działania mające na celu kierowanie i sterowanie organizacją w odniesieniu do ryzyka

właściciel ryzyka – osoba odpowiedzialna za i uprawniona do zarządzania ryzykiem

ryzyko początkowe – ryzyko występujące bez jakichkolwiek mechanizmów kontrolnych, które wpływają zmniejszenie ryzyka

ryzyko końcowe – ryzyko występujące po wprowadzeniu mechanizmów kontrolnych

mechanizmy kontrolne ryzyka – występowanie i funkcjonowanie polityki, standardów, procedur i fizycznych środków powstrzymujących ryzyko, których celem jest minimalizacja negatywnych skutków ryzyka, rozumiane jako zabezpieczenia realizowanych procesów

postępowanie z ryzykiem – proces modyfikacji ryzyka poprzez m.in.: tolerowanie, przeniesienie ryzyka, wycofanie się z ryzyka, działanie przez wdrożenie mechanizmów kontroli ryzyka

analiza ryzyka – określenie przyczyn i skutków ryzyka

ocena ryzyka – zbiór czynności, tj. identyfikacja ryzyka, analiza ryzyka, określenie nastawienia do ryzyka

poziom ryzyka – wielkość ryzyka, wyrażona w postaci liczby, jako wynik kombinacji skutków oraz prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka

akceptowalny poziom ryzyka – poziom ryzyka możliwy do zaakceptowania przez Właściciela

nieakceptowany poziom ryzyka - poziom ryzyka niemożliwy do zaakceptowania przez Właściciela

Tryb postępowania przy ocenie ryzyka

Ocenę ryzyka przeprowadza się w celu:

- zademonstrowania skuteczności wewnętrznych mechanizmów kontrolnych przy zmniejszaniu ryzyka, oraz



- zidentyfikowaniu poważnego ryzyka, które może być ukryte, mimo funkcjonujących mechanizmów kontrolnych.

Szablon punktowej oceny ryzyka

Szablon jest przeznaczony dla osoby zajmujących się analizą, określeniem wartości ryzyka i hierarchizacją ryzyka. Umożliwia on określenie poziomu zagrożenia ryzykiem oraz konieczność podjęcia działań w celu kontroli tego ryzyka.

Punktowa ocena ryzyka wynika z połączenia **skutków** wystąpienia ryzyka i **prawdopodobieństwa** jego wystąpienia:

- dla **ryzyka końcowego** = **prawdopodobieństwo** (z uwzględnieniem mechanizmów kontroli) **x oddziaływanie**

Tabela 1 - punktowa **prawdopodobieństwa**

PUNKTACJA	1pkt.	2 pkt.	3 pkt.
OPIS	mało prawdopodobne	prawdopodobne	prawie pewne
PRAWDOPODOBIENSTWO	0-33 %	34 – 67 %	68-100%

Tabela2 - punktowa **skutków** (oddziaływania na podmiot)

PUNKTACJA	SKUTEK	Kryteria oceny skutków wystąpienia ryzyka (oddziaływanie na podmiot)		
		finansowe	organizacyjne	reputacja
3 pkt.	Poważny	strata finansowa ≥ 100.000 zł.	brak realizacji kluczowego celu	informacje w mediach ogólnokrajowych
2 pkt.	Średni	strata finansowa $<10.000 - 100.000$ zł.)	zakłócenia w działaniu	pewne informacje w mediach lokalnych
1 pkt.	Mały	strata finansowa ≤ 10.000 zł.	niewielkie bądź krótkotrwałe zakłócenia w działaniu	ograniczone informacje w mediach lokalnych lub regionalnych

Wyniki określenia wartości ryzyka należy dokonać z wykorzystaniem **MATRYCY PUNKTOWEJ OCENY RYZYKA**, gdzie na jednej osi są opisane **poziomy skutków**, a na drugiej **poziomy prawdopodobieństwa**, według skal opisanych w tabeli 1 i 2.



MATRYCA PUNKTOWEJ OCENY RYZYKA

SKUTEK				
Poważny	3	6	9	
Średni	2	4	6	
Mały	1	2	3	
	mało prawdopodobne	prawdopodobne	prawie pewne	PRAWDOPODOBIE ŃSTWO

LEGANDA:

	Ryzyko nieakceptowane
	Ryzyko akceptowalne II rzędu
	Ryzyko akceptowalne I rzędu

Ocena ryzyka powinna być przeprowadzana minimum raz w roku.

Jeżeli w wyniku szacowania ryzyko będzie nieakceptowalne należy podjąć działania zmierzające do redukcji ryzyka.

Udokumentowane informacje

Formularz **FORM. 2020/01-00** – Wykaz przewidywanych ryzyk na lata 2020-2021

6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia.

Polityka jakości i zawarte w niej cele strategiczne tworzą ramy do ustalania celów jakości dotyczących odpowiednich funkcji i usług realizowanych w firmie. Operacyjne cele jakości i ich miary wskazywane są przez Właściciela na okres roku kalendarzowego.

Podczas przeglądu zarządzania – minimum raz na 12 miesięcy – ocenia się skuteczność osiągnięcia celów z poprzedniego okresu oraz wyznacza się cele dotyczące jakości na okres następny raz sposoby ich osiągnięcia.

Udokumentowane informacje

Formularz **FORM. 2020/02-00** – Cele jakościowe na lata 2020-2021

6.3 Planowanie zmian Systemu Zarządzania Jakością.

Planowanie SZJ odbywa się przez opracowywanie procedur, instrukcji oraz doskonalenie wdrożonych dokumentów Systemowych. W celu ciągłego podwyższania skuteczności Systemu Pełnomocnik ds. SZJ identyfikuje obszary, w których będą gromadzone dane i prowadzi ich analizę.



Planując System uwzględnia się dane z przeprowadzonych: analiz, auditów wewnętrznych i zewnętrznych, monitorowania procesów, zarządzania ryzykiem, monitorowania zgodności produktu oraz badania satysfakcji Klienta.

Wykorzystanie zebranych danych następuje w trybie przeglądu zarządzania przeprowadzanego przez Kierownictwo i stanowi podstawy do formułowania zadań w kierunku doskonalenia SZJ.

Podczas planowania i wdrażania zmian w SZJ szczególną uwagę zwraca się na zachowanie integralności systemu.

7. WSPARCIE.

7.1. Zasoby

7.1.1 Postanowienia ogólne

PFWiC „Fila” posiada zasoby potrzebne do wdrożenia, utrzymywania i ciągłego doskonalenia SZJ, a także do realizacji statutowych i dodatkowych zadań w sposób, który zaspokoi wymagania klientów.

Zasoby te obejmują: wykwalifikowanych pracowników i współpracowników, odpowiednią ilość środków finansowych i wyposażenie, które umożliwi realizację zadań firmy.

7.1.2 Ludzie

Właściciel, pracownicy, współpracownicy stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań. Na sprawne i właściwe wykonywanie zadań wpływ mają takie czynniki jak: wykształcenie, umiejętności, doświadczenie i szkolenia oraz świadomość pracowników.

7.1.3 Infrastruktura

Polska Fabryka Wodomierzy i Ciepłomierzy „A. Fila” posiada własne, pełne zaplecze techniczne do produkcji wodomierzy w zakresie obróbki mechanicznej, przetwórstwa tworzyw sztucznych, montażu i oceny zgodności.

W większości przypadków są to urządzenia sterowane numerycznie. Wykorzystanie posiadanej infrastruktury waha się w granicach 30-60 % jej możliwości produkcyjnych. Co roku infrastruktura jest odnawiana uzupełniania o nowe pojawiające się nowości techniczne i technologiczne.

Oprządkowanie produkcyjne wykonywane jest we własnym zakresie, co skraca czas wprowadzania nowości i pozwala na sprawne usuwanie awarii eksploatowanego oprządkowania.

W chwili obecnej intensywnie rozbudowywana jest infrastruktura informatyczna w celu wprowadzenia zdalnego odczytu wodomierzy, a także zdalnego sterowania zaworem bezpieczeństwa.

7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów

Na zdolność **PFWiC „Fila”** do prowadzenia produkcji, świadczenia usług i realizacji zadań na wymaganym poziomie nie mają bezpośredniego wpływu żadne szczególne wymagania dotyczące środowiska pracy. Pomieszczenia biurowe i produkcyjne firmy spełniają wymagania przepisów BHP.

Okresowe przeglądy budynku i instalacji wykonywane są przez Administratora budynku.

7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów

W firmie monitorowane są procesy realizacji usług i zostało to opisane w **pkt. 9.1.1** Księgi.

W **PFWiC „Fila”** nie stosuje się przyrządów do monitorowania i pomiaru, które wymagałyby oddawania ich do kalibracji lub wzorcowania.

7.1.6 Wiedza organizacji

Wiedza w organizacji dotyczy sposobu realizacji produkcji i usług **PFWiC „Fila”** oraz interpretacji przepisów prawa, które mają zastosowanie w czasie realizacji procesów. Wiedzę tę nabywa się w trybie doskonalenia zawodowego, zarówno w trybie samokształcenia, szkoleń wewnętrznych, jak i szkoleń zewnętrznych.



7.2 Kompetencje

Charakter działalności **PFWiC „Fila”** stawia przed zatrudnionymi pracownikami wysokie wymagania, w tym wymóg ciągłego doskonalenia, gdyż kompetencje personelu mają bezpośredni wpływ na jakość produkowanych wodomierzy oraz świadczonych usług.

Kryteria kwalifikacyjne i kompetencyjne personelu określa Właściciel.

Doskonalenie oraz ocena kompetencji w **PFWiC „Fila”** odbywa się na wielu płaszczyznach:

- doskonalenie zewnętrzne,
- doskonalenie wewnętrzne,
- samokształcenie,
- przeprowadzanie hospitacji i kontroli realizowanych szkoleń,
- ocena okresowa pracowników.

Szkolenia doskonalące pracowników realizowane są na polecenie Właściciela, w odpowiedzi na zmieniające się warunki zewnętrzne i związane z tym potrzeby firmy.

Szkolenia wewnętrzne, prowadzone przez Właściciela realizowane są w zależności od potrzeb. Dotyczą głównie problematyki produkcji wodomierzy i usług świadczonych przez firmę.

Potwierdzeniem ukończenia szkoleń zewnętrznych są certyfikaty, zaświadczenia lub świadectwa i dyplomy nadające uprawnienia, których kserokopie znajdują się w teczkach akt osobowych pracowników.

Udokumentowane informacje

Certyfikaty odbytych szkoleń zewnętrznych, Zaświadczenia z ukończenia szkoleń doskonalących

7.3 Świadomość

Każdy pracownik jest świadomy wymagań Systemu Zarządzania Jakością, w tym w szczególności:

- polityki jakości i misji jaka kieruje się **PFWiC „Fila”**,
- celów dotyczących jakości, które determinują działania **PFWiC „Fila”**
- udziału w osiągnięciu skuteczności systemu zarządzania w swoim obszarze odpowiedzialności, łącznie z korzyściami, które odnosi firma dzięki takiej postawie,
- skutków sytuacji, gdy pojawiają się niezgodności w systemie zarządzania jakością.

7.4 Komunikacja

PFWiC „Fila” uznaje skuteczną i wielopłaszczyznową komunikację z Klientem za jeden z najistotniejszych elementów wszystkich procesów. Realizowana jest ona w szczególności poprzez:

- stronę internetową,
- udział w targach;
- bezpośrednią komunikację z Klientem,
- analizę postępowań reklamacyjnych oraz obsługi posprzedażowej,
- badanie zadowolenia klienta

Informacja i oferty współpracy rozsyłane są również do wspólnot, spółdzielni mieszkaniowych, przedsiębiorstw wodociągów i kanalizacji nie tylko z naszego regionu.



7.1 7.5 Udokumentowane informacje.

Podstawowe dokumenty Systemu Zarządzania wskazane są w pkt. 2 Księgi.

zapisy jakości – sporządzanie, identyfikowanie, zatwierdzanie i przechowywanie zapisów dotyczących jakości ma na celu dokumentowanie zgodności systemu zarządzania jakością z wymaganiami normy oraz potwierdzanie skuteczności prowadzonych działań w zakresie podnoszenia standardu oferowanych usług.

Wykaz dokumentów (w tym procedur, instrukcji i formularzy) stanowi Zał. nr 1 do Księgi

Wykaz mających zastosowanie przepisów prawnych stanowi Zał. nr 2 do Księgi

Dokumentacja SZJ wydana jest w jednym egzemplarzu w wersji papierowej (nr 1), zatwierdzona przez Właściciela i przez niego przechowywana. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad dokumentacją, w tym planowanie zmian, tworzenie nowych dokumentów, zachowanie jej integralności dokumentacji SZJ podczas wprowadzenia zmian jest Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością.

Dokumentacja SZJ może być wydana na zewnątrz tylko za zgodą Właściciela.

8. DZIAŁANIA OPERACYJNE

8.1 Planowanie realizacji produkcji i usług.

Właściciel firmy tworząc SZJ zdecydował się na podejście procesowe w zarządzaniu firmą **PFWiC „Fila”**. Podejście to polega na identyfikacji procesów i ich wzajemnych powiązań oraz zarządzaniu procesami i ich związkami.

Efektom takiego podejścia ma być realizacja procesów zgodnie z ustaleniami, uzyskanie zadowolenia Klientów oraz tworzenie najlepszych warunków doskonalenia SZJ.

Planowanie realizacji usług jest zgodne i spójne z wymaganiami systemu i przepisami prawa oraz oczekiwaniami Klientów. Przepisy prawa, na mocy których realizowane są zadania, podlegają stałej weryfikacji i są zebrane w Wykazie aktów prawnych, prowadzonym przez Pełnomocnika ds. SZJ (zał. nr 2 do KJ).

8.2 Wymagania dotyczące produkcji i usług

8.2.1 Komunikacja z klientem

Komunikacja z klientem powinna dotyczyć, jeżeli ma to zastosowanie:

- wymiany informacji dotyczących realizacji produkcji i usługi,
- obsługi zapytań Klienta, w tym dotyczących umów, zleceń i zmianami do nich,
- otrzymywania informacji zwrotnej od Klienta związanych z realizacją usług,
- obsługi reklamacji,
- zajmowania się własnością Klienta.

Oferta jest dostępna dla wszystkich zainteresowanych stron na stronie internetowej **PFWiC „Fila”**.

8.2.2 Określenie wymagań dotyczących usługi

Proces szkoleń tworzony jest w oparciu o analizę wewnętrznych uwarunkowań i potrzeb firmy mające na uwadze wysoki poziom zadowolenia Klientów. W zależności od potrzeb przewiduje się prowadzenie szkoleń z zakresu SZJ, produkcją wodomierzy i ich poszczególnych podzespołów jak również zapoznanie pracowników ze zmieniającą się sytuacją prawną mającą bezpośredni wpływ na produkcje wodomierzy oraz świadczone usługi.

	KSIĘGA JAKOŚCI POLSKA FABRYKA WODOMIERZY I CIEPŁOMIERZY „FILA” 02.01.2020	Nr Edycji 1/2020
		Strona: 24/32

8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących usługi

Każde zgłoszenie do firmy jest weryfikowane pod kątem możliwości przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego, którego zadaniem będzie stwierdzenie o zasadności lub bezzasadności zgłoszonej reklamacji. W przypadku uznania zasadności reklamacji należy podjąć działania mające na celu pełną satysfakcję klienta oraz podjęcia działań zapobiegawczych, tak by zminimalizować możliwość powtórzenia się tej sytuacji w przyszłości

8.3 Projektowanie i rozwój

Dział zajmujący się projektowaniem i rozwojem nie został w **PFWiC „Fila”** objęty systemem zarządzania jakością wynikającym z postanowień normy ISO 9001:2015.

Planuje się włączenie tego działu do systemu zarządzania jakością ISO 9001:2015 po zakończeniu włączania Działu Montażu Elektroniki, ale nie później niż do końca I kwartału 2021 roku.

8.4 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz.

Zakupowane usługi i wyroby spełniają wymagania jakościowe dzięki ustaleniu sposobów postępowania w zakresie:

- oceny, kwalifikowania i nadzoru nad dostawcami i trenerami,
- wykonywania przeglądów dokumentów zaopatrzeniowych,
- używania zatwierdzonej **Listy kwalifikowanych dostawców – FORM. 2019/84-00**
- kontroli odbiorczej dostaw dla oceny jakości nabywanego wyrobu/usługi.

WYBÓR I OCENA DOSTAWCÓW

Wstępnej oceny i wyboru dostawców dokonuje **Właściciel** na podstawie następujących kryteriów (wszystkie powinny być spełnione):

1. Potencjał techniczny

Podwykonawca świadczący usługi na rzecz **PFWiC „Fila”** zapewnia spełnianie wymagań w zakresie potencjału technicznego jeżeli spełnia **łącznie** następujące warunki:

- Posiada odpowiednią bazę materiałowo-techniczną(zasoby ludzkie, materiały, urządzenia, oprogramowanie) niezbędne do prawidłowej realizacji zleconej przez **PFWiC „Fila” usługi;**
- Posiada udokumentowane doświadczenie w zakresie świadczonych usług (certyfikaty, które gwarantują wysoka jakość oferowanych produktów i usług)

2. Potencjał ekonomiczny

Podwykonawca świadczący usługi spełnia wymagania w zakresie potencjału ekonomicznego, jeżeli spełnia **łącznie** następujące warunki:

- nie posiada zaległości z tytułu podatków lub z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne oraz zdrowotne;
- nie pozostaje pod zarządem komisarycznym;
- nie został wobec niego złożony wniosek o ogłoszenie upadłości;
- nie zostało wobec niego wszczęte postępowanie likwidacyjne, naprawcze lub restrukturyzacyjne.

3. Potencjał kadrowy

Podwykonawca świadczący usługi lub dostarczający produkt zapewnia ich realizację przez osoby, które posiadają łącznie:



- doświadczenie zawodowe lub kwalifikacje adekwatne do świadczonych usług rozwojowych;
- udokumentowane doświadczenie związane z realizacją co najmniej dwóch usług.

4. Zasady etyki zawodowej

Podwykonawca świadczący usługi lub dostarczający produkt przestrzega zasad etyki zawodowej, w szczególności:

- prowadzi działalność zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- przestrzega zasad wolnej i uczciwej konkurencji oraz równego traktowania wszystkich uczestników obrotu gospodarczego;
- zapewnia poprawność i jasność sformułowań w zawieranych umowach;
- świadczy usługi z należytą starannością;
- zapewnia poufność informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług;
- zapewnia realizację usług rozwojowych wyłącznie przez wykwalifikowany personel i dąży do stałego podwyższania jego kwalifikacji.

W szczególnych przypadkach decydującym może okazać się kryterium specyficzne nie wymienione powyżej (np. wskazanie przez klienta), decyzję w tej sytuacji podejmuje **Właściciel PFWiC „Fila”**.

PO POZYTYWNEJ OCENIE dostawca jest wpisywany na **Listę kwalifikowanych dostawców – FORM. 2019/84-00**

PONOWNA OCENA DOSTAWCÓW

Ocenę kwalifikowanych dostawców raz w roku prowadzi **Pełnomocnik ds. SZJ** weryfikując dostawców znajdujących się na liście.

Dostawcy nie wywiązujący się ze zobowiązań są pisemnie proszeni o wdrożenie działań korygujących, a w przypadku braku poprawy zawieszają się z nimi współpracę **i traktuje jako dostawców zabronionych**.

Jeżeli przesłanki procesu wymagają, aby zakup był natychmiast dokonany oraz w przypadku braku możliwości realizacji zamówienia przez kwalifikowanego dostawcę lub w innych, uzasadnionych przypadkach, zamówienie na zakup może być złożone u dowolnego dostawcy, ale należy kierować się w/w kryteriami - decyzję podejmuje **Właściciel PFWiC „Fila”**.

O sposobie nadzoru nad danym podwykonawcą decyduje Właściciel PFWiC „Fila”

Nadzór ten może obejmować np.:

- *Występowanie do dostawcy z wnioskiem o potwierdzenia aktualności posiadanych zezwolenie i certyfikatów;*
- *Stały kontakt z dostawcami mający na celu zacieśnienie współpracy pomiędzy podmiotami.*

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- *Lista kwalifikowanych dostawców*
- *Procedury wylaniania wykonawców (jeżeli dotyczy)*

INFORMACJE DLA ZEWNĘTRZNYCH DOSTAWCÓW

W Spółce dokumenty dotyczące zamawianych wyrobów i usług jasno i kompletnie opisują zamówienie, podając ich nazwę i numer ewentualnie dodatkowe informacje na temat wymagań.

	KSIĘGA JAKOŚCI POLSKA FABRYKA WODOMIERZY I CIEPŁOMIERZY „FILA” 02.01.2020	Nr Edycji 1/2020
		Strona: 26/32

Zamówienia są tworzone i archiwizowane w systemie elektronicznym, a wysyłane pocztą elektroniczną. Zamówienia drobne są składane telefonicznie przez pracowników Spółki.

Zamówienia rezerwacji **sal konferencyjnych i noclegów** dokonuje się pocztą elektroniczną.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Zamówienia do dostawców towarów, wyrobów i usług
- Umowy z dostawcami / podwykonawcami towarów, wyrobów i usług

8.5 Dostarczanie usługi

8.5.1 Nadzorowanie dostarczania towarów, wyrobów usługi

Usługi są realizowane w warunkach nadzorowanych, z zapewnieniem pełnej dostępności informacji dla tych, którzy realizują procesy.

Warunki nadzorowane oznaczają:

- dostęp do dokumentów opisujących towar, wyrób, surowiec lub usługę,
- ustalenie zasad monitorowania realizacji usługi wynikających z zawartych umów,
- używanie odpowiedniego wyposażenia i środowiska pracy do realizacji usługi,
- zaangażowanie kompetentnych osób do realizacji usługi,
- wdrożenie działań przeciwdziałających błędom ludzkim,
- wdrożenie zasad dotyczących zwolnienia towaru, wyrobu, surowca i usługi, dostawy usługi, towaru, wyrobu, surowca i działań po dostawie.

8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność

Realizacja procesów obejmuje również identyfikację i identyfikowalność świadczonych przez **PFWiC „Fila”** wyrobów i usług.

8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

W trakcie realizacji usług **PFWiC „Fila”** nie posługuje się i nie zabezpiecza własności klienta, z wyjątkiem danych osobowych. Za zabezpieczenie tych danych przed zagubieniem, zniszczeniem lub użyciem przez osoby nieuprawnione odpowiada Właściciel. Dane te są przechowywane w siedzibie firmy w Systemie Obsługi magazynowej NAVIREO.

W czasie realizacji usługi dla Klienta za ochronę danych osobowych Klientów, zawartych w dokumentacji i systemie komputerowym, odpowiadają upoważnieni pracownicy.

W **PFWiC „Fila”** wdrożona została Polityka bezpieczeństwa danych osobowych i Instrukcja zarządzania systemem informatycznym, w którym przetwarzane są dane osobowe, które wskazują zasady ochrony informacji będących własnością naszych Klientów.

Udokumentowane informacje

Instrukcja przetwarzania danych osobowych - **IQ-13-03**



8.5.4 Zabezpieczenie usług

Cała dokumentacja dotycząca planowania, przygotowania i realizacji produkcji i usług jest zabezpieczona, przechowywana i chroniona w zamkniętych pomieszczeniach firmy.

8.5.5 Działania po dostawie

PFWiC „Fila” realizuje zadania po dostarczeniu swojego produktu (wyniku usługi). Szczególne działania podejmowane są w przypadkach wystąpienia towarów lub usług niezgodnych z wymaganiami. Są to działania podejmowane w wyniku reklamowania towaru lub usługi, które wszczynają procedurę reklamacyjną.

Określając działania po dostawie towaru lub usługi należy wziąć pod uwagę:

- wymagania przepisów prawnych,
- potencjalnie niepożądane skutki związane z towarem lub usługą niezgodną,
- wymagania Klienta,
- informację zwrotną od Klienta.

8.5.6 Nadzór nad zmianami

Polska Fabryka Wodomierzy i Ciepłomierzy „A. Fila” nadzoruje przepisy prawne, które opisują sposób realizacji produkcji wyrobu lub usługi. W przypadku zmian w przepisach prawnych wprowadza odpowiednie zmiany w procedurach, programach i materiałach dla uczestników.

8.6 Zwolnienie usługi

Realizacja zamówienia na produkt lub usługę kończy się w momencie zwolnienia produktu lub usługi do klienta.

Udokumentowane informacje

Faktura VAT

8.7 Nadzorowanie usługi niezgodnej z wymaganiami

Produktami niezgodnymi w działalności **PFWiC „A. Fila”** mogą być:

- wodomierze oraz inne sprzedawane wyroby i usługi nie spełniające oczekiwań klientów:
- wyroby i usługi, wobec których przeprowadzono postępowanie reklamacyjne zakończone uznaniem reklamacji;

Produkt niezgodny może zostać ujawniony w trybie:

- analizy reklamacji zewnętrznych,
- bezpośredniego nadzoru Właściciela,
- bieżącego monitorowania procesów;
- analizy dokumentów i zapisów badanych w trybie auditu wewnętrznego.

W przypadku stwierdzenia usługi niezgodnej wypełniana jest Karta niezgodności/usługi niezgodnej. Pełnomocnik prowadzi Rejestr produktów niezgodnych z wymaganiami.

Udokumentowane informacje

Formularz – Karta produktu niezgodnego



9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA

9.1.1 Postanowienia ogólne

W PFWiC „A. Fila” zostały zaplanowane i wdrożone procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia, niezbędne do: wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi towarów i usług; zapewnienia zgodności Zintegrowanego Systemu Zarządzania z postanowieniami normy ISO 9001:2015; ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu.

Monitorowania dokonuje Właściciel firmy

W ramach monitorowania wykorzystywane są następujące narzędzia:

- audit wewnętrzny ISO;
- analiza danych i ocena,
- przegląd zarządzania.

9.1.2 Zadowanie klienta

Gromadzenie informacji dotyczących percepcji Klienta prowadzą osoby Działu Handlowego PFWiC „A. Fila”.

Na przegląd zarządzania przygotowuje się zbiorczą analizę badania zadowolenia klienta wraz z wnioskami doskonalącymi, którą wykonuje się na podstawie ankiet rozsyłanych do obecnych klientów, jak również tych, którzy z różnych przyczyn zrezygnowali ze współpracy z firmą.

Udokumentowane informacje

Formularz – Ankieta badania zadowolenia Klienta - <http://www.fila-sztum.pl>

9.1.3 Analiza i ocena

W celu wykazania przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia określa się, zbiera, analizuje oraz ocenia odpowiednie dane.

Dzięki analizie danych można ocenić:

- 1) zgodność wykonanych produktów i usług z wymaganiami
- 2) stopień zadowolenia Klienta
- 3) efekty działań i skuteczność systemu zarządzania jakością
- 4) czy planowanie działań było skutecznie wdrożone
- 5) skuteczność działań podjętych w wyniku zarządzania ryzykiem
- 6) efekty działania zewnętrznych dostawców
- 7) potrzeby w zakresie doskonalenia systemu zarządzania jakością

9.2 Audit wewnętrzny

Auditem wewnętrznym objęty jest cały system zarządzania jakością PFWiC „A. Fila” oraz personel kontraktowy. Przynajmniej raz w roku audit powinien się odbyć w całym zakresie SZJ.

Właściciel:

- akceptuje „*Plan auditów wewnętrznych na dany rok kalendarzowy*”;
- ostatecznie decyduje o działaniach korygujących

Pełnomocnik:

- sporządza i kontroluje realizację „*Programu auditów na dany rok kalendarzowy*”;
- sporządza „*Listę auditorów*” (tylko przeszkoleni auditorzy wewnętrzni);



KSIĘGA JAKOŚCI
POLSKA FABRYKA WODOMIERZY I
CIEPŁOMIERZY „FILA”
02.01.2020

Nr Edycji
1/2020

Strona:
29/32

- wyznacza zakresów auditów, ilości próbek auditowych do zbadania i auditorów wewnętrznych do realizacji auditów;
- nadzoruje zapisywanie wyników, przeprowadzenie analizy i oceny auditów wewnętrznych;
- gromadzeni i przechowuje dokumentację dotyczącą auditów,
- decyduje w sprawie realizacji działań korygujących,
- sprawdza działania poauditowe (weryfikację efektów wdrażania i skuteczności podjętych przez audytowaną komórkę, działań korygujących).

Auditor odpowiada za:

- przygotowanie przed auditem listy pytań auditowych;
- przeprowadzenie auditów wewnętrznych zgodnie z zakresem w Karcie auditu;
- dokumentowanie auditów;

Podstawą przeprowadzania auditów wewnętrznych jest „**Plan auditów wewnętrznych**” załącznik do **PQ-04-02**, na rok, który opracowuje Pełnomocnik do końca poprzedzającego roku kalendarzowego, przyjmując następujące założenia:

- wszystkie obszary działania PFWiC „**A. Fila**” objęte systemem zarządzania jakością (wszystkie pkt. normy ISO 9001:2015) muszą być, co najmniej raz w roku auditowane;
- wszystkie komórki organizacyjne objęte systemem zarządzania jakością muszą być, co najmniej raz w roku auditowane;
- obszary (procesy), w których wcześniej stwierdzono niezgodności, spostrzeżenia, powinny być sprawdzone, ze szczególnym uwzględnieniem elementów niepoprawnie stosowanych w przeszłości.

Audit wewnętrzny przeprowadzają auditorzy wewnętrzni z listy zatwierdzonej przez Właściciela.

Pełnomocnik wypełnia górną część Karty auditu wewnętrznego wskazując komórkę organizacyjną do auditowania, zakres auditu, czas trwania auditu, ilość próbek auditowych do zbadania (tak aby próba była reprezentatywna) oraz auditora wiodącego przeprowadzającego audit.

Na 10 dni przed planowanym auditem, auditor wyznaczony do przeprowadzenia auditu informuje komórkę auditowaną oraz przedstawia Kartę auditu wewnętrznego do wiadomości.

Auditor zbiera dane poprzez bezpośrednie rozmowy z pracownikami, badanie dokumentów, zapisów i obserwacje polegające na badaniu metodą prób losowych na miejscu auditu. Zapisuje obiektywne dowody na odwrocie Listy pytań auditowych.

W przypadku stwierdzenia niezgodności auditor wpisuje niezgodność z auditu na Karcie auditu wewnętrznego i uzyskuje akceptację auditowanego.

Uzyskuje od auditowanego przyczynę niezgodności, proponowane działania korekcyjne lub korygujące oraz jego podpis na Karcie niezgodności.

Udokumentowane informacje

Formularz – Plan Auditów wewnętrznych na dany rok

Formularz – Karta auditu wewnętrznego

Formularz – Lista pytań auditowych



9.3 Przegląd zarządzania

Okresowo, nie rzadziej niż 1 raz w roku do 31 stycznia każdego roku, przeprowadzane są przeglądy Systemu Zarządzania Jakością. Za przygotowanie przeglądu Systemu Zarządzania Jakością oraz sporządzenie raportu zawierającego opis danych wejściowych i wyjściowych odpowiada Pełnomocnik.

Celem przeglądu jest ocena przydatności, adekwatności i skuteczności, jak również ocena możliwości doskonalenia oraz potrzeb zmian w Systemie Zarządzania.

9.3.1 Dane wejściowe do przeglądu.

Przegląd zarządzania dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- a) działania podjęte w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- b) zmiany kontekstu wewnętrznego i zewnętrznego, które mają wpływ na system zarządzania jakością,
- c) informacje w zakresie funkcjonowania i skuteczności zintegrowanego systemu zarządzania:
 - 1) analizy badań ankietowych poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez PFWiC „A. Fila”, w tym analizy reklamacji Klientów oraz informacji zwrotnych od zainteresowanych stron;
 - 2) zakresu w jakim zrealizowano cele jakościowe;
 - 3) efektów funkcjonowania procesów i zgodności świadczonych usług z wymaganiami;
 - 4) statusu niezgodności i podejmowanych działań korygujących;
 - 5) wyników monitorowania procesów;
 - 6) wyników z przeprowadzonych auditów;
 - 7) działalności zewnętrznych dostawców
- d) ocena adekwatności zasobów do realizacji procesów,
- e) skuteczność podejmowanych działań w wyniku procesu zarządzania ryzykiem,
- f) możliwości do doskonalenia

9.3.2 Dane wyjściowe z przeglądu.

Na podstawie przeprowadzonego przeglądu sporządzane są wnioski i zalecenia, które stanowią dane do:

- 1) doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością i procesów go tworzących;
- 2) doskonalenia świadczonych usług przez organizację;
- 3) zmian w systemie zarządzania;
- 4) właściwego zarządzania zasobami;
- 5) wyboru stron zainteresowanych do uzyskania informacji zwrotnej dotyczącej Systemu Zarządzania Jakością

Udokumentowane informacje

Formularz – Sprawozdanie na przegląd zarządzania za rok....

Formularz – Raport z przeglądu zarządzania



10 DOSKONALENIE

10.1 Postanowienia ogólne.

System Zarządzania Jakością wdrożony w PFWiC „A. Fila” jest ciągle doskonalony w celu poprawy jego skuteczności. W procesie doskonalenia wykorzystywane są m.in. Polityka Jakości, Cele Jakościowe, audyty wewnętrzne i kontrole, analiza danych, w tym również mierników procesów, działania korygujące oraz przeglądy zarządzania.

10.2 Niezgodności i działania korygujące.

W PFWiC „A. Fila” podejmowane są działania eliminujące przyczyny niezgodności i usługi niezgodnej.

Podjęcie działań korygujących następuje w oparciu o wyniki, w szczególności:

- reklamacji produktów lub usług przez Klientów,
- wyników z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- informacji od pracowników,
- auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- wniosków z przeglądów Systemu.

Kiedy pojawi się niezgodność, adekwatnie do sytuacji, wdraża działania, takie jak:

1. reakcja na niezgodność

- korekcja niezgodności;
- zajęcie się konsekwencjami niezgodności, jeżeli takie wystąpią,

2. Ocena potrzeby wykonania działań w zakresie wyeliminowania przyczyny niezgodności, tak aby niezgodność nie powtórzyła się w przyszłości

- przegląd i analiza niezgodności;
- określenie przyczyny niezgodności;
- określenie czy podobne niezgodności nie występują lub mogłyby się pojawić w organizacji,

3. wdrożenie odpowiednich działań;

- przegląd skuteczności działań korygujących;
- aktualizacja zarządzania ryzykiem;
- wprowadzenie zmian w systemie zarządzania, jeżeli to konieczne

Udokumentowane informacje

Formularz – Karta niezgodności

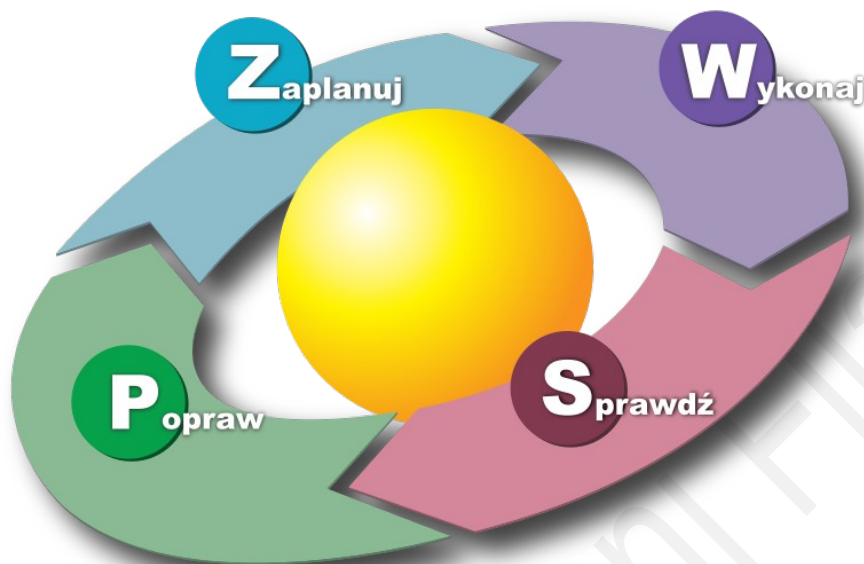
10.3 Ciągłe doskonalenie (eng: continual improvement)

Wszystkie elementy składające się na organizację powinny być doskonałe. Zarówno działanie systemu, procedury, konstrukcja procesów, jak i kwalifikacje pracowników muszą być monitorowane w celu znajdowania możliwości bardziej efektywnego działania.

Proces ciągłego doskonalenia polega na wykorzystaniu ustaleń z audytów, analiz danych, decyzji podjętych na przeglądach zarządzania do planowania i prowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych.



Pojęcie ciągłego doskonalenia zostało zapożyczony z tzw. **pętli Deminga** (cykl PDCA: Zaplanuj-Wykonaj-Sprawdź-Popraw), która obejmuje kroki doskonalenia: planowanie, wykonywanie, sprawdzanie oraz poprawianie (podejmowanie działań), które realizowane są nieustannie, co prowadzi do podnoszenia skuteczności, efektywności czy jakości w badanym obszarze.



Dla każdego procesu obok celów wynikających z polityki jakości opracowywane są wskaźniki, które mają pomóc w szybkim diagnozowaniu stanu poszczególnych obszarów działalności. Dodatkowo właściciele procesów są odpowiedzialni za identyfikację zagrożeń i opracowywanie środków zaradczych. Te dane są jednym z wejść do przeglądu zarządzania. W ramach przeglądów analizowane są cele i stopień ich realizacji oraz poziomy wskaźników, co stanowi podstawę do wytyczenia nowych zaleceń na kolejny okres (zwykle roczny lub kilkuletni).

Załączniki do Księgi Jakości:

- Zał. nr 1 - Wykaz dokumentów (w tym procedur, instrukcji i formularzy);
- Zał. nr 2 - Wykaz mających zastosowanie przepisów prawnych;
- Zał. nr 3 - Wykaz zaufanych dostawców – Form. 2019/80-00;
- Zał. nr 4 - Wykaz zidentyfikowanych ryzyk na lata 2020-2021 – Form. 2020/01-00;
- Zał. nr 5 - Cele Jakościowe na lata 2020-2021 – Form. 2020/02-00;