

# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV

**AZ MSZ EN ISO 9001:2009 SZABVÁNY SZERINT**

Kiadás dátuma:	2012.08.07.
Változat:	1.0

Jóváhagyom, alkalmazását az Ecomore Befektetési és Tanácsadó Kft. valamennyi munkatársa számára elrendelem:

Budapest, 2012.08.07.

Héda Orsolya  
Ügyvezető

## I. Tartalomjegyzék

<b>Fejezet</b>	
<b>Jele</b>	<b>Címe</b>
<b>0</b>	<b>Címlap</b>
<b>I</b>	<b>Tartalomjegyzék</b>
<b>II</b>	<b>Bemutakozás</b>
<b>III</b>	<b>Minőségirányítási rendszer politika</b>
<b>IV</b>	<b>Változások nyilvántartása</b>
<b>V</b>	<b>Elosztási jegyzék</b>
<b>1</b>	<b>Alkalmazási terület</b>
<b>2</b>	<b>Rendelkező hivatkozások</b>
<b>3</b>	<b>Szakkifejezések és meghatározások</b>
<b>4</b>	<b>Minőségirányítási rendszer</b>
<b>5</b>	<b>A vezetőség felelősségi köre</b>
<b>6</b>	<b>Gazdálkodás az erőforrásokkal</b>
<b>7</b>	<b>A szolgáltatások folyamata</b>
<b>8</b>	<b>Mérés, elemzés és tökéletesítés</b>
<b>A</b>	<b>Melléklet: Az EBT Kft. szervezete</b>
<b>B</b>	<b>Melléklet: Minőségirányítási eljárások jegyzéke</b>

## **II. BEMUTATKOZÁS**

### **A társaság bemutatása**

Az Ecomore Befektetési és Tanácsadó Kft. több társaság beolvadását követően 2008. július 31. napján kezdte meg tevékenységét. Eleinte elsősorban saját tulajdonú ingatlan adásvételével foglalkozott, a későbbiekben előtérbe került a vagyonkezelés feladata. Ezen túlmenően gazdasági tanácsadást is nyújtott más társaságok részére. 2009 október végétől a társaság tulajdonjogát 100%-ban magánszemély birtokolja.

A társaság 2009 novemberében megalapította az Ecomore Nonprofit Kft-t, amely elsősorban a hátrányos helyzetű csoportoknak nyújt segítséget.

A cég tevékenységét megfelelő szakmai képzettséggel rendelkező személyek, adminisztrátor munkatársak és alvállalkozók segítik.

### III. Minőségirányítási rendszer politika

Az Ecomore Befektetési és Tanácsadó Kft. fontosnak tartja, hogy megbízható partnere legyen ügyfeleinek, azok szakmai elvárásait minden területen teljesítse. Elsődleges küldetésünknek azt tekintjük, hogy magas színvonalú, kiváló minőségű szolgáltatást nyújtva mindenkor maximálisan megfeleljünk a megbízóink által elvárt igényeknek. E törekvésünk megvalósításában következetes minőségirányítási rendszerünk segít bennünket, amely lehetővé teszi, hogy kiváló színvonalon teljesítő társaságként működjünk.

Minőségirányítási rendszer politikánk fő elemei a következők:

- Munkatársaink folyamatos szakmai továbbképzésével, rendszeres oktatásával, a szakma tapasztalatainak figyelemmel kísérésével biztosítjuk, hogy átfogó, naprakész jogi- pénzügyi-piaci ismeretekkel rendelkező, széles látókörű szakemberekből álló csapattal lássuk el feladatainkat.
- Megbízóink elégedettségét kívánjuk szolgálni azzal, hogy termékeink, szolgáltatásaink minőségét, megbízhatóságát rendszeresen mérjük és értékeljük.
- Kiemelt figyelmet fordítunk a tevékenységünk során általunk kezelt információk megfelelő kezelésére, arra, hogy ezek bizalmosságát, sértetlenségét megőrizzük, szükség szerinti rendelkezésre állását biztosítsuk.
- Célunk, hogy megbízóink részére reális helyzetfelméréseket végezzünk, elősegítsük versenyképességük helyreállítását, tevékenységük továbbfolytatását.
- Hisszük, hogy a gazdasági tevékenység hosszú távon csak minőségi munkával végezhető eredményesen.

Célunk, hogy társaságunk szakmailag elismert, perspektivikus, stabil gazdálkodású gazdasági tanácsadó-szolgáltató szervezetként legyen ismert és elfogadott.

#### IV. Változások nyilvántartása

Változtatott pont	Változás lényege	Dátum	A jóváhagyó	
			Neve	aláírása

## **V. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV** **ELOSZTÁSI JEGYZÉKE**

A Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv egyetlen eredeti nyomtatott és aláírt példányát az Ügyvezető Titkársága tárolja a minőségirányítási rendszer többi dokumentumával együtt.

A társaság munkatársai és szállítói a mindenkor érvényes változatot a belső számítógépes hálózaton érik el, az ISO alkönyvtárban.

## **1. Alkalmazási terület**

### **1.1 Általános tudnivalók**

Az Ecomore Befektetési és Tanácsadó Kft. (a továbbiakban: Kft.) a Minőségirányítási Rendszer Kézikönyvben rögzített Minőségirányítási rendszerét az MIK II. fejezetében leírt tevékenységi körben közreműködő munkatársakra terjeszti ki.

### **1.2 Alkalmazási terület**

A Kft. a Minőségirányítási Rendszer Kézikönyvben rögzített Minőségirányítási rendszerét a

- gazdasági tanácsadás

tevékenységre terjeszti ki.

### **1.3 Megengedett kizárások**

A folyamatok érvényesítése, amely az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány 7.5.2 pontjában rögzített követelmény, nem értelmezhető a Kft. tevékenységére, mert csak olyan tevékenységeket végez, amely során megfelelő ellenőrzési pontok biztosítani tudják a szolgáltatás megfelelőségének igazolását.

A Kft. szolgáltatásai során folyamatai felügyeletéhez nem használ mérő, megfigyelő eszközt, berendezést, így az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány 7.6 pontjában rögzített követelményeknek való megfelelést értelemszerűen nem kell teljesítenie.

## 2. Rendelkező hivatkozások

A Kft. minőségirányítási rendszerét az alábbi szabályozó dokumentumok figyelembevételével alakította ki:

### *Szabványok:*

- MSZ EN ISO 9000:2001 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár. (a továbbiakban ISO 9000)
- MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények. (a továbbiakban ISO 9001)

### *Törvények, rendeletek:*

- 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- a tevékenység végzését szabályozó egyéb jogszabályok

### *Belső szabályzatok*

- \* MIE-722 A tanácsadási tevékenység folyamatleírása
- \* Pénzkezelési szabályzat
- \* Vagyonértékesítési Szabályzat
- \* Leltározási és Selejtezési Szabályzat
- \* Számlakeret
- \* Számviteli Politika



### 3. Szakkifejezések és meghatározások

Az alkalmazott szakkifejezések és meghatározások az ISO 9000 és az ISO 9001 alapján értelmezendők.

**Szállító:** szervezet vagy személy, amely, vagy aki rendelkezésre bocsát egy terméket (pl. gyártó, elosztó, kiskereskedő vagy egy termék eladója, egy szolgáltatás teljesítője vagy információ szolgáltatója). A Kft. szerződéses viszonyaiban a „szállító” címszó helyett a „vállalkozó”, „alvállalkozó”, „szakértő”, „eladó” kifejezéseket használja.

**Szervezet:** emberek csoportja és feltételrendszer, a felelősségi körök, a hatáskörök és a kapcsolatok meghatározott elrendezésével együtt. Pl. vállalat, testület, cég, vállalkozás, intézmény, egyedi kereskedő, társaság. A szervezet lehet bejegyzett, közjogi vagy magánjogi.

**Vevő:** szervezet vagy személy, amely, vagy aki kap egy terméket. A Kft. tevékenységei folyamatában általában a „megbízó”, „ügyfél”, „megrendelő” kifejezéseket használja.

**Termék:** egy folyamat eredménye. Általános termék kategóriák: hardver, szoftver, szolgáltatások, feldolgozott anyagok. A Kft. tevékenységei leírásában a „szolgáltatás” fogalmat, ill. a szolgáltatás pontosabb megnevezését használja (mint pl. csődeljárás).

## 4. Minőségirányítási rendszer

### Tárgy

Jelen fejezet a Kft. minőségirányítási rendszerét és annak előírás jellegű dokumentumait írja le. A dokumentált rendszer kiterjed az MIK II. fejezetében leírt tevékenységi körökre, valamint minden olyan tevékenységre, amely a vevői igények, jogszabályi- és szabványkövetelmények teljesítéséhez szükséges.

### Felelősség

A minőségirányítási rendszer karbantartásáért a minőségirányítási vezető a felelős. A rendszert leíró Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv, a tevékenységeket szabályozó eljárások, szabályzatok és belső utasítások jóváhagyása az ügyvezető hatásköre.

#### 4.1. Általános követelmények

A Kft. meghatározta és jelen Kézikönyvben rögzítette minőségirányítási rendszerét. Annak bevezetése és alkalmazása keretet biztosít tevékenységeink folyamatos tökéletesítéséhez.

A Kft. a Kézikönyvben, eljárásokban és szabályzatokban meghatározta:

- \* a tevékenységet végrehajtó szervezet felépítését,
- \* az egyes folyamatok működtetésének és a tevékenységek elvégzésének módját, felelős személyeit,
- \* a folyamatok és tevékenységek legfontosabb ellenőrzési pontjait, - ahol alkalmazható, mérési pontjait -, döntési lépéseit,
- \* a tevékenységek során rögzítendő adatok (információk) körét,
- \* a folyamatokról rögzített adatokra épülő elemzések módját, melyek a folyamatok folyamatos fejlesztését, hatékonyabb működtetését, tökéletesítését támogatják,
- \* a tervezett eredmények eléréséhez és ezen folyamatok folyamatos figyeléséhez szükséges intézkedések végrehajtásának módját,

A Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv felépítésében az ISO 9001 szabvány szerkezetét követi.

#### 4.2. A dokumentálás általános követelményei

##### 4.2.1. Általános útmutatás

A Kft. olyan dokumentációs rendszert hozott létre és tart fent, amely figyelembe veszi a jogszabályokban és szerződésekben rögzített követelményeket, a különböző, a Kft.-re vonatkozó szabványokat, jogszabályokat és a Kft. belső szabályozását.

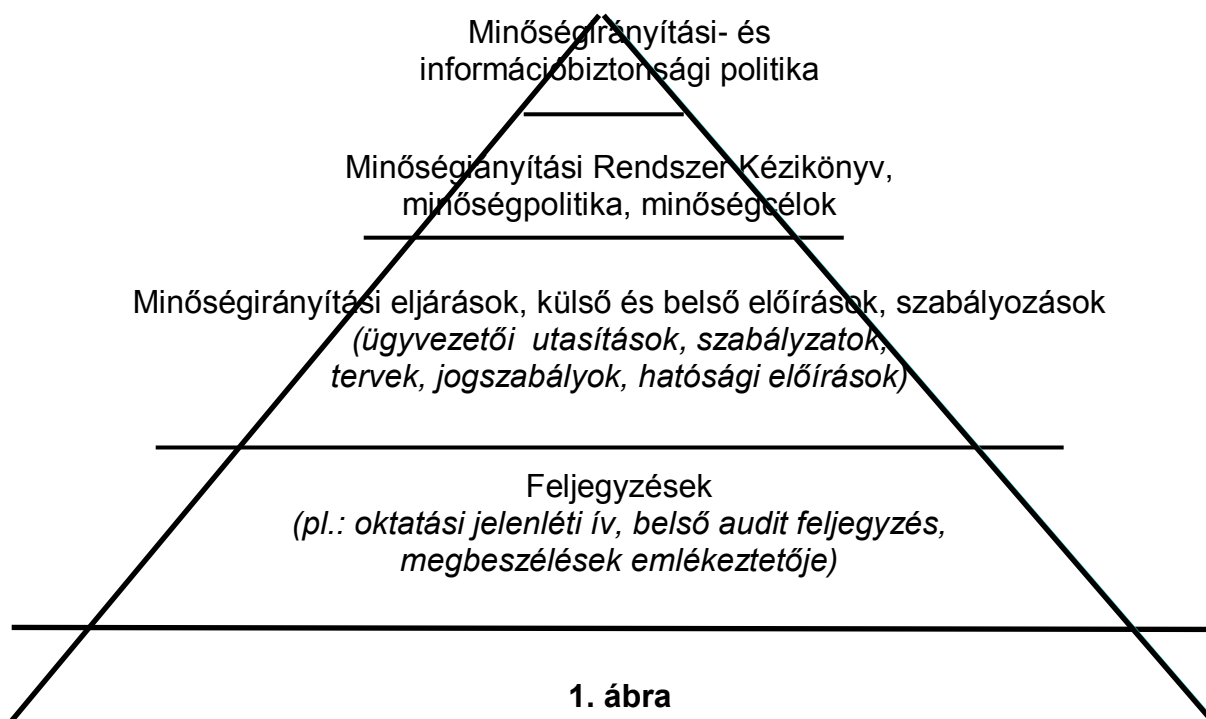
A dokumentációs rendszer tartalmazza:

- \* a minőségirányítási rendszer politikát (MIK III. fejezet),
- \* a minőségpolitikát, a minőségcélokat és a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyveit,
- \* jelen dokumentumot, a Minőségirányítási Rendszer Kézikönyvet (MIK),

- \* a Minőségirányítási eljárásokat, és az ezek végrehajtását a szükséges mélységben részletező Ügyvezetői utasításokat,
- \* azon külső (azaz nem általunk kiadott) dokumentumokat (pl. törvények, rendeletek, szabványok, adatbázisok, szakvélemények, tanulmányok, ajánlások), melyek a tevékenységet befolyásolják,
- \* a tevékenység során készített feljegyzéseket (MIK 4.2.2.), amelyek szükségesek ahhoz, hogy a Társaság biztosítsa folyamatainak eredményes tervezését, működését és felügyeletét.

### A dokumentációs rendszer felépítése

A Kft. dokumentációs rendszere a **Minőségirányítási Rendszer Kézikönyvből**, a részletes szabályozást igénylő fejezetekhez kidolgozott **Minőségirányítási eljárásokból** és Szabályzatokból, az egyes tevékenységek gyakorlati végrehajtását leíró **Belső utasításokból**, külső dokumentumokból, valamint a tevékenység során rögzített **Feljegyzésekből** áll.



#### 4.2.2. A Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv (MIK)

A Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv – MIK, jelen dokumentum – leírja a Kft. Minőségirányítási rendszerét. Munkatársainknak és partnereinknek a minőségirányítási rendszerünkkel kapcsolatos ügyekben információ-bázisul szolgál. A kézikönyv a minőségirányítási rendszer keretét és a tevékenységek nagy részének szabályozását írja le, megtalálhatók benne a vállalkozás tevékenységével és a minőségirányítási rendszer működtetésével kapcsolatos alapelvek is. A Kézikönyv hivatkozik a minőségirányítási rendszer dokumentumaira.

A MIK általános előírásai mellett részletes szabályozásra is szükség van. Ezt a célt szolgálják a Minőségirányítási eljárások és a Szabályzatok, amelyekben a folyamatok, eljárások és az ezekre vonatkozó feladatkörök vannak részletezve.

Az eljárások elsősorban a folyamat lépéseire vonatkozó *Mit?* és *Ki?* kérdésre adnak választ, valamint a tárgytól függően kitérnek a *Hogyan?* *Mikor?* *Hol?* és *Mivel?* kérdések válaszaira is.

### **A Minőségirányítási eljárások és szabályzatok (MIE)**

Az eljárások és szabályzatok tartalmazzák a folyamatok kapcsolódási pontjait, ellenőrzési pontjait, a felhasználandó és készítendő dokumentumokat, feljegyzéseket. Az eljárások és szabályzatok dokumentációja tartalmazza azokat a folyamatokat és tevékenységeket (folyamatos figyelemmel kísérés és kiértékelés), melyek a szolgáltatás teljesítéséhez, a Minőségirányítási rendszer tökéletesítéséhez vezetnek.

### **A végrehajtással kapcsolatos belső utasítások**

Ezek az előírások a munka elvégzésére, az ellenőrzések és vizsgálatok végrehajtására vonatkozó részletes leírások, a szolgáltatási, illetve egyéb folyamatra vonatkoznak. Belső utasítást akkor rögzítünk egy tevékenységre, ha a kézikönyv és az eljárások szabályozása nem írja le egyértelműen, kellő mélységben a tevékenységet.

### **Minőségirányítási Rendszer Feljegyzések / Bizonylatok Formanyomtatványai**

Adott műveletek, eljárások végrehajtásának igazolása bizonylatokon (feljegyzéseken, kitöltött adatlapokon, formanyomtatványokon), illetve elektronikus adathordozón történik.

#### **4.2.3 Dokumentumok és feljegyzések kezelése**

A minőségirányítási rendszer nem szakma-specifikus dokumentumainak meglétéért, fenntartásáért, aktualizálásáért a minőségirányítási vezető a felelős, a jóváhagyás az ügyvezető kompetenciája. A szakmai folyamatok eljárásait, szabályzatait a szakmai területek tapasztalt munkatársai készítik el, azokat az ügyvezető hagyja jóvá és a minőségügyi vezető illeszti be a minőségirányítási rendszerbe..

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak ismerete, alkalmazása minden munkatárs feladata és felelőssége a saját tevékenységi területén.

##### **4.2.3.1. Az előíró dokumentumok kezelése**

#### **Meghatározások**

##### ***Előíró dokumentumok:***

Mindazok az írásos, adat- vagy képszerű előírásokat tartalmazó szabályozások, amelyek magukban foglalják egy meghatározott (rész)folyamathoz tartozó tevékenységek, feladat- és hatáskörök felsorolását, valamint a felhasznált információk, bizonylatok és alkalmazásuk leírását. A meghatározás adathordozótól független.

Az előíró dokumentumok típusai:

- Összefoglaló dokumentumok (Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv)
- Cégszintű szabályzatok, minőségirányítási eljárások, ügyvezetői utasítások
- Adatlapok

**Folyamatgazda:**

Az adott folyamat meghatározásáért, előíró dokumentumainak elkészítéséért felelős személy.

**Belső dokumentum:**

A vállalat által belső használatra készített és kiadott dokumentum.

**Külső dokumentum:**

A vállalat és külső szervezet kapcsolatából származó dokumentum, amelyet nem a vállalat adott ki, de a tevékenységhez szükségesek, pl. szabványok, törvényi előírások, a megrendelők által átadott dokumentációk, specifikációk.

**Adat:**

Összegyűjtött tények, eredmények, részletek valakinek, valaminek a jellemzéséhez, megismeréséhez. Ide tartozik a számítógépes adatállomány is.

**Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv (MIK):**

Az irányítási rendszer kidolgozása és megvalósítása során használatos alapdokumentum, amely meghatározza a szervezet minőségpolitikáját és leírja minőségirányítási rendszerét, illetve hivatkozási alap a rendszer megvalósítása és fenntartása során.

**Minőségirányítási eljárás (MIE):**

A minőségügygel kapcsolatos feladatokat és folyamatokat részletesen leíró dokumentum, amely meghatározza a végrehajtó és ellenőrző funkciókat, az adott feladat megoldásához szükséges eszközöket, dokumentumokat, és módszereket is.

**Belső utasítások:**

Az egyes szakterületek tevékenységét szabályozó előírások, illetve műveletekre vonatkozó részletes szabályozások.

**Feljegyzés:**

Olyan dokumentum, amely egy eseményről, elvégzett tevékenységről vagy elért eredményről információt, objektív bizonyítékot szolgáltat. A feljegyzések lehetnek bármilyen adathordozón, formátumuk nem kötött.

**Az előíró dokumentumok készítése**

A Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv készítésével és kezelésével kapcsolatos feladatokat a kézikönyv 4. fejezete tartalmazza.

A többi előíró dokumentumok készítői az adott folyamat folyamatgazdái, azok a személyek, akiket ezzel a feladattal az ügyvezető megbíz.

**Az előíró dokumentumok jóváhagyása és kiadása**

Az előíró jellegű dokumentumokat a készítő egyezteteti a minőségirányítási vezetővel.

A közös egyetértéssel elkészített dokumentumot a minőségügyi vezető jóváhagyásra átadja az ügyvezetőnek.

Az előíró dokumentumok alkalmazását az ügyvezető rendeli el. A jóváhagyás a papírpéldány címlapján, ill. a papírbizonylatok mintapéldányain történő aláírással történik.

A minőségirányítási adatlapokat az adott folyamatban részt vevő, az ügyvezető által kijelölt személy készíti el. Az adatlapok készítésére űrlapokat használunk, amelyeket a minőségirányítási vezető lehetőség szerint azonosítóval lát el. Az azonosító jelölést a formanyomtatványok fejlécén rögzítjük. A formanyomtatványokat alapvetően a készítője és a jóváhagyója alakítja ki, a minőségirányítási vezető, valamint a felhasználó szakterületek munkatársainak véleményét is figyelembe véve. Az azonosító szám felépítése: MIA-xxxxx, első két számjegye a MIK megfelelő fejezetére hivatkozik, a 3. az eljárás sorszáma, a 4. és 5. jegy folyó sorszám az adott eljáráson belül.

Az ügyvezető az aláírt papíralapú példányt a minőségirányítási vezetőnek adja át megőrzésre, és eljuttatja hozzá annak elektronikus változatát is. A minőségirányítási vezető módosítja az érvényes előíró dokumentumok listáját, és a dokumentumot, a kapcsolódó formanyomtatványokat az érvénybelépés dátuma előtt az alkalmazási területen dolgozók részére elérhetővé teszi az Intranet hálózaton és arról értesítést küld.

Az Intranet erre a célra kijelölt részén (ISO) kizárólag az érvényes dokumentumokat tároljuk. A kinyomtatott példányok nem ellenőrzött dokumentumok, ezért nem tekinthetők hivatkozási alapnak.

A minőségirányítási vezető minden, a hálózaton megjelenő előíró dokumentum kiadásáról és változásáról e-mailben értesíti a dokumentum lehetséges alkalmazóit.

Az új, vagy módosított dokumentummal kapcsolatos képzésekről – ha ez szükséges - az alkalmazási területnek az ügyvezető által kijelölt szakembere gondoskodik, szükség szerint a minőségirányítási vezető bevonásával.

Egyedi, az előíró dokumentumoktól eltérő, vagy azokban nem szabályozott tevékenységekre az ügyvezető írásbeli utasítást adhat.

### **Az előíró dokumentum módosítása**

A dokumentumok változtatását csak azok a személyek, vagy azon szervezetek képviselői végezhetik és hagyhatják jóvá az ügyvezetővel, akik az eredetit kiadták és jóváhagyták, hacsak az ügyvezető mást nem jelöl ki. Ez esetben ő biztosítja a szükséges információkat a változtatást végző személyek részére.

A dokumentumon végzett változtatást az utolsó érvényes dokumentumban fel kell tüntetni (korrektúra jelekkel vagy kézírással) és a minőségirányítási vezetőnek le kell adni. A változásokról (MIE-84102 Helyesbítő tevékenység) adatlapot kell kiállítani.

A dokumentumokat minden változtatás után újra kiadjuk ugyanolyan módon, mint az eredetit.

A minőségirányítási vezető a módosítás megjelenésekor a belső hálózatról a régi kiadást eltávolíttatja, a nála lévő, érvénytelenné vált, jóváhagyott papír példányra ráírja, hogy „ÉRVÉNYTELEN”. Irattárba behelyezi az új érvényes dokumentumot, a változásokat dokumentáló legutóbbi érvényes dokumentumot, valamint a változásokat indokoló (MIE-84102 Helyesbítő tevékenység) adatlapot.

Az informatika kezelésével megbízott szakemberek felelősek azért, hogy a hálózaton tárolt előíró dokumentumokat illetéktelenek ne módosíthassák.

### **Változás nyilvántartás**

A minőségirányítási vezető által kezelt érvényes és érvénytelenített papírpéldányok biztosítják az egyes dokumentumok változásának nyomon követhetőségét. A MIE-84102 Helyesbítő tevékenység adatlapon követhető a változtatást végrehajtók személye.

### **Külső dokumentumok kezelése**

Az ügyvezető feladata a Társaság tevékenységét befolyásoló jogszabályok, szabványok figyelése, valamint változás esetén az érintettek tájékoztatása.

A belső hálózaton csak érvényes jogszabályokat tárolunk. A belső hálón nyilvántartott jogszabálygyűjtemény rendelkezésre állását az informatikát kezelő szakemberek biztosítják. A teljes körűség nem követelmény, de törekedni kell rá.

### **A feljegyzések (bizonylatok) kezelése**

A vezetendő illetve beszerzendő feljegyzések készítését, kezelését, tárolását a kapcsolódó előíró dokumentum határozza meg. Az elektronikus feljegyzéseket strukturált rendszerben a belső hálón tároljuk.

A papíralapú bizonylatra úgy kell rávezetni a szükséges adatokat, hogy azok olvashatók, időt állók és megmásíthatatlanok legyenek. Az esetleges változás tényét azon feltűnő módon meg kell jelölni.

A bizonylaton feltüntetett adatokért az azt kiállító munkatárs a felelős.

A hibás bejegyzést minden eredeti példányon javítani kell, fel kell tüntetni továbbá a helyesbítés időpontját és a helyesbítést végző dolgozó nevét aláírását.

A külső fél által szolgáltatott feljegyzéseket ugyanolyan módon kezeljük, mint a sajátjainkat.

A feljegyzéseket úgy tároljuk, hogy gyorsan hozzáférhetőek legyenek, ne károsodjanak, és ne vesszenek el.

Ha a szerződés előírja, hogy a minőségügyi feljegyzéseket a vevő rendelkezésére kell bocsátani, akkor ennek biztosítása a feljegyzés kezeléséért felelős személy feladata, de az átadás előtt ehhez az ügyvezető hozzájárulását kell kérnie.

A dokumentumok és feljegyzések kezelésének szűrőpróba-szerű ellenőrzését minden folyamat belső auditjakor el kell végezni.

### **A minőségirányítási előíró dokumentumok azonosítása**

A minőségirányítási dokumentumokat az első lap jobb felső sarkába írt MIE (eljárás esetében) vagy MIA (adatlap esetén) + sorszámmal és címükkel azonosítjuk.

A dokumentumok címét és sorszámát a minőségirányítási vezető határozza meg úgy, hogy az azonosítás egyértelmű legyen. A sorszám utal a MIK megfelelő fejezetére.

### **Archiválás**

Az (érvényes, vagy érvénytelenné vált) előíró dokumentumok törzspéldányát, továbbá a minőségirányítási rendszer belső és külső vizsgálati dokumentumait a minőségirányítási vezetőnek legalább 5 évig kell megőriznie.

Az üzleti dokumentumokat és a szolgáltatás megfelelőségét igazoló feljegyzéseket legalább a jogszabályi előírásokban foglaltaknak megfelelő ideig és módon kell megőrizni. Az egyéb dokumentumok őrzési idejét a dokumentumok fajtáitól függően állapítja meg az ügyvezető.

#### **4.2.3.2. A nem előíró dokumentumok kezelése**

##### **Fogalom meghatározások**

###### **Dokumentum**

Minden, a Kft.-hez érkezett vagy az ügyintézés során keletkezett bármilyen formában, kézzel vagy géppel írt, elektronikusan érkezett, sokszorosítás, vagy gépi adatfeldolgozás útján készített levél, számla, bizonylat, terv, dokumentáció, összesítő lista, ábra, fax, egyéb dokumentum.

###### **Iktatásra nem kerülő dokumentumok**

Az alábbi, a Kft. életében kisebb jelentőségű, vagy speciális módon kezelt iratokat kell ez alatt érteni:

- szaklapok, folyóiratok és egyéb sajtótermékek,
- könyvek, hivatalos kiadványok,
- katalógusok, hírlevelek,
- árjegyzékek, közlönyök
- reklám- és propaganda anyagok,
- kereskedelmi jellegű felhívások

###### **Iktatás**

A dokumentum, irat iktatókönyvbe vagy más nyilvántartásba való bejegyzése a jelen szabályzatban előírtak szerint.

###### **Iratkezelő**



A Kft. -hez beérkező, illetve onnan kimenő iratok iktatásáért felelős személy.

## **A központilag kezelt dokumentumok iktatási folyamata**

### **A beérkező iratok átvétele**

A Kft. részére érkezett iratokat az illetékes postahivatalnál, vagy a kézbesítő postástól, futártól az ügyvezető által meghatalmazott dolgozó veheti át, aki az iratokat bontatlanul köteles továbbítani a Kft. titkárságára. Az átvevő átvételkor köteles az iratok épségéről meggyőződni.

A nem a Kft. titkárságára telefax útján beérkező iratokat (ez is beérkező irat), a fax készülék kezelője átadó könyvvel adja át a Kft. iratkezelőjének, iktatás céljából.

Az iratkezelő a beérkező iratokat iktatás céljából felbontja, kivéve az „SK” - sajátkezű felbontásra- felirattal ellátottakat.

A központi e-mail címre érkező leveleket az ügyvezető titkársága kapja meg. Az érdemi információkat tartalmazó leveleket szintén elektronikus úton továbbítja az ügyvezetőnek..

### **A kimenő iratok**

A kimenő postai, illetve fax küldemények a titkárságra kerülnek, ahonnan iktatás után, a Kft ügyvezetője, vagy meghatalmazottja ellátja nevének szignójával, majd a titkárságra visszakerülve, a címzettnek továbbítják őket.

### **Az iktatás rendszere**

A Kft.-nél az iktatást központilag végzik, a Kft. titkárságán. Az iktatás során a beérkező vagy kimenő irat egyedi azonosítót kap, és iktatókönyvben kerül rögzítésre. Az egyedi azonosítót minden esetben fel kell vezetni az iratra is.

### **Iktatókönyv**

Az iratok iktatása a belső hálón történik.

A bejövő iratok iktatókönyve az alábbi adatokat tartalmazza:

- „sorszám” a folyamatos sorszám
- „előadó”: az iratkezelő azonosítója (pl. monogram)
- „irattári jel”: előzmény vagy kapcsolódó irat iktatószáma
- „érkezett”: az érkeztetés dátuma
- „beküldő neve”: szervezeti egység, személy megnevezése
- „irat száma”: a bejövő irat azonosítója
- „mellékletek db száma”: az irat mellékleteinek száma
- „tárgy”: szignálás után az irat átvevőjének neve, dátum és aláírás;
  - a. a visszajuttatott irat átvételének dátuma és az iratkezelő aláírása,  
vagy:
  - b. a központi lefűzéstől eltérő helyen történő lefűzés esetén az irat átvevőjének aláírása külön rovatban megjelölve a tárolási helyet
- „kezelési feljegyzések”: az irat tárgya
- „határidő”: elintézési határidő (ha van ilyen)

- „irattárba helyezés ideje”: az irat tárolási helye (ha üres, akkor központi lefűzést jelent)

A kimenő iratok iktatókönyve az alábbi adatokat tartalmazza:

- „sorszám”: a folyamatos sorszám
- „előadó”: az iratkezelő azonosítója (pl. monogram)
- „irattári jel”: előzmény vagy kapcsolódó irat iktatószáma
- „érkezett”: a kiküldés napja
- „beküldő neve”: a címzett szervezet, személy megnevezése
- „irat száma”: a kimenő irat hivatkozási azonosítója (pl. számlaszám)
- „mellékletek db száma”: az irat mellékleteinek száma
- „tárgy”: az irat indítójának neve és a kézbesítés információi
- „kezelési feljegyzések”: az irat tárgya
- „irattárba helyezés ideje”: a másolat vagy fax-os továbbítás esetén az eredeti irat tárolási helye (ha üres, akkor központi lefűzést jelent).

### **Szignálás**

A Kft. ügyvezetője vagy megbízottja az iratkezelő által átvett és iktatott iratot az illetékes személyre szignálja.

### **Átadás ügyintézésre**

Az iratot a kiszignált személy részére át kell adni az iktatókönyvbe való bejegyzéssel (név, dátum).

### **Belső irat továbbítás**

A kiszignált iratot - ha valamely ügy más személy ügykörét is érinti - az ügyvezető másolatban az érintett személyhez is továbbíthatja.

### **Bejövő iratok lefűzése**

A bejövő és kimenő iratok mind központilag kerülnek lefűzésre.

### **Kimenő iratok lefűzése**

A bankbizonylatok kivételével a kimenő iratokról (amennyiben csak egy példányban van) másolatot kell készíteni, és azokat központilag le kell fűzni. Az ügyvezető rendelkezése szerint lehetőleg minden fontos dokumentumot be kell szkennelni és a fájlt az ügy könyvtárába be kell másolni.

### **További dokumentumok kezelése**

#### **Számviteli, adóigazgatási körbe tartozó dokumentumok**

Az e tárgykörbe tartozó dokumentumok tárolása a pénzügyi-számviteli részlegnél történik.

#### **Szerződések**

A szerződések, teljesítés nyilatkozatok és teljesítés igazolások eredeti példányát a pénzügyi-számviteli részleg őrzi. A szerződések teljesítésével, folyamatával kapcsolatos szakmai dokumentumok, a teljesítésigazolás szakmai

mellékletei titkárságon kerülnek tárolásra, a szerződés másolatával, céges dossziékban. A szerződéseket a MIA-42321 sz. adatlapon tartjuk nyilván.

### ***A Cég szempontjából fontos elektronikus dokumentumok***

A napi működés során keletkezett, az üzletmenet szempontjából kritikus, fontos elektronikus leveleket minden munkatárs köteles elektronikus úton továbbítani a titkárságra iktatás céljából.

### ***Egyéb elektronikus dokumentumok***

Minden munkatárs köteles a személyes és a hivatalos elektronikus leveleit elkülönülten tárolni. A hivatalos leveleket az informatika kezelésével megbízott szakemberek kötelesek rendszeresen menteni és elkülönített szerveren tárolni.

### **Adatok átadása külső partner felé**

Külső cégnek dokumentumokat/adatokat átadni csak a velük kötött szerződés alapján lehet, az ügyvezető jóváhagyásával.

### **Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések**

- \* Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv fejezetei
- \* Valamennyi Minőségirányítási Eljárás és Szabályzat
- \* Valamennyi ügyvezetői utasítás
- \* Adatlapok (Bizonylatok formanyomtatványai)

### **Alkalmazott bizonylatok, dokumentumok**

- \* Érvényes dokumentumok listája
- \* Érvénytelenné vált előíró dokumentumok, előíró dokumentumok listája
- \* Iktatókönyvek és iktatófájlok

## 5. A vezetőség felelősségi köre

### Tárgy

Mindazon elemek, vezetői teendők szabályozása, amelyek elengedhetetlenül fontosak ahhoz, hogy a létrehozott Minőségirányítási rendszer működése tervezett, cél-, követelmény- és megbízó-orientált, a folyamatos tökéletesítést biztosító, valamint ennek biztosítékeként rendszeresen ellenőrzött legyen.

### Felelősség

A Kft. mindenkor minőségirányítási rendszer politikájának meghatározása, kiadása és érvényesítése az ügyvezető feladata. A minőségirányítási rendszer működtetéséért a minőségirányítási vezető a felelős.

#### 5.1 A vezetőség elkötelezettsége

A Kft. létrehozta és külső, független fél által tanúsíttatja minőségirányítási rendszerét. Megfogalmazta minőségirányítási rendszer politikáját, amely szerint elfogadja az ISO 9001 szabvány alapelveit. A Kft. működését folyamatos ellenőrzés alatt tartja, gondoskodik Minőségirányítási rendszere, szolgáltatásai folyamatos tökéletesítéséről. Meghatározó elemnek tekinti a megbízói és a jogszabályi követelmények teljesítését a Kft. versenyképessége, jövedelmezősége érdekében. A szolgáltatáshoz szükséges erőforrásokat ennek megfelelően biztosítja.

#### 5.2 Vevőközpontúság

A Kft. a potenciális megrendelőkkel kapcsolatokat épít ki és tart fent, hogy a vevői igények változásait folyamatosan felügyelje. Folyamatosan figyeli a tevékenységéhez szükséges információs csatornákat, s ezek ismerete alapján szolgáltatását gyorsan képes megtervezni és végrehajtani. A vezetőség az eredményes működés érdekében úgy irányítja, szabályozza a folyamatokat, hogy a vevő (megrendelő) elégedettségét elérje.

#### 5.3 Minőségirányítási rendszer politika

Az ügyvezető által megfogalmazott minőségirányítási rendszer politika (lásd III. fejezet) megfelel a szervezet céljainak. A vevők (megbízók, megrendelők) minőségi követelményeinek teljesítését és a folyamatos tökéletesítés iránti elkötelezettséget állítja a középpontba. Az ügyvezető a rögzített minőségirányítási rendszer politikát nyilvánosságra hozza, munkatársaival, partnereivel, vállalkozóival megismerteti, a vezetőségi átvizsgálás során évente felülvizsgálja és gondoskodik folyamatos aktualizálásáról.

#### 5.4 Tervezés

##### 5.4.1 Minőségcélok

A Kft. ügyvezetője gondoskodik arról, hogy a Minőségirányítási rendszer politika szellemét támogató éves minőségcélok

- \* ki legyenek tűzve,
- \* minden érintett számára ismertek legyenek (közzététel a belső honlapon)
- \* amennyire lehetséges, mérhetőek legyenek, és adjanak támogatást a minőségirányítási részrendszer eredményességének értékeléséhez, ami a folyamatos fejlesztés alapjait teremti meg.

A minőségcélokat a belső audit idejéig határozza meg a vezetőség. A belső audit során a minőségcélok teljesítését is vizsgálják. Ennek során figyelembe veszik az új elvárásokat, illetve a Minőségirányítási rendszerben feltárt hiányosságok elhárítását.

### 5.4.2 A minőségirányítási rendszer tervezése

A Kft. vezetősége a **Minőségirányítási rendszer politika** és a kitűzött **minőségcélok** teljesítéséhez jelenleg végzett tevékenységeire meghatározta és dokumentálta a Minőségirányítási rendszer folyamatait. A Kft. minden új szolgáltatást, illetve tevékenységet saját eljárásai és szabályzatai alapján tervez meg, amelyeknél figyelembe veszi az **MIK 4.1.** pontját.

## 5.5 Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

### 5.5.1 Felelősségi körök és hatáskörök

A MIK, az eljárások és szabályzatok egyértelműen rögzítik az egyes tevékenységekhez kapcsolódó felelősségeket és hatásköröket. A névre szólóan kiadott munkaköri leírások pontosan meghatározzák a kölcsönös kapcsolatokat, az egyes munkatársak felelősségét és hatáskörét.

Az ügyvezető minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos főbb feladatai:

- \* Meghatározza a Kft. tevékenységi körét, szervezeti felépítését, a munkakörökhöz tartozó feladatokat és hatásköröket.
- \* Kijelöli a minőségirányítási vezetőt, meghatározza feladatait és hatáskörét.
- \* Gondoskodik a tevékenységhez és a Minőségirányítási rendszer felügyeletéhez szükséges, szakmai-, minőségirányítási területen egyaránt képzett munkatársak meglétéről.
- \* Átfogó, általános felelősséggel tartozik a Kft. szolgáltatásainak minőségéért, a szolgáltatások biztonságáért.

### 5.5.2 A vezetőség képviselője

A **minőségirányítási vezető** a minőségirányítási rendszer kiépítésének és fenntartásának minden tevékenységével kapcsolatban intézkedési jogkörrel dokumentáltan felhatalmazott személy.

Főbb feladatai:

- \* összefogja és felügyeli a Kft. minőségügyi rendszerének működtetését, értékelését, karbantartását, a vonatkozó nemzetközi szabvány előírásainak figyelembe vételével,
- \* elvégzi, illetve koordinálja a minőségirányítási rendszer éves (és szükség esetén rendkívüli) felülvizsgálatát (belső audit), amelynek alapján beszámol a vezetőségnek a rendszer működéséről, fejlesztési szükségleteiről,
- \* saját felelősségi területén felügyeli a munkatársak képzését, a minőség- és vevőközpontú gondolkodásmód érdekében.

### 5.5.3 Belső kommunikáció

A Kft. munkatársainak a tevékenységgel összefüggő kapcsolatait a szabályozó dokumentációk (MIK, MIE-k, MIA-k, utasítások) rögzítik. A Kft. belső kommunikációs csatornáit a tervezett és rendkívüli értekezletek, a belső levelezés és az informatikai hálózat.

## **5.6 Vezetőségi átvizsgálás**

### **5.6.1 Általános útmutatás**

A vezetőség évente legalább egy alkalommal végrehajtja a minőségirányítási rendszer átvizsgálását, értékelését, hogy ezúton gondoskodjon a rendszer folyamatos megfelelőségéről és hatékonyságáról. Az átvizsgálás során a vezetőség a belső auditok, az évközi tapasztalatok és eredményességi mutatók alapján meghatározza a szervezet minőségirányítási rendszerében szükséges változásokat, beleértve a minőségirányítási rendszer politika, a kockázatelemzés felülvizsgálatát és az új éves minőségcélok kitűzését.

#### **A vezetőségi átvizsgálás előkészítése**

Az Ügyvezető évente legalább egyszer összehívja a vezetőségi átvizsgálásra jogosultakat annak érdekében, hogy biztosítsa a szervezet minőségirányítási rendszerének folyamatos alkalmasságát. Az értekezletet megelőzően az Ügyvezető a Minőségirányítási vezetővel egyezteti az értekezlet napirendjét, a résztvevők nevét, az időpontot és - ha szükséges - kijelöli az egyes napirendi pontok előkészítéséért felelős személyeket.

Az Ügyvezető feladata meghívni az érintetteket, és biztosítani azt, hogy a szükséges információs anyagok (okiratok, jegyzőkönyvek, vizsgálati eredmények stb.) a résztvevők rendelkezésére álljanak. Ezt a feladatot a minőségirányítási vezetőre is delegálhatja. A vezetőségi átvizsgálás legalább az alábbi bemenő adatokra minden esetben kitér (zárójelben az információt szolgáltató személy):

- a minőségirányítási rendszer politika aktualitása (Ügyvezető),
- belső/külső auditok eredményei (Minőségirányítási vezető),
- a pozitív/negatív vevői visszajelzések (ügyvezető),
- az előző időszak minőségcéljainak teljesülési adatai (Minőségirányítási vezető),
- az alvállalkozók és beszállítók értékelése, teljesítményük trendje (Minőségirányítási vezető),
- a szolgáltatási folyamatok tapasztalatai, a nem megfelelő szolgáltatásokkal kapcsolatos információ (ügyvezető),
- a belső dokumentumok változtatási javaslatok (Minőségirányítási vezető),
- a megelőző és a helyesbítő tevékenységek helyzete (Minőségirányítási vezető),
- a korábbi vezetőségi átvizsgálások határozatai végrehajtásának állása, tapasztalatai (Minőségirányítási vezető),
- a Társaság tevékenységével kapcsolatos külső/belső változások (Minőségirányítási vezető),
- a minőségirányítási rendszer fejlesztésére vonatkozó ajánlások (Minőségirányítási vezető).

#### **Az átvizsgálás lebonyolítása**

Az átvizsgálást az Ügyvezető vezeti. A megbeszélés fix napirendi pontjai a következők:

- Az utolsó vezetőségi átvizsgálás óta végzett felülvizsgálatok; külső, belső auditok tapasztalatainak értékelése (a Minőségirányítási vezető szóbeli és írásbeli tájékoztatója a jegyzőkönyvek alapján).

- A vevői elégedettség értékelése (vonatkozó dokumentumok, vevőészrevételek és szóbeli véleménycsere), javaslat a javító intézkedésekre. Ezzel összefüggésben kerül sor a folyamatok működésének, a szolgáltatások megfelelőségének értékelésére is.
- A beszállítók, alvállalkozók és versenytársak, azaz a külső kapcsolatok és környezet elemzése.
- A megelőző és helyesbítő tevékenységekről a Minőségirányítási vezető tájékoztatója alapján véleménycsere.
- A korábbi vezetőségi átvizsgáláson hozott határozatok végrehajtásának értékelése.
- A résztvevők tájékoztatást adnak arról, hogy a folyamatok működését, illetve az irányítási rendszer politika megvalósítását a rendelkezésre álló erőforrások (humán erőforrás, számítógépes hálózat, szoftverek, egyéb infrastruktúra stb.) mennyire segítik, kell-e változtatni, fejleszteni stb.
- A résztvevők értékelik a minőségirányítási rendszer politika aktualitását/megvalósulását.
- A résztvevők az ajánlott minőségcélokat megvitatják és (ha szükséges, korrekciókkal) elfogadják.
- Határozatok a minőségirányítási rendszer és folyamatai eredményességének fejlesztésére.

A Minőségirányítási vezető a különböző észrevételeket, döntéseket, intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti.

### **Az átvizsgálás lezárása**

A Minőségirányítási vezető - az Ügyvezetővel való egyeztetés után - a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvét feltétlenül a belső hálóra és intézkedik arról, hogy az abban foglalt, a Társaság munkatársait érintő információkról az illetékes munkatársak tudomást szerezzenek.

A vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyv legalább az alábbi intézkedéseket tartalmazza:

- az irányítási rendszer politika értékelését, esetleges módosítását,
- az irányítási rendszer zavaraira, illetve tökéletesítésére vonatkozó korrekciós intézkedéseket (beleértve a dokumentáció módosítását illetve az eredményesség mérés módszerének finomítását),
- a szolgáltatással kapcsolatos esetlegesen kedvezőtlen tapasztalatok korrekcióját a folyamatos javítás, a vevői elégedettség érdekében,
- minőségcélokat a következő évre.

A vezetőségi átvizsgálás dokumentumait, feljegyzéseit 3 évig meg kell őrizni. Erről a Minőségirányítási vezető gondoskodik.

## 6. Gazdálkodás az erőforrásokkal

### Tárgy

A Minőségirányítási rendszer működtetéséhez szükséges valamennyi erőforrás és a szolgáltatás azon feltételrendszerének szabályozása, amely alapvető fontosságú a folyamatos tökéletesítés elérése és a kellően biztonságos, eredményes, vevőközpontú működés szempontjából. Ezek lehetnek emberi, szállítói, információs, infrastruktúrára vonatkozó, munkakörnyezeti és pénzügyi erőforrások.

### Felelősség

Az erőforrások biztosításáért az ügyvezető a felelős. A minőségirányítási rendszer működtetésével, fejlesztésével kapcsolatos erőforrás-igények meghatározásának felelőse a minőségirányítási vezető.

#### 6.1 Gondoskodás az erőforrásokról

A Kft. menedzsmentje éves szinten az üzleti tervben és az oktatási tervben rögzíti a Kft. céljaival összhangban a tevékenységhez szükséges erőforrásokat, amit évente, a **vezetőségi átvizsgálás** során elemez abból a szempontból, hogy a tervben rögzítettek elégségesek-e a célok eléréséhez. Az átvizsgálás eredményét a **vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvében** rögzítik.

#### 6.2 Emberi erőforrások

##### 6.2.1 Általános útmutatás

A Kft. munkatársaival szemben támasztott követelményeket a munkaköri leírások rögzítik. A személyzet kiválasztásakor az ügyvezető különös gondot fordít arra, hogy a munkatársak a tevékenységük elvégzéséhez kellő szakmai, jogszabályi, szolgáltatási ismeretekkel rendelkezzenek. A minőségügyi rendszer, a helyi sajtóságok, követelmények megismertetése az új belépők képzése által történik. A minőségügyi rendszer ismertetése a minőségügyi vezető feladata.

##### 6.2.2 Felkészültség, tudatosság és képzés

A Kft. az éves vezetőségi felülvizsgálat során meghatározza és a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvében rögzíti a következő időszakban végrehajtandó feladatok végrehajtásához szükséges főbb képzési igényeket. A konkrét képzési feladatokat az éves képzési tervben dokumentálja.

A képzettségekkel kapcsolatos feljegyzéseket a „Képzési dokumentumok” iratgyűjtőben, az igazolások, oklevelek, jogosítványok fénymásolatát a munkatársak személyi anyagában őrzik.

#### 6.3 Infrastruktúra (a munkavégzés feltételrendszere)

Az ügyvezető gondoskodik a szolgáltatások megvalósításához szükséges infrastruktúráról. A tevékenységhez szükséges infrastruktúra magába foglalja:

- \* a telephelyet, munkaterületet, irodákat,
- \* a berendezéseket, eszközöket,



- \* az információ-, kommunikációtechnikát,
- \* a támogató szolgáltatásokat (pl.: szerviz, karbantartás),
- \* a szállítóeszközöket, járműveket.

#### **6.4 Munkakörnyezet**

A Kft. meghatározta és biztosítja a munkakörnyezetnek azokat az emberi és fizikai tényezőit, amelyek szükségesek a szolgáltatási folyamat optimális végrehajtásához, ezen keresztül a vevő elégedettségének elnyeréséhez. Az ezzel kapcsolatos elvárás: az ügyviteli teendők ellátására alkalmas irodahelyiség, számítógépek, nyomtatók, szoftverek, fax, fénymásoló, irodaszerek, stb.; az egészségügyi, munkavédelmi feltételeknek is megfelelő munkakörnyezet biztosítása.

A megfelelő munkakörnyezet elősegíti a munkatársak motiváltságát és megelégedettségét, és ezen keresztül a szolgáltatás megfelelő szinten történő teljesítését is.

#### **Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések**

- \* Munkaszerződések és megbízási szerződések
- \* Oktatási terv

## 7. Szolgáltatás folyamata

### Tárgy

Mindazon tevékenységek, folyamatok szabályozása, amelyek elsősorban a szolgáltatásteljesítési folyamat operatív teendőinek végrehajtását, támogatását szolgálják. A vevőkezelés fontosabb elemei: a vevőkkel való folyamatos kapcsolattartással foglalkozó tevékenység, a tervezés, az effektív szolgáltatásteljesítési főfolyamat és az ennek kiszolgálását támogató olyan elemek, mint a beszerzés, az azonosítás és nyomon követhetőség biztosítása. Szolgáltatási folyamatainkat minden esetben úgy tervezzük meg, hogy biztosítsák a tevékenység során kezelt információ, valamint az azt feldolgozó eszközök megfelelő biztonságát.

### Felelősség

Az egyes szolgáltatási folyamatok meghatározása, indítása, igény esetén egyedi minőségterv készítése, a beszállítók/álvállalkozók bevonásának felügyelete, az adott szolgáltatás teljesítésének felügyelete az üzletágvezető hatásköre és felelőssége. A felelősségi körök részletes leírása a minőségirányítási eljárásokban rögzített.

### A termék előállítása (a szolgáltatás)

A tevékenységekre vonatkozó általános minőségcélunk a megrendelő írásban rögzített igényeinek teljes körű és határidőre történő kielégítése, az érvényben lévő vonatkozó jogszabályok figyelembevételével.

Az egyes folyamatokra nem értelmezhető tevékenységeket, melyek a megengedett kizárások körébe esnek, az adott folyamatban nem szabályozzuk.

#### 7.1 A termék-előállítás (a szolgáltatás) megtervezése

A Kft. szolgáltatási tevékenységet végez, mely a MIK II. fejezetében meghatározott tevékenységekre terjed ki. A kitűzött általános minőségcél elérése érdekében a MIK-ben a szolgáltatással kapcsolatos tevékenységek rendszerét, módszereit rögzítjük.

Az egyes tevékenységek folyamata külön-külön önálló folyamatként, egy-egy Minőségirányítási Eljárásban van rögzítve. Egy adott tevékenység, szolgáltatás folyamatának szabályozása magába foglalja általában:

- \* a kiindulási adatokat,
- \* a szolgáltatásra vonatkozó minőségcélokat és követelményeket,
- \* a feladatokat,
- \* a felelősöket,
- \* a kapcsolódó és rögzítendő dokumentumokat,
  - a feladat végrehajtásának lépéseit, a tevékenység leírását, a tevékenység során alkalmazandó ellenőrzési pontokat és elfogadási kritériumokat,
- \* a tevékenység eredményét,
- \* a folyamat kapcsolatait és kölcsönhatását más folyamatokkal.

#### 7.2 A vevővel (megrendelővel, megbízóval) kapcsolatos folyamatok

##### 7.2.1 A termékre (szolgáltatásra) vonatkozó követelmények meghatározása

A Kft. a vevők/megrendelők/megbízók követelményeit, igényeit az alábbi szempontok ismeretében tekinti meghatározottnak, kielégíthetőnek:

- \* a szolgáltatásra vonatkozóan meghatározott követelmények ismerete (tárgya/tartalma, minőség, ár, rendelkezésre állás, valamint a megrendelő egyedi/speciális igényei),
- \* a szolgáltatásra alkalmazható kötelezettségek, beleértve a törvényi, hatósági előírásokat, követelményeket,
- \* a szolgáltatással kapcsolatos belső utasításokban rögzített követelmények.

Törekszik olyan megbízások megszerzésére, amelyek a fenti követelmények tekintetében minden szükséges információt tartalmaznak.

### **7.2.2 A termékre (szolgáltatásra) vonatkozó követelmények átvizsgálása**

A Kft. minden beérkező ajánlatkérést, megbízást, megrendelést, szerződéstervezetet, illetve ezek módosításait a 7.2.1 pontban megfogalmazott követelmények szerinti teljessége, valamint a teljesíthetősége szempontjából átvizsgál.

Amennyiben a vevő/megrendelő/megbízó nem rögzítette írásban, illetve kielégítő részletességgel az elvárt igényeit, abban az esetben a Kft. egyeztetni a hiányzó, ellentmondó, a termékre/szolgáltatásra vonatkozó paramétereket a megrendelővel. Az egyeztetés eredményét a megrendelővel lehetőség szerint emlékeztetőben igazoltatja.

A szerződések módosítására az érvényben lévő jogszabályok az irányadóak. A szerződés módosítására vonatkozó igényét a megrendelő minden esetben bejelentheti. A módosítás tartalmának vizsgálatát és jóváhagyását az eredeti szerződés tartalmát is átvizsgáló személy(ek) végzi(k).

### **7.2.3 Kapcsolattartás a vevővel**

A Kft.-hez beérkező ajánlatkéréseket, szerződés-tervezeteket, megrendeléseket, valamint a Társaság által kiadott ajánlatokat, szerződés tervezeteket, szerződéseket, ezek módosításait elektronikus és papíralapú nyilvántartásokban, tárolja és archiválja.

A Kft. a szolgáltatásairól, azok tervezett fejlesztéséről minden lehetséges információt igyekszik a megrendelők tudomására hozni, hogy a fogadtatás alapján jobban megismerje a megrendelő igényeit, és így szélesebb körben tudja azokat kielégíteni.

Társaságunk a megrendelők észrevételeit, reklamációit - amennyiben a szolgáltatás hiányosságaira, esetleg fejlesztettségére tartalmaznak felhasználható gondolatokat - dokumentálja a MIK 8.2 fejezetében leírtak szerint, majd ezt követően megvizsgálja felhasználhatóságukat a szolgáltatás fejlesztésére, tökéletesítésére.

## **7.3 Tervezés és fejlesztés**

A Kft. a szolgáltatása tervezését, fejlesztését a MIK II. fejezetében rögzített tevékenységekre értelmezi.

### **7.3.1 A tervezés és fejlesztés megtervezése**

A tervezés és fejlesztés megtervezése során a Kft. meghatározza:

- \* a tervezés és fejlesztés szakaszait,
- \* a tervezés és fejlesztés során végrehajtandó ellenőrzési, igazolási és érvényesítési tevékenységeket,
- \* a tervezési és fejlesztési tevékenységgel kapcsolatos felelősségi és hatásköröket.

### **7.3.2 A tervezés és fejlesztés bemenő adatai**

A tervezés és fejlesztés kiindulási adatainak rögzítésekor a Kft. meghatározza:

- \* a szolgáltatásra vonatkozó követelményeket,
- \* a szolgáltatás törvényekben és rendeletekben előírt követelményeit,
- \* esetleges egyéb követelményeket.

A követelményeknek teljesnek, egyértelműnek kell lenniük és nem lehetnek egymásnak ellentmondóak.

### **7.3.3 A tervezés és fejlesztés kimenő adatai**

A Kft. tervezési és fejlesztési tevékenysége akkor megfelelő, ha:

- \* eredménye megfelel a célkitűzéseknek,
- \* meghatározza a szolgáltatás létrehozásának/végrehajtásának folyamatát (az ellenőrzési tevékenységet is beleértve),
- \* rögzíti a szolgáltatásra vonatkozó elfogadási (minőségi és biztonsági) kritériumokat, átvételi feltételeket,
- \* rögzíti, amennyiben értelmezhető, a szolgáltatás során betartandó különleges feltételeket.

### **7.3.4 A tervezés és fejlesztés átvizsgálása**

A Kft. egy-egy tervezési és fejlesztési tevékenysége során több fázisban, valamint a folyamat végén ellenőrzési pontot iktat be, amivel biztosítja a tevékenység folyamatának felügyeletét, kézbe tartását. Amennyiben a tervezési és fejlesztési tevékenység folyamatában nem határozhatóak meg ilyen ellenőrzési pontok, akkor csak a folyamat végellenőrzése biztosítja a tevékenység felügyeletét.

### **7.3.5 A tervezés és fejlesztés igazolása (verifikálás)**

A Kft. a tervezési és fejlesztési tevékenység megfelelőségének igazolását a 7.3.4. pontban meghatározott ellenőrzési tevékenység dokumentálásával biztosítja. Az ellenőrzésekről készített feljegyzések kezelése, archiválása a Kézikönyv 4.2.3. pontja szerint történik.

### **7.3.6 A tervezés és fejlesztés érvényesítése (validálás)**

A Kft. a tervezési és fejlesztési tevékenység megfelelőségének érvényesítéséhez -, amennyiben értelmezhető az adott szolgáltatás esetén, - úgynevezett „üzemi”, illetve azt modellező körülmények között folytatott tesztelést, vizsgálatot végez az új szolgáltatáson. Ezen vizsgálatot a Kft. saját hatáskörben végzi el. Az ellenőrzésekről készített feljegyzések kezelése, archiválása a Kézikönyv 4.2.3. pontja szerint történik.

### **7.3.7 A tervezésben és fejlesztésben alkalmazott változások kezelése**

A Kft. a szükséges módosításokat egy szolgáltatás tervezési és fejlesztési fázisában, illetve azt követően, minden esetben dokumentáltan végzi el. Egy adott szolgáltatás módosításának tervezési és fejlesztési tevékenysége megegyezik az eredeti eljárással, azaz a 7.3.1. ponttól, a tervezés/fejlesztés módosításának megtervezésétől a validálásig bezárólag.

## **7.4 Beszerezés**

### **7.4.1 A beszerzés folyamata**

A Kft. szabályozza beszerzési folyamatait, és ezzel gondoskodik arról, hogy a beszerzett termékek, bevont alvállalkozók, szakérők tevékenysége megfelelő minőségű legyen. A szabályozás kétféle beszerzési folyamatot különböztet meg attól függően, hogy ez milyen hatással van a Kft. folyamataira és ezek eredményére.

Az első szinthez azok a saját működést elősegítő anyagok, eszközök tartoznak, amelyek a szolgáltatás minőségére nincsenek jelentős hatással, kereskedelmi forgalomban bárhol beszerezhetőek. Ide tartoznak az irodaszerek, az informatikai eszközök, a fénymásoló berendezés, papír, stb. A beszerzés hivatalos számlával, s amennyiben szükséges garancia levél, kezelési utasítás, műbizonylat mellékletét megkövetelve történik. A beszerzésekről az ügyvezető dönt.

A második szinthez azok a szolgáltatások, eszközök tartoznak, amelyek Társaságunk termékének/szolgáltatásának minőségét jelentősen befolyásolják. Tanácsadóit, vállalkozóit elismert partnerek közül válogatja ki a Kft. Amennyiben nem áll rendelkezésre ilyen partner, úgy új beszállítót kutat fel.

A megbízhatóság növelése érdekében előnyben részesítjük azokat a beszállítókat, vállalkozókat, akik régi kapcsolataink alapján már személyesen ismertek és teljesítésük kifogástalan volt, vagy tevékenységükről elismert referencia, vagy tanúsítvány áll rendelkezésre. Beszállítóinkat, alvállalkozóinkat, szakértőinket az alábbiak szerint minősítjük:

#### **A minősítés indítása**

A beszállítók minősítését/értékelését a társasággal, vagy vállalkozóval a szerződés megkötése előtt célszerű megkezdeni. Amennyiben ez akadályokba ütközik, vagy eredménye várhatóan nem lenne megbízható, a minősítést a megbízás teljesítése után is el lehet végezni.

A minősítés az ügyvezető feladata.

#### **A minősítés menete**

Amennyiben korábbi szállítás/teljesítés alapján a beszállító termékeinek/szolgáltatásainak minősége megítélhető, úgy az ügyvezető minősíti a beszállítót a "Beszállítók, alvállalkozók, szakértők értékelése", (MIA-74101) adatlap felhasználásával.

A minősítés az eltérések számának és súlyának figyelembe vételével történik. Minden eltérést a hátlapon fel kell tüntetni. Az eltéréseknél az adott szempont szerinti dokumentált eseteket kell számba venni az előző szállításokra/szolgáltatásokra vonatkozóan.

Az eltérések alapján (A-B-C) osztályba sorolást kell elvégezni.

A beszállítók és szakértők esetén alkalmazott besorolás:

„A osztály”: megbízható (gyakorlatilag eltérés-mentes)

„B osztály”: továbbra is meg lehet bízni, de fokozott odafigyeléssel

„C osztály”: súlyos kifogásaink voltak, újabb megbízás adása nem javasolt

#### **Minősítés menete, ha nem volt korábbi kapcsolat a beszállítóval.**

Amennyiben a beszállító nem szerepel a Jóváhagyott beszállítók jegyzékén (MIA-74102) és nem áll rendelkezésre korábbi tapasztalat, nagy körültekintéssel, előzetes információk gyűjtésével kell eljárni, de formálisan minősíteni csak első teljesítése után kell.

## **Dokumentálás**

A minősített beszállítót az aláírt adatlap alapján a minőségirányítási vezető felveszi a Jóváhagyott beszállítók jegyzékére (MIA-74102) és bejegyzi a minősítési osztályba sorolását is. A kitöltött és aláírt adatlapokat a Titkárságon őrzött beszállítói nyilvántartásba le kell fűzni.

### **A szállítások rögzítése, minősítése**

A beszállító teljesítését rendszeresen minősíteni és a minősítés eredményét a beszállítások után dokumentálni kell. Lehetőleg minden szállítás esetén, de minimum három havonta a Beszállítók/alvállalkozók/szakértők értékelése teljesítésük alapján adatlap hátulján rögzíteni kell a szállítás dátumát, azt, hogy megfelelő, vagy kifogásolt volt-e a minőség. Utóbbi esetben az eltérést pár szóval le kell írni.

### **Évenkénti értékelés a teljesítés alapján**

Az elfogadott beszállítót a teljesítményei alapján évente értékelni kell. A minősítés a folyamatosan vezetett kiértékelés alapján történik, az adatlap hátulján. Az értékelés során dől el, hogy a beszállító a továbbiakban alkalmazható-e vagy sem, illetve, hogy milyen besorolást kap. Amennyiben a besorolási kategória az éves értékelés során megváltozott, az értékelésről új adatlapot kell felvenni, a folyamatos teljesítés értékelés ennek a hátulján folytatódik. Ha a besorolási kategória változatlan, akkor a teljesítések értékelése folyamatosan a hátlapon, vagy pótlapon folytatódik.

### **Tájékoztatás**

A beszállítói minősítés esetleges negatív eredményét – ha az ügyvezető így dönt - indokollással együtt el kell juttatni a beszállítónak. Ez az értesítés a minőségirányítási vezető által aláírt levél formájában történik.

### **Helyszíni audit**

Ha olyan döntés születik a beszállító minősítése során (pl. azért, mert gondok voltak a beszállításaival), hogy helyszíni vizsgálat szükséges, annak időpontját a beszállítóval előzetesen egyeztetni kell. A beszállítói audit végrehajtása a minőségirányítási vezető és az ügyvezető feladata.

Mivel a beszállítók által létrehozott termékek, szolgáltatások minősége nagy hatással van a szolgáltatásának minőségére, ezért nagyon fontos, hogy a beszállítói hálózatot kellő alapossággal és körültekintéssel alakítsuk ki.

### **Alkalmazott és kapcsolódó dokumentumok, bizonylatok**

Használatos bizonylatok, mellékletek:

MIA-74101 Beszállítók, alvállalkozók, szakértők értékelése

MIA-74102 Jóváhagyott beszállítók jegyzéke

#### **7.4.2 Beszerzési információ**

A beszerzés felügyelete az ügyvezető feladata. A beszerzési dokumentumok (ajánlatkérés, megrendelés, szerződés) tartalmazzák a beszerzendő terméket, igényelt szolgáltatást leíró valamennyi paramétert (az elfogadási, átvételi, működési, biztonsági

feltételeket), amelynek alapján a beszállított termék/ teljesített szolgáltatás egyértelműen meghatározott, azonosítható, valamint tartalmazza a különleges kezelési, végrehajtási feltételeket (amennyiben van ilyen).

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

A beszerzett terméket/szolgáltatást az átvételkor/teljesítéskor a beszerzési követelményrendszernek való megfelelés szempontjából ellenőrizzük.

### **7.5 Szolgáltatás nyújtása**

#### **7.5.1 A szolgáltatás nyújtásának szabályozása**

Az MIK II. fejezetben meghatározott tevékenységeket a MIE-752 eljárásban részletesen leírt szabályozás szerint végezzük, amelyek a következő információk biztosítására, intézkedésekre térnek ki:

- \* a szolgáltatás jellemzőire
- \* esetlegesen a szolgáltatás lépéseit részletesen leíró műveleti- vagy munkautasításra,
- \* a szolgáltatás ellenőrzésének, kézbentartásának módszereire és eszközeire,
- \* a szükséges, megfelelő munkakörnyezet, képzett munkaerő, eszközök biztosítására,
- \* a szolgáltatott tevékenység átadásának-átvételének szabályozására,

#### **7.5.2 Az előállítás és a szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése (validálása)**

A Kft. csak olyan tevékenységet végez, illetve szolgáltatást nyújt, amely során megfelelő ellenőrzési pontok, mérhető paraméterek biztosítják a szolgáltatás megfelelőségének igazolását, így Társaságunk a folyamatok érvényesítésére vonatkozó követelmény teljesítését kizárta.

#### **7.5.3 Azonosítás és nyomon követhetőség**

A Kft. szolgáltatását az előkészítés és teljesítés fázisában iktatószám alapján azonosítja. Az azonosító számok a folyamatkísérő dokumentumokon rögzítettek a visszakereshetőség megkönnyítése érdekében. Az azonosítást igazoló feljegyzéseket meg kell őrizni.

#### **7.5.4 A vevő tulajdona**

A vevő/megrendelő tulajdona a Kft. tevékenységében a megrendelőtől átvett tárgyakra, adatokra, információkra értelmezhető. A megrendelő által rendelkezésre bocsátott ilyen jellegű tárgyak, adatok, információk köre a szolgáltatásra vonatkozó megbízás elfogadásakor, a megrendelésben/szerződésben rögzítésre kerül. Ezek megrendelőtől történő átvétele dokumentált, azaz minőségileg és mennyiségileg átvételi jegyzőkönyv/elismervény kiállításával kerülnek átvételre. A Kft. az átvett tárgyak állagmegóvását a tevékenysége során biztosítja, kellő gondossággal jár el azok átmeneti tárolása során. Amennyiben ennek ellenére károsodás következne be, úgy értesíti a megrendelőt és egyeztetni a rendezés elfogadható módját, feltételeit.

A Kft. az üzleti kapcsolatai során megszerzett információkat, a megrendelők adatait, szellemi tulajdonát képező ismereteket, módszereket más szervezet, személy részére nem teszi hozzáférhetővé. A fentiek teljesítését azon folyamatok eljárásai biztosítják, amelyeknél értelmezhető.

#### **7.5.5 A termékek állagának megőrzése**

A Kft., valamint a folyamatba bevont alvállalkozók (szakértők) a folyamatok összes fázisában, különösen az átmeneti kezelés, tárolás folyamatai alatt biztosítják a szolgáltatással összefüggő anyagok, eszközök állagmegőrzését annak érdekében, hogy fenntartsák a követelményeknek való megfelelést. Az alvállalkozóknak átadott adathordozók állagmegőrzésére vonatkozó egyedi előírás az alvállalkozói szerződésekben rögzített.

#### **Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések**

- \* MIE-752 A tanácsadási tevékenység folyamatleírása

#### **7.6 A megfigyelő- és mérőeszközök kezelése**

A Kft. nem használ megfigyelő és mérőeszközöket.



## 8. Mérés, elemzés és tökéletesítés

### Tárgy

Minden olyan ellenőrző vagy az ellenőrzést elősegítő, pl. adatgyűjtő módszer szabályozása, amelynek végső célja a folyamatos tökéletesítés eredményeként jelentkező, kívánt mértékű vevői elégedettség elérése, a termékre vonatkozó követelményeknek való megfelelés biztosítása..

### Felelősség

A minőségirányítási rendszer eredményességének mérési és figyelemmel kíséresi tevékenységeit a minőségirányítási vezető koordinálja. A tevékenységek figyelemmel kísérését az ügyvezető az adott eljárás jóváhagyásával biztosítja. A vevői elégedettség-mérés és vevői információgyűjtés, valamint ezen adatok értékelése minden munkatárs és szállító feladata. A belső auditok lebonyolítását a minőségirányítási vezető koordinálja. A helyesbítő és megelőző intézkedések elrendelése az ügyvezető felelőssége.

## 8. Mérés, elemzés és fejlesztés

### 8.1. Általános útmutatás

A Kft. az eljárásokban meghatározta azokat az ellenőrzési pontokat, amelyek a szolgáltatás megfelelő szintű felügyeletéhez, megvalósításához szükségesek.

Társaságunk a Minőségirányítási rendszer működésének ellenőrzésére, fejlesztésére szabályozza:

- \* a vezetőségi átvizsgálást,
- \* a belső auditokat,
- \* a nem megfelelő szolgáltatás kezelését,
- \* a helyesbítő és megelőző tevékenységeket,
- \* a Minőségirányítási rendszerben rögzített, a rendszert jellemző adatok elemzését.

### 8.2. Figyelemmel kísérés és mérés

#### 8.2.1 A vevő megelégedettsége

A Kft. kiemelt figyelmet fordít a vevő (megbízó, megrendelő) elégedettségére és/vagy elégedetlenségére vonatkozó információk összegyűjtésére. Ezen információforrás ad lehetőséget a minőségirányítási rendszer eredményességének javítására, tökéletesítésére. Az ilyen elemzés részben közvetlen, részben közvetett adatbázisra, információkra épül. A vevői elégedettség értékelése az éves vezetőségi felülvizsgálat részét képezi.

#### 8.2.2 Belső audit

A Kft. Minőségirányítási rendszerének működését belső auditokkal felügyeli és értékeli. A Minőségirányítási rendszer felülvizsgálata során minden rendszerelemet, tevékenységi területet tervezett időpontban, évente egyszer auditál. Az audit eredményeit a minőségirányítási rendszer és a szolgáltatások folyamatos tökéletesítéséhez felhasználja. Ennek érdekében a minőségirányítási rendszer belső auditjain, vizsgálatain az alábbi szempontok az irányadók:

- \* megfelel-e a tevékenységek végrehajtása a hatályos ISO 9001 nemzetközi szabványnak és egyéb külső követelményeknek (jogsabályok, szerződéses követelmények), valamint a belső előírásoknak,
- \* egy adott tevékenység, valamint az összes tevékenység bevezetése és végrehajtása megfelelően hatásos-e.

A Kft. a belső auditokat saját auditorokkal hajtja végre, de a végrehajtás során az audit folyamatának objektivitása és pártatlansága érdekében biztosítja a vizsgált terület és az auditor függetlenségét egymástól. A minőségirányítási vezető maga is auditálhat, a más auditorok által lebonyolított belső auditokon ő is részt vesz. Auditot csak a vonatkozó szabványkövetelmények és audit technikák tekintetében képzett auditor végezhet. A megbízott auditorok a belső auditot a **Belső audit időterv** (MIA 82101) alapján vezetik le. Rendkívüli audit végrehajtására az ügyvezető eseti megbízást ad az auditorok részére.

A belső auditok végrehajtásának jegyzőkönyveként a Belső audit jegyzőkönyve szolgál, ezen tüntetik fel az eltéréseket, javaslatokat is. Az audit végrehajtása az auditor által összeállított kérdéslista segítségével történik.

Az auditokról jelentés készül. Az auditor az audit dokumentációját átadja a minőségirányítási vezetőnek, aki a minőségügy területén maga felügyeli a feltárt hiányosságok elhárítását. Amennyiben az audit az információkezelés területén tár fel hiányosságot, a minőségirányítási vezető értesíti az ügyvezetőt, aki felügyeli annak elhárítását. A belső auditokon feltárt hiányosságok kijavítására, a szükséges helyesbítő intézkedések megtételére az érintett munkatársaknak kell indokolatlan késedelem nélkül intézkedni. A minőségirányítási vezető saját illetékességi területén ellenőrzi a helyesbítés végrehajtását. Az auditokkal kapcsolatos dokumentációt a minőségirányítási vezető 5 évig megőrzi. Az egymást követő években előfordult hibák ismételt megjelenésére külön figyelmet fordít.

A minőségirányítási vezető ellenőrzi az auditor által végrehajtott auditról készült jegyzőkönyvet, amelynek eredményét felhasználja az éves vezetőségi átvizsgáláshoz összeállítandó értékelő anyagában.

#### A belső audit részletes szabályozása

##### **Az auditterv elkészítése**

A minőségirányítási vezető irányításával minden év március 1.-ig össze kell állítani az éves audittervet (Belső audit időterv, MIA-82101). Az éves audittervnek tartalmaznia kell a vizsgálandó folyamatokat és szervezeti egységeket dátum megjelölésével. Az ütemtervet úgy kell összeállítani, hogy valamennyi, a minőségbiztosítás szempontjából lényeges folyamatra egy év alatt legalább egyszer sor kerüljön. A folyamatok, illetve a szervezeti egységek kiválasztásánál különös hangsúlyt kapjanak azok, amelyek a korábbi tapasztalat alapján minőségi problémákat okoztak. Kiemelten kell foglalkozni a korábban hozott javító intézkedések bevezetésének és hatékonyságának ellenőrzésével, a minőség célok teljesülésének vizsgálatával, a vevői elégedettség helyzetével.

Az éves auditterv tartalmazza: az auditvezetők, auditorok nevét, az auditálandó területek ill. folyamatok megnevezését; az egyes auditok tervezett időpontját.

Az éves audittervet elosztólistán kell az érintetteknek eljuttatni, és aláírással kell átvétetni.

Az éves audittervet a minőségirányítási vezető készíti el és az ügyvezető hagyja jóvá.

Az elfogadott audittervet a minőségirányítási vezető archiválja és juttatja el minden érintett szakterületre.

### **A belső auditokra az auditorok kijelölése**

A minőségirányítási vezető kijelöli az egyes folyamatok/területek belső auditját végző auditort/auditorokat. Az auditot végzők az adott területtől független dolgozók legyenek.

Az éves auditterv a következőket tartalmazza: az auditálandó folyamat és szervezeti egység megnevezése; az auditálandó tevékenységet végzőkkel való beszélgetés várható időpontja.

A belső audit lefolytatásának pontos időpontját a minőségirányítási vezető az esedékesség előtt az illető munkatársakkal egyeztetési és időtervet (MIA-82101) készít.

### **A minőségirányítási dokumentáció vizsgálata**

Az Audittervnek megfelelően az auditvezető és a vizsgálatba bevont auditorok megvizsgálják az auditálandó területre vonatkozó minőségirányítási dokumentumokat (a MIK vonatkozó fejezeteit, a vonatkozó minőségirányítási eljárásokat, a korábbi belső vagy külső auditok jegyzőkönyveit, a korábbi auditjelentéseket, a javító intézkedéseket, minőségirányítási jelentéseket, feljegyzéseket, a rendszer továbbfejlesztésére vonatkozó javaslatokat, a vállalatvezetés értékelését a minőségirányítási rendszer hatékonyságáról, stb.).

A vizsgálat során meg kell győződniük ezek érvényességéről, illetve aktualitásáról, továbbá tartalmi szempontból is értéklik azokat. Nagy súlyt kell fektetni a dokumentumokban az előző audit során végrehajtott változások ellenőrzésére, illetve az azóta készült dokumentumok tartalmi és alaki vonatkozásaira is. Különös gondot kell fordítani a minőségbiztosítási szabványoknak a dokumentációra vonatkozó előírásainak betartására.

### **A kérdéslista kidolgozása**

A dokumentáció vizsgálata során kigyűjtött észrevételek, a vezetés instrukciói, a vevőészrevételek, a minőségi problémák, a minőségirányítási rendszerben bevezetett módosítások, a szervezeti felépítés változásai, stb. alapján az auditorok összeállítják a témaköröket, amely az auditterv részeként tartalmazza mindazon kérdéseket, amelyekre a helyszíni ellenőrzés során feltétlenül ki kell térni. A témaköröket a minőségirányítási vezető ellenőrzi, - ha kell kiegészíti - és hagyja jóvá.

Az auditvezető és a minőségirányítási vezető az auditot közösen hajtja végre.

### **Az audit folyamata (végrehajtása)**

#### **A nyitó megbeszélés**

A belső minőségaudit nyitó megbeszéléssel kezdődik, amelyen az auditot végrehajtó teamen kívül a vizsgálandó terület munkatársai vesznek részt.

A nyitó megbeszélés célja a következő:

- a vizsgálandó terület szakembereinek tájékoztatása az audit céljáról, terjedelméről, súlyponti kérdéseiről;
- az audit lefolytatásának ismertetése;
- rövid áttekintés az audit során alkalmazandó módszerekről és eljárásokról.

### **Az audit végrehajtása: a vizsgálat, bizonyítékok gyűjtése**

A belső minőségauditot az auditvezető hajtja végre. Tisztázatlan esetben a minőségirányítási vezető elrendelheti a részterület ismételt vizsgálatát, amelyen személyesen is köteles részt venni.

Az audit során az előre kidolgozott kérdéslista, mint vezérfonal alapján kell dolgozni. Amennyiben a helyszíni tapasztalatok indokoltá teszik, bizonyos kérdésekre a helyszínen külön is ki kell térni.

Az audit a következő szakaszokból áll:

- a szakterületen dolgozó szakértők kikérdezése;
- a minőségi feljegyzések, dokumentációk vizsgálata;
- egyes folyamatok végigkövetése helyszíni ellenőrzéssel;
- az előírt minőségirányítási intézkedések gyakorlati bevezetésének és hatékonyságának ellenőrzése a helyszínen;
- az eltérések rögzítése.

Bizonyítékok gyűjthetők az audit során feltett kérdésekre adott válaszok, a dokumentumok átvizsgálása és az illető területen folyó tevékenység, illetve az ott tapasztalt állapot megfigyelése alapján. A kérdésekre adott válaszokból szerzett információkat más független forrásból is ellenőrizni kell, lehetőség szerint. Az audit során tett megállapításokat a belső minőségirányítási audit során jegyzőkönyvben (Belső audit kérdések és jkv. MIA-82102) kézzel kell rögzítenie az audit vezetőnek. Súlyos esetekben az Audit eltérési lapon MIA-82103 rögzítik a hibákat.

Ha az auditot valamilyen okból nem sikerült elvégezni, ennek okát az auditvezető azonnal jelezze a minőségirányítási vezetőnek.

### **Záró megbeszélés**

Az audit befejezése után, de még az auditjelentés elkészítése előtt az audit-team záró beszélgetést folytat az auditált szervezet vezetőjével, illetve az érintett területek felelős megbízottaival. E megbeszélés fő célja az, hogy az illető terület, szervezet dolgozói pontosan tisztában legyenek az audit eredményeivel, megértsék azok lényegét.

Az auditvezetőnek az audit megállapításait azok súlyának megfelelően kell ismertetni.

### **Az auditot követő intézkedések**

#### **Az auditjelentés elkészítése**

Az audit során szerzett megállapításokat audit-jelentésben dokumentálja a minőségirányítási vezető. Az auditjelentés elkészítéséhez a résztvevő auditorok segítséget nyújtanak.

Az auditjelentésnek tartalmaznia kell:

- a vizsgált területek, szervezetek megnevezését;
- az audit terjedelmét és célját;
- az eltérések, hibák, hiányosságok értékelését, súlyozását, a javasolt javító intézkedéseket;
- véleményt arról, hogy a vizsgált területek mennyire elégítik ki a követelményeket, mennyiben képesek teljesíteni a kitűzött minőségirányítási célokat:

Az esetleg bizalmas információt is tartalmazó jelentés megfelelő kezeléséről a vezetésnek, illetve az auditált szervezeti egységeknek kell gondoskodniuk.

### **Javító intézkedések**

A tényleges javító intézkedést az adott szakterületre illetékes szakmai vezetés határozza meg, a megvalósítás határidejével együtt. A javító intézkedést rögzítik az audit eltérési lapon. Az intézkedés bevezetésének ellenőrzését az auditvezető aláírásával igazolja az audit eltérési lapon. Az audit dokumentumait az auditor átadja a minőségirányítási vezetőnek. A minőségirányítási vezető gondoskodik a javító intézkedés végrehajtásának felügyeletéről, az eltérés jellegétől, súlyától, fontosságától függően rendkívüli audit vagy a soron következő belső audit során.

### **Archiválás**

Az audit eltérési lapokat és az auditjelentéseket azonosítóval ellátva a minőségirányítási vezető archiválja. Az archivált iratokat legalább 3 évig meg kell őrizni, mivel az auditjelentések a Kft. vezetése által végrehajtott értékelés egyik forrását képezik a minőségirányítási rendszer hatékonyságára vonatkozóan.

### **Rendkívüli audit**

Rendkívüli audit elrendelését a minőségirányítási vezető kezdeményezheti. A rendkívüli audit elrendelését az ügyvezető hagyja jóvá. Az audit végrehajtását a minőségirányítási rendszer egy vagy több elemének rendellenes működése teheti szükségessé.

Az auditot úgy kell előkészíteni, hogy a vizsgálandó terület fogadó kész legyen, tehát az érintett vezetővel az időpontot egyeztetni kell. A minőségirányítási vezető kijelöli az audit vezetőjét és vele is időpontot egyeztet.

A rendkívüli audit tematikáját a minőségirányítási vezető az audit vezetővel átbeszéli, és az érintett terület vezetőjének is írásban átadják a tematikát.

A rendkívüli audit végrehajtása a tervezett auditok végrehajtásával egyező módon történik.

A rendkívüli auditot követő intézkedések a tervezett auditot követő intézkedésekkel azonos eljárás szerint történnek

### **Alkalmazott és kapcsolódó dokumentumok, bizonylatok**

MIA-82101 Belső audit időterv

MIA-82102 Audit kérdések és jegyzőkönyv

MIA-82103 Belső audit eltérési lap

### **8.2.3 A folyamatok mérése és figyelemmel kísérése**

A Kft. rögzítette folyamatait szabályozó eljárásaiban a szükséges ellenőrzési pontokat és beavatkozási (helyesbítő, megelőző) tevékenységét, azokat a lépéseket, amelyekkel biztosítja a szolgáltatási folyamat felügyeletét, a megrendelői igények szerződésben vállalt teljesíthetőségét. Az ellenőrzési pontokon kapott eredményeket a vezetőségi átvizsgálás során összevetik a kitűzött minőségcélokkal, melyből megállapítható a minőségirányítási részrendszer eredményessége.

### **8.2.4 A termék (szolgáltatás) mérése és figyelemmel kísérése**

A szolgáltatás minőségének felügyeletét a Kft. az egyes, az adott szolgáltatásokra vonatkozó eljárásokban rögzítette. A végrehajtott ellenőrzéseket és eredményeit az ellenőrzést végző személyek a rendszerbe vont formanyomtatványokon rögzítik. A

termék továbbítása és a szolgáltatás teljesítése nem történhet meg mindaddig, amíg az ellenőrző, igazoló tevékenység kielégítő módon nem történik meg, hacsak a megrendelő nem hagy jóvá ettől eltérő döntést. Részletes szabályozás az eljárásokban található.

### **8.3. A nem megfelelő termék (szolgáltatás) kezelése**

A Kft. tevékenysége során gondoskodik a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatás azonosításáról, elkülönítéséről, felfüggesztéséről, hogy megakadályozza a folyamaton belül a további (véletlen) felhasználást, illetve a megrendelő részére történő átadást.

A nem megfelelő szolgáltatást a Kft. felülvizsgálja. Amennyiben a nem megfelelőség javítással nem oldható meg, véglegesen kizárja a további felhasználásból.

A javított szolgáltatást, vagy alvállalkozói tevékenységet ismételtén ellenőrzi.

Amennyiben a szolgáltatás végrehajtása során olyan objektív akadály kerül elő, mely lehetetlenné teszi az eredeti megrendelői igények kielégítését, abban az esetben az akadályozó tényezőt közöljük a megrendelővel. Ha a szolgáltatás teljesíthető, az eredeti szerződésben rögzített igényektől való eltérés mértékét és feltételeit egyeztetjük a megrendelővel.

Ha a szolgáltatás nem megfelelőségét a kiszállítás után vagy felhasználás megkezdése után fedezik fel, akkor a Kft. szerződéses kötelezettségének megfelelően intézkedik az eltérés megszüntetése érdekében.

A minőségirányítási részrendszerben feltárt nem megfelelőségek esetén (saját munkatárs, vagy a megrendelő észrevétele) esetén – ha a szerződések másként nem rendelkeznek - a vezető az azonosítást, elkülönítést követően MIA-84102 **Helyesbítő intézkedési adatlapot** állít ki, és a MIK 8.5.2 pontja szerint jár el a helyesbítő intézkedést illetően. A helyesbítés történhet ettől eltérő módon, a megrendelővel szerződésben rögzített formában is.

#### **A tevékenység részletes szabályozása:**

##### **Nem megfelelő termék/szolgáltatás azonosítása**

Nem megfelelő terméknek nevezzük azt a terméket, vagy szolgáltatást, amely az értékesítéshez szükséges jellemzőkkel akár egy jellemzőjében nem rendelkezik, az értékesítés feltételeként előírt követelménynek nem felel meg.

Azokat a termékeket, vásárolt anyagokat, amelyek nem felelnek meg az elvárásoknak, nem szabad felhasználni vagy értékesíteni.

##### **Nem megfelelő termék tárolása**

A nem megfelelő termékeket elkülönítetten kell tárolni, azok további felhasználási módjáról a szervezeti egység vezetője dönt, de addig is meg kell jelölni, hogy ne használják fel a folyamatban. Abban az esetben, ha dokumentum (pl. tanulmány, adat-szolgáltatási lista) vagy egyéb termék nem felel meg a követelményeknek, és az már nem hozható megfelelő állapotra (a papíron megjelenő változat), úgy azt jól látható módon meg kell jelölni annak elkerülésére, hogy a későbbiekben a minőségileg megfelelő termékkel ne legyen összetéveszthető. A nem megfelelő terméket tintával, szövegkiemelővel, stb. „Rontott!” felirattal meg kell jelölni és el kell szállítani az adott munkahelyről, illetve a véletlenszerű további felhasználást ki kell

zárni. Azokat a dokumentumokat, amelyek üzleti titkokat tartalmaznak, iratmegsemmisítővel meg kell semmisíteni.

### **Intézkedés nem megfelelő termék esetén**

Ha a Kft. a szolgáltatás előállítója és az értékesítés megtörtént, továbbá javításra nincs mód, akkor a társaság az ellenértékét visszautalja, vagy olyan egyéb megoldást javasol, amelyet a vevő elfogad. Ez a megoldás lehet olyan, amelyet a vevő kezdeményez, de lehet olyan is, ahol a társaság a kezdeményező.

A nem megfelelő szolgáltatással kapcsolatban a folyamatszabályozó eljárásokban leírtak szerint kell eljárni.

Ha a Kft. a megrendelő, úgy kezdeményezi a termék/szolgáltatás visszavételét. Ebben az esetben a követelményeknek meg nem felelő terméket, és az ezzel kapcsolatos eljárás tényét a beszállító minősítésében rögzíteni kell.

### **Javítás, korrigálás**

A Kft. szolgáltatásai túlnyomórészt lehetővé teszik az utólagos korrigálást, hibajavítást.

Amennyiben a szolgáltatás javítása, korrigálása megoldható, úgy azt az előállító munkatárs végzi.

## **8.4. Az adatok elemzése**

A Kft. a tevékenysége során rögzített Minőségirányítási rendszer feljegyzések adataiból rendszeresen, illetve rendkívüli esetekben elemzi a Minőségirányítási rendszer eredményességét. A rendszeres elemzés által vizsgált területek:

- \* a megrendelők követelményeinek való megfelelés
- \* a megrendelők megelégedettsége, észrevételei
- \* a folyamatok és a szolgáltatás jellemzői, ezek trendje
- \* a beszállítók, alvállalkozók (szakértők) teljesítése
- \* a minőségcélok teljesülése.

A rendkívüli elemzések tárgyát, terjedelmét, felelősét és határidejét az ügyvezető határozza meg.

## **8.5. Fejlesztés**

### **8.5.1 A folyamatos fejlesztés**

A Kft. a Minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztéshez az alapelveket a Minőségirányítási rendszer politika és a minőségcélok meghatározásával rögzítette. A Minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztését ezek rendszeres felülvizsgálatával, a vezetőségi átvizsgálás (**MIK 5.6**) eredményeire építve, időszakonként ismétlődő meghatározásával biztosítja.

### **8.5.2 Helyesbítő tevékenység**

A Kft. a tevékenysége során feltárt nem megfeleléseket az **MIK 8.3** pontja szerint kezeli.

### **Eltérés megállapítása**

Az irányítási rendszer feljegyzésekből kikövetkeztethetők azok az esetek, amikor több hiba nem elszigetelt jelenségként kezelhető, hanem összefüggenek egymással. Folyamatok, azok egyes részei, irányítási rendszer feljegyzések, jelentések és ügyfél reklamációk részletes ellenőrzésével lehet az okokat feltárni. A tevékenységért a munkatárs felel, a nem megfelelést feljegyzésben rögzíti (**MIA-75105**).

### **Okok elemzése**

A hibák megszüntetését az okok feltárásával lehet csak hatékonyan kezelni. Minden esetben az adott folyamatban résztvevő dolgozó(k) bevonásával részletes ok feltárást kell végezni. A tevékenységért az érintett munkatárs felel, a nem megfelelés okát, amennyiben az meghatározható, feljegyzésben rögzíti.

### **Javaslat a helyesbítésre, végrehajtás**

Miután valamely munkafolyamatban a hiba és annak oka kiderítésre került, úgy valamely intézkedéssel (pl. a munkafolyamat átszervezésével, többlet ellenőrzés beépítésével, az érintett képzésével) a hiba jövőbeni előfordulásának esélyét meg kell szüntetni. A helyesbítő intézkedések arányban kell, hogy álljanak a fellépő problémák súlyosságával, a kapcsolódó biztonsági kockázattal.

Minden helyesbítő intézkedést az ügyvezető határoz meg. A helyesbítő tevékenységnek minden esetben két eleme van:

- a nem megfelelés hatásának kezelése (a hiba kijavítása), és
- hasonló nem megfelelés jövőbeni előfordulásának megakadályozása.

A helyesbítő tevékenység elvégzésének módjáról minden érintettre kiterjedően tájékoztatást, feladat-meghatározást az ügyvezető ad. Az olyan mértékű feladatváltozásokat, amelyek írott szabályozásokban (szabályzatban, eljárásban vagy munkaköri leírásban) foglaltakat is érintenek, a dokumentáción is át kell vezetni. Társaságunk szükség szerint helyesbítő tevékenységét az alvállalkozóira, szakértőire is kiterjeszti, a velük kötött szerződésekben rögzíti az érvényesítés feltételeit.

### **Figyelemmel kísérés**

A bevezetett módosítás hatását revíziós ellenőrzéssel, vizsgálni kell. A szakmai ellenőrzést az ügyvezető vezetője hajtja végre és dokumentálja irányítási rendszer feljegyzés formájában (Helyesbítő tevékenység, **MIA-84102**).

A helyesbítő intézkedés eredményességét és dokumentálásának végrehajtását az eltérés jellegétől függően a minőségirányítási vezető is ellenőrzi, és aláírásával igazolja a fenti feljegyzésben.

### **Archiválás**

Az intézkedés végén a helyesbítő folyamatot végigkísérő adatlapot (Helyesbítő tevékenység, **MIA-84102**) archiválni kell. Ez a minőségügyi vezető feladata.

## **8.5.3 Megelőző tevékenységek**

### **Megelőző tevékenység**

A megelőző tevékenység a Kft. esetében kétféle módon értelmezendő:



- Egy új tevékenység, folyamat szabályozásának készítésekor, amikor a Kft. az ismeretei, korábbi tapasztalatai alapján meghatározza a tervezett tevékenység folyamatában előforduló kritikus pontokat, amelyeknél nem megfelelés keletkezhet. Ezen pontoknál a nem megfelelés előfordulását ellenőrzési pont beiktatásával, és előírt ellenőrzési tevékenységgel zárja ki.
- A megelőző tevékenység egy másik csoportjába tartozik az az eljárás, melynél egy adott folyamatban feltárt nem megfelelés vizsgálatával, helyesbítő tevékenységével párhuzamosan, vagy azt követően a Kft. kiterjeszti a vizsgálatot más folyamatokra is, annak érdekében, hogy a nem megfelelés más folyamatokban se történjen meg. Ennek koordinálását a lehetséges eltérés jellegétől függően a minőségirányítási vezető végzi, a megelőző intézkedés igényét a helyesbítő tevékenységek esetében is alkalmazott feljegyzésen rögzíti (Helyesbítő tevékenység, **MIA-84102**).

### **A lehetséges nem megfelelés okainak feltárása**

A lehetséges nem megfelelés okainak elemzése a szabályozás készítésekor, vagy a rendszerben egy folyamatban feltárt nem megfelelés okainak elemzése, más folyamatokban történő előfordulás valószínűségének elemzésével történik, oly módon, hogy a lehetséges eltérés jellegétől függően a minőségirányítási vezető a feltárt potenciális nem megfelelést ismerteti a munkatársakkal, akik felülvizsgálják a területükön a nem megfelelés előfordulásának valószínűségét.

### **Megelőző intézkedés meghatározása, végrehajtása**

A lehetséges eltérés okának feltárásában közreműködők közösen határozzák meg a - szükséges és lehetséges - megelőző intézkedést is. A megelőző intézkedés arányban kell álljon a potenciális probléma súlyosságával, a kapcsolódó biztonsági kockázattal. Miután a megelőző tevékenységet meghatározták, intézkedni kell annak bevezetésére és végrehajtására, melynek során a 3.2.3 pontban foglaltak az irányadók.

A dokumentálás a Helyesbítő tevékenység, **MIA-84102** úrlapon a szervezeti egység vezető feladata.

### **Eredmények figyelemmel kísérése, elemzése**

A végrehajtott intézkedés hatását, eredményességét figyelni, elemezni kell. Ez első helyen szintén a munkatársak feladata, de az eltérés jellegétől függően a minőségirányítási vezetőt az eredményről tájékoztatni kell. A dokumentálás a Helyesbítő tevékenység, **MIA-84102** úrlapon történik.

### **Archiválás**

Ha a megelőző intézkedés meghozta a tőle várt eredményt, akkor az eljárásokat, adatlapokat megfelelően módosítani kell és a készített feljegyzéseket a minőségügyi vezető archiválja.

### **Folyamatok figyelemmel kísérése, értékelése**

Ez az eljárás három különböző folyamatot ír le, amelyek bizonyos mértékig összefüggnek. Mérésüket, értékelésüket külön kell végezni:

- A nem megfelelő termékek kezelése esetében, ha a Kft. az előállító, akkor a javításra, korrigálásra kell törekedni, ha erre lehetőség van. A mérés tehát annak figyelését jelenti, hogy nem megfelelés esetén hogyan történt a javítás.

Tekintettel arra, hogy a folyamat előfordulása nem rendszeres (és nem is kívánatos), az eredményesség csak hosszabb idő (pl. 2 év) átlagában értékelhető.

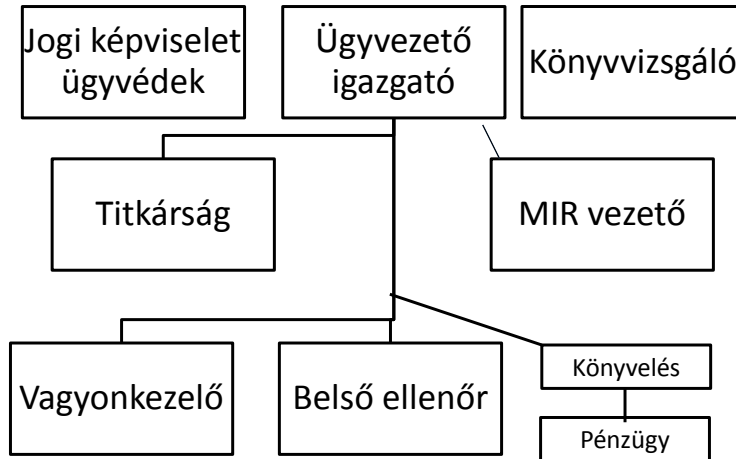
- Helyesbítő tevékenység esetén az érintett munkafolyamatnál jelentkező eredményesség-javulás a mérés alapja. Ide is érvényes az a megállapítás, hogy mivel nem rendszeres tevékenységről van szó, az értékelés nem évente történik.
- A megelőző tevékenység összefügg az előző két folyamattal, hiszen azok előfordulása után kerülhet sor más folyamatoknál a megelőző tevékenységre. Következésképpen e folyamat eredményességét úgy kerül megállapításra, hogy az előző folyamatok megtörténte után a többi - hasonló - folyamatnál történt-e megelőző tevékenység. A mérés szintén egy évnél hosszabb időtávra vonatkozik.

### **Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések**

- \* Minőségirányítási Rendszer Kézikönyv
- \* MIA-84102 Helyesbítő tevékenység
- \* Vállalkozói szerződések
- \* Vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyvek
- \* MIA-82103 Eltérés adatlap
- \* MIA-82101 Belső Audit időterv
- \* MIA-82102 Belső audit kérdések és jegyzőkönyv
- \* auditjelentések

**A. Melléklet**

**A Kft. szervezete**



**B Melléklet**

<b>Ecomore Befektetési és Tanácsadó Kft. Minőségirányítási Eljárások</b>	
<b>Jele</b>	<b>Címe</b>
<b>MIE-752</b>	<b>A tanácsadási eljárás szabályozása</b>