



Księga Jakości

DATA WYDANIA: **01.08.2008**

NUMER WYDANIA: **1**

OPRACOWUJĄCY: **Rafał Szatlach**

ZATWIERDZAJĄCY: **Leszek Cichosz, Bogdan Szatlach**

SPIS TREŚCI

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	4
1.1. Zakres systemu zarządzania jakością.....	4
1.2. Wyłączenia.....	4
1.3. Opis i charakterystyka P.W. „Kotłorembud”.....	4
2. POLITYKA JAKOŚCI.....	5
3. TERMINOLOGIA I NORMY POWOŁANE.....	5
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA	6
4.1. Wymagania ogólne.....	6
4.1.1 Procesy systemu zarządzania.....	6
4.1.2 Oddziaływania między procesami systemu zarządzania.....	6
4.1.3 Nadzorowanie procesów zleczanych na zewnątrz.....	7
4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.....	7
4.2.1 Postanowienia ogólne.....	7
4.2.2 Księga Jakości.....	8
4.2.3 Nadzór nad dokumentami.....	8
4.2.4 Nadzór nad zapisami.....	8
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA.....	8
5.1. Zaangażowanie Kierownictwa.....	8
5.2. Zorientowanie na Kliencie.....	8
5.3. Polityka Jakości.....	9
5.4. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością.....	9
5.4.1 Cele jakości.....	9
5.4.2 Planowanie w Systemie Zarządzania.....	9
5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia, komunikacja.....	10
5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia.....	10
5.5.2 Przedstawiciel Kierownictwa.....	10
5.5.3 Komunikacja wewnętrzna.....	10
5.6. Przegląd Zarządzania.....	10
5.6.1 Postanowienia ogólne.....	10
5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu.....	11
5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu.....	11
6. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW.....	11
6.1. Zapewnianie zasobów.....	11
6.2. Zasoby ludzkie.....	11
6.2.1 Postanowienia ogólne.....	11
6.2.1.1 Personel spawalniczy.....	12
6.2.2 Kompetencje, świadomość, szkolenie.....	12
6.2.2.1 Realizacja potrzeb szkoleniowych.....	12
6.2.2.1.1 Zapisy.....	13
6.3. Infrastruktura.....	13
6.4. Środowisko pracy.....	13
7. PRODUKCJA, DOSTARCZANIE USŁUGI.....	14
7.1. Planowanie realizacji wyrobu.....	14
7.1.1 Planowanie produkcji spawalniczej.....	14
7.1.2 Technologie spawania i obróbki cieplnej.....	14
7.2. Procesy związane z Klientem.....	14
7.2.1 Określanie wymagań dotyczących wyrobu.....	14
7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu.....	14
7.2.2.1 Przegląd wymagań w procesie sprzedaży usług i elementów w tym dennic nie objętych wymaganiami dyrektywy PED i przepisami UDT.....	14
7.2.2.2 Przegląd wymagań w procesie sprzedaży urządzeń i ich elementów w tym dennic objętych wymaganiami dyrektywy PED lub UDT.....	15
7.2.3 Komunikowanie się z Klientem.....	15
7.3. Projektowanie i prace rozwojowe.....	15
7.4. Zakupy.....	15
7.4.1 Proces zakupu.....	15
7.4.2 Informacje dotyczące zakupów.....	16
7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu.....	16

7.5. Realizacja usługi.....	16
7.5.1 Nadzorowanie realizacji usługi.....	16
7.5.2 Walidacja realizacji usługi.....	16
7.5.3 Identyfikacja i weryfikowalność.....	16
7.5.4 Własność Klienta.....	17
7.5.5 Zabezpieczanie wyrobu.....	17
7.5.5.1 Magazynowanie materiałów spawalniczych.....	17
7.6. Nadzór nad przyrządami do pomiarów i badań.....	17
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE.....	18
8.1. Postanowienia ogólne.....	18
8.2. Monitorowanie i pomiary.....	18
8.2.1 Satysfakcja Klienta.....	18
8.2.2 Audyt wewnętrzny.....	18
8.2.3 Pomiary i monitorowanie procesów.....	18
8.2.4 Pomiary i monitorowanie wyrobu.....	19
8.3. Nadzorowanie wyrobu niezgodnego z wymaganiami.....	19
8.4. Analiza danych.....	19
8.5. Doskonalenie.....	19
8.5.1 Ciągłe doskonalenie.....	19
8.5.2 Działania korygujące.....	20
8.5.3 Działania zapobiegawcze.....	20

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Zakres systemu zarządzania jakością

Wytwarzanie, naprawy, modernizacje, remonty: kotłów parowych i wodnych, zbiorników ciśnieniowych i beciśnieniowych, rurociągów technologicznych, konstrukcji stalowych, elementów urządzeń ciśnieniowych. Wymagania zgodne z normą **PN-EN ISO 9001:2001**, **PN-EN ISO 3834-2:2007**.

1.2. Wyłączenia

Produkcja i usługi prowadzona jest w Firmie wyłącznie na podstawie:

- a. dokumentacji techniczno-technologicznej własnej,
- b. dokumentacji techniczno-technologicznej zatwierdzonej przez **Urząd Dozoru Technicznego** (jeśli wymagają tego przepisy),
- c. dokumentacji dostarczonej przez Klienta.

System zarządzania jakością zawiera „Projektowanie i rozwój” - wymagania punktu **7.3** normy **PN-EN ISO 9001:2001**.

System zarządzania jakością nie obejmuje usług transportowych.

1.3. Opis i charakterystyka P.W. „Kotłorembud”

Działalność rozpoczęto w roku 1986.

Lokalizacja, ilość zakładów: Przedsiębiorstwo mieści się w dwóch zakładach zlokalizowanych w Bydgoszczy. Główna siedziba mieści się przy ulicy Ołowianej 13, gdzie wytwarza się zbiorniki ciśnieniowe, magazynowe oraz inne konstrukcje stalowe. W zakładzie mieszczącym się przy ulicy Solnej 20 wytwarza się urządzenia ciśnieniowe oraz dennice stalowe.

Rodzaj produkcji:

- a. produkcja zbiorników ciśnieniowych i beciśnieniowych na substancje ciekłe, zapalne i żrące,
- b. elementy urządzeń ciśnieniowych,
- c. rurociągi technologiczne i przesyłowe.

Posiadane uprawnienia i certyfikaty:

- a. **UC-03-157-W/2-08** - wytwarzanie zbiorników beciśnieniowych i zbiorników niskociśnieniowych do materiałów ciekłych zapalnych, zbiorników beciśnieniowych i zbiorników niskociśnieniowych do materiałów do materiałów trujących i żrących,
- b. **UC-03-157-N/2-08** - naprawa kotłów parowych, kotłów wodnych, stałych zbiorników ciśnieniowych, zbiorników beciśnieniowych i zbiorników niskociśnieniowych do materiałów ciekłych zapalnych, zbiorników beciśnieniowych i zbiorników niskociśnieniowych do materiałów trujących i żrących, elementów urządzeń ciśnieniowych i beciśnieniowych,
- c. **UC-03-157-M/2-08** - modernizacji kotłów parowych, kotłów wodnych, stałych zbiorników ciśnieniowych, zbiorników beciśnieniowych i zbiorników niskociśnieniowych do materiałów ciekłych zapalnych, zbiorników beciśnieniowych i zbiorników niskociśnieniowych do materiałów trujących i żrących, elementów urządzeń ciśnieniowych i beciśnieniowych,
- d. **UC-03-157-E/3-08** - wytwarzane elementów do urządzeń ciśnieniowych i beciśnieniowych,
- e. Certyfikat nr **CSW/343/2007** potwierdzający zgodność systemu zarządzania jakością z normą **PN-EN ISO 3834-2** – Wymagania jakości dot. spawania materiałów metalowych. Część 2: Pełne wymagania jakości,
- f. Świadectwo Kwalifikacyjne nr **189/866/III/2007** przyznane przez Instytut Spawalnictwa - zakwalifikowanie zakładu do I Grupy Zakładów Dużych wg normy **PN-M-69009**.

Przyznane nagrody, wyróżnienia:

2003 - Nagroda Gazele Biznesu przyznawana przez Puls Biznesu za jedno z najbardziej dynamicznie rozwijających się przedsiębiorstw.

2008 - Nagroda Gazele Biznesu przyznawana przez Puls Biznesu za jedno z najbardziej dynamicznie rozwijających się przedsiębiorstw.

2008 - Laureat listy Złota Setka Pomorza i Kujaw opracowywanej corocznie przez Gazetę Pomorską przyznawaną za wysoką rentowność przedsiębiorstwa w 2007 roku.

Badania typu:

- a. **3292/JN/2005/001/06** - badanie typu WE dla zbiorników hydroforowych typu HP
- b. **3292/JN/2005/002/06** - badanie typu WE dla zbiorników sprężonego powietrza typu ZSP

Od 2006 roku firma posiada wdrożony i utrzymywany system jakości w spawalnictwie opartego na wymaganiach normy **PN-EN 729-2** potwierdzonego certyfikatem wydanym w roku 2006 przez **UDT-CERT**. Od 2007 roku firma posiada certyfikat potwierdzający spełnienie pełnych wymagań dotyczących spawania materiałów metalowych **PN-EN ISO 3834-2** wydany przez jednostkę certyfikującą **UDT-CERT**.

Od 2008 roku firma wdraża wymagania normy **PN-EN ISO 9001**.

Szczegółowe dane firmy:

Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „Kotłorembud” L.Cichosz, B.Szatlach S.J.

Zakład nr 1: 85-461 Bydgoszcz, ul.Ołowiana 13

Zakład nr 2: 85-862 Bydgoszcz, ul. Solna 20

REGON: 090545175, NIP: 554-039-36-55

Więcej informacji o firmie i ofercie, znajduje się na stronie internetowej <http://www.kotlorembud.pl>

2. POLITYKA JAKOŚCI

Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „KOTŁOREMBUD” ustanowiło politykę jakości jako jeden ze swoich podstawowych elementów zarządzania.

- a. Polityka jakości firmy jest rozumiana jako oferowanie swoim Klientom wyrobów i usług o najwyższej jakości i niezawodności, o korzystnych cenach i terminowo dostarczanych, dokładnie według ich życzeń.
- b. Zapewnienie jakości jest zadaniem wiodącym, to znaczy, że wszyscy pracownicy, są przez kierownictwo firmy, wciągnięci do przygotowania, przeprowadzenia i wykorzystania wszystkich działań, które są niezbędne dla realizacji wymagań dotyczących jakości.
- c. Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „KOTŁOREMBUD” uznaje wymagania jakościowe stawiane przez Klientów i zapewnia ściśle współdziałanie wszystkich swoich działów, dla realizacji tych wymagań.
- d. Jakość wyrobów i usług oraz jakość pracy obowiązują każdego pracownika i współpracownika firmy.
- e. Wszyscy dostawcy firmy, spełniający oczekiwane wymagania są kwalifikowani, a także wspierani poprzez ich inspirowanie i pomoc w dążeniach do osiągnięcia jak najlepszej jakości.
- f. Polityka jakości jest sztyldem firmy. Przez ciągłe szkolenie i zdobywanie kwalifikacji, zwiększa się motywację pracowników oraz rozwija świadomość ich znaczenia w firmie.
- g. Za klucz do sukcesu, traktuje się identyfikowanie pracowników i współpracowników z polityką jakości Przedsiębiorstwa Wielobranżowego „KOTŁOREMBUD”.

Zarząd Przedsiębiorstwa Wielobranżowego „KOTŁOREMBUD” zapewnia środki na realizację niniejszej polityki jakości.

3. TERMINOLOGIA I NORMY POWOŁANE

Definicje zastosowane w niniejszej Księdze Zarządzania są oparte o normę **PN-EN ISO 9000** - Systemy Zarządzania Jakością – Podstawy i terminologia oraz **EN ISO 3834-2** Wymagania jakości dotyczące spawania materiałów metalowych. Część 1: Kryteria wyboru odpowiedniego poziomu wymagań jakości.

Dodatkowo główne i dodatkowe definicje stosowane w niniejszej Księdze Jakości zamieszczono poniżej.

- a. **P.W. „Kotłorembud”** - Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „Kotłorembud” L.Cichosz, B.Szatlach S.J.; 85-461 Bydgoszcz, ul.Ołowiana 13.
- b. **SZ** - System Zarządzania Jakością.
- c. **KJ** - Księga Jakości.
- d. **Organizacja** - grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań.
- e. **Klient** - organizacja lub osoba, która otrzymuje wyrób.

- f. **Wyrób** - produkt będący wynikiem prowadzenia procesów.
- g. **Usługa** - wynik współdziałania organizacji i klienta.
- h. **Dostawca** - organizacja, która dostarcza wyrób.

Niniejsza Księga Zarządzania opisująca System Zarządzania obowiązujący w P.W. „Kotłorembud”, opracowana została w oparciu o wymagania norm:

- a. **PN-EN ISO 9001** - Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania,
- b. **PN-EN ISO 3834-2** - Wymagania jakości dotyczące spawania materiałów metalowych. Część 2: Pełne wymagania jakości.

W ramach niniejszej KJ przyjęto dla tych norm nazewnictwo odpowiednio: **ISO 9001** i **ISO 3834-2**.

Wszystkie normy stosowane przez P.W. „Kotłorembud” są nadzorowane zgodnie z procedurą *P01-4.2/1* - „Nadzór nad dokumentami”.

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA

4.1. Wymagania ogólne

Dokumentacja systemu zarządzania jakością zawiera:

- a. Księgę Jakości (KJ),
- b. Politykę Jakości oraz cele jakości spójne z polityką,
- c. procedury wymagane przez normy: **ISO 9001**, **ISO 3834-2** oraz dyrektywę **PED** - dokumenty o nazwie Procedura,
- d. procedury i instrukcje nie wymagane przez normę **ISO 9001**, **ISO 3834-2** oraz dyrektywę **PED**, ale istotne z punktu widzenia zapewnienia jakości przez P.W. „Kotłorembud”,
- e. formularze do KJ, Procedur, Procesów i Instrukcji,
- f. załączniki do KJ, Procedur, Procesów i Instrukcji,
- g. przepisy prawa oraz normy związane z działalnością firmy.

Sposoby postępowania oraz odpowiedzialności za wykonanie poszczególnych czynności zawarto w w/w dokumentach, w szczególności w procedurach i instrukcjach.

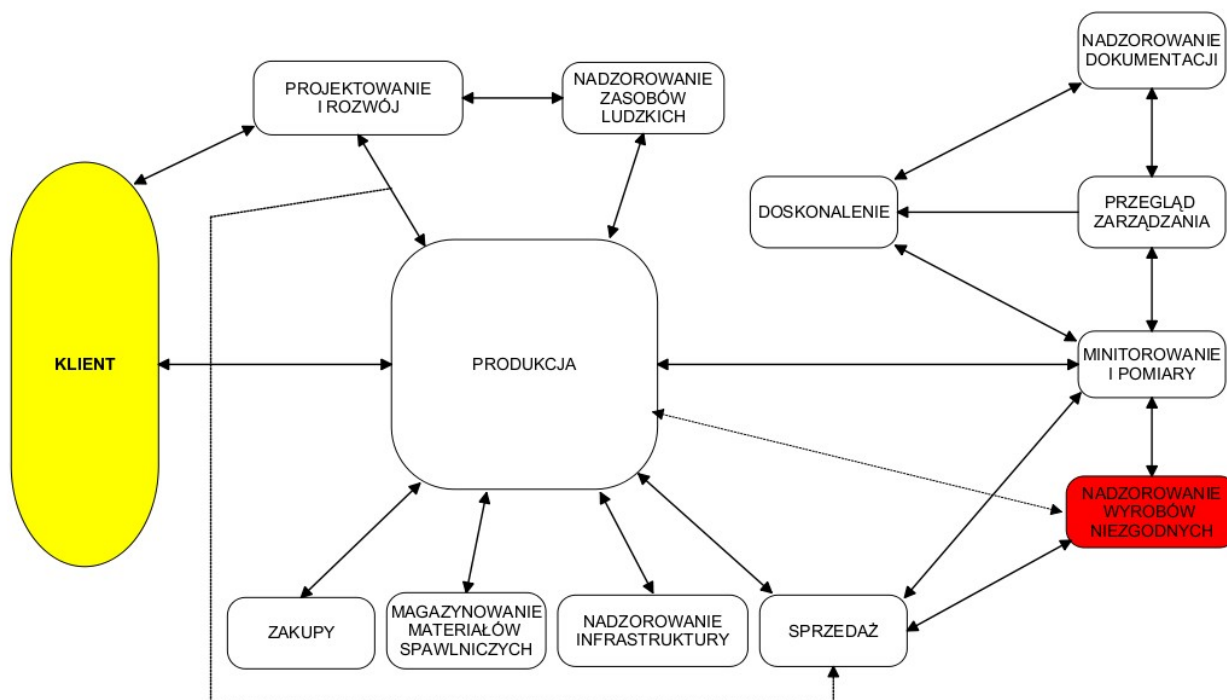
4.1.1 Procesy systemu zarządzania

Wszystkie zidentyfikowane procesy istotne z punktu widzenia spełnienia wymagań prawa, norm i klienta, są wymienione poniżej:

- 4.2/1** - Nadzorowanie dokumentacji.
- 5.6/1** - Przegląd zarządzania.
- 6.2/1** - Nadzorowanie zasobów ludzkich.
- 6.3/1** - Nadzorowanie infrastruktury.
- 7.2/1** - Sprzedaż.
- 7.3** - Projektowanie i prace rozwojowe.
- 7.4/1** - Zakupy.
- 7.5/1** - Produkcja.
- 7.5/3** - Magazynowanie materiałów spawalniczych.
- 8.2/1** - Monitorowanie i pomiary.
- 8.3/1** - Nadzorowanie wyrobów niezgodnych.
- 8.5/1** - Doskonalenie.

4.1.2 Oddziaływania między procesami systemu zarządzania

Szczegółowo opis powiązań między procesami został określony w „Mapie procesów”.



4.1.3 Nadzorowanie procesów zleczanych na zewnątrz

Każdy proces zleczany na zewnątrz podlega nadzorowi ze strony osoby zlecającej proces.

Nadzór ten obejmuje:

- przekazanie wymagań dotyczących realizacji procesu,
- nadzór nad wykonywaniem procesu, poprzez: sprawdzenie zapisów z wykonanych czynności i/lub audyt drugiej strony,
- ocenę ewentualnego dostawcy, np. na podstawie wykonanych czynności lub wyników badań.

P.W. „Kotłorembud” zleca na zewnątrz realizację następujących procesów lub działań:

- nadzór nad infrastrukturą (proces **6.3/1**),
- usługi spawania, obróbki cieplnej lub galwanicznej (proces **7.5/1**)
- transport do klienta (proces **7.2/1**, **7.4/1**).

4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

4.2.1 Postanowienia ogólne

W ramach funkcjonującego SZ:

- zostały zidentyfikowane podstawowe procesy i działania organizacji, które są konieczne do spełnienia wymagań klienta i funkcjonowania SZ (punkt **4.1.1 KJ**),
- określono kolejność i wzajemne oddziaływanie procesów (punkt **4.1.2 KJ**),
- określono metody monitorowania wyrobu i procesów w celu ciągłego doskonalenia (rozdział **8 KJ**),
- określono wskaźniki monitorowania skuteczności procesów (rozdział **8 KJ**),
- zapewnia się niezbędne środki dotyczące ciągłego doskonalenia systemu (rozdział **8 KJ**),
- na bieżąco prowadzi się przeglądy zarządzania, w celu jego poprawy i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania (rozdział **5 KJ**).

Zidentyfikowane procesy i działania opisane zostały w aplikacji intranetowej, KJ lub w formie procedur i instrukcji.

Wszystkie działania objęte zakresem SZ są prowadzone zgodnie z wymaganiami norm: **ISO 9001**, **ISO 3834-2** oraz wymaganiami dyrektywy **PED**.

4.2.2 Księga Jakości

Księga Jakości:

- a. jest podzielona jest na 8 rozdziałów,
- b. jest nadzorowana zgodnie z procedurą *P01-4.2/1 - „Nadzór nad dokumentami”*,
- c. zawiera szczegółowy opis realizacji przez P.W. „Kotłorembud” poszczególnych wymagań normy **ISO 9001** i **ISO 3834-2**,
- d. powołuje się na procedury.

W celu łatwiejszego poznania sposobu realizacji przez P.W. „Kotłorembud” wymagań:

- a. normy **ISO 9001**, układ rozdziałów od 4 do 8 Księgi odpowiada układowi normy **ISO 9001**,
- b. normy **ISO 3834-2** oraz dyrektywy **PED**, spełnienie wymagań zostało przyporządkowane do wymagań **ISO 9001** z przywołaniem dodatkowych procedur i instrukcji.

Niniejsza KJ może być udostępniana Klientom w celu zaprezentowania wewnętrznej organizacji firmy oraz pokazania, w jaki sposób P.W. „Kotłorembud” zapewnia, że wymagania Klientów zostaną spełnione.

Księga Jakości stanowi podstawę do wprowadzania i realizacji zmian w systemie zarządzania firmy P.W. „Kotłorembud”. Ponadto zawarte w niej informacje pozwalają na prawidłowe przeprowadzenie wszelkich procesów zachodzących w firmie P.W. „Kotłorembud”.

Księgę tą stosuje się także jako punkt odniesienia podczas wyjaśniania niezgodności, niejasności i różnicy zdań w kwestiach związanych z funkcjonowaniem SZ.

4.2.3 Nadzór nad dokumentami

Szczegółowy opis procesu nadzoru nad dokumentami przedstawia Procedura *P01-4.2/1 - „Nadzór nad dokumentami”*.

4.2.4 Nadzór nad zapisami

Szczegółowy opis procesu nadzoru nad zapisami przedstawia Procedura *P02-4.2/1 - „Nadzór nad zapisami”*.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie Kierownictwa

W celu ustanowienia i wdrożenia SZ, Zarząd (D) firmy P.W. „Kotłorembud”:

- a. określił Politykę Jakości, w myśl której koncentrują się wszystkie działania organizacji (rozdział 2 *KJ*),
- b. regularnie ustanawia wspólnie z Kierownikami działów mierzalne cele jakości, które są regularnie poddawane przeglądom pod kątem ich realizacji (punkt 5.4.1 *KJ*),
- c. regularnie podaje przeglądom opracowany i wdrożony SZ, w celu sprawdzenia jego adekwatności, przydatności i ciągłego doskonalenia (punkt 5.6 *KJ*),
- d. zapewnia zasoby niezbędne do spełniania wymagań klienta, prawa i ustanowionego SZ (rozdział 6 *KJ*),
- e. zapewnia wykwalifikowany personel, którego zadaniem jest pełna identyfikacja i spełnienie wymagań Klienta oraz wymagań prawnych i innych (rozdział 6 *KJ*),
- f. zapewnia działaniami wszystkich pracowników w ramach SZ, że wymagania Klienta są ustalone i spełnianie.

5.2. Zorientowanie na Kliencie

Wszelkie działania podejmowane przez pracowników P.W. „Kotłorembud” mają na celu spełnienie wymagań klienta.

Najważniejszym celem pracowników P.W. „Kotłorembud” jest zwiększanie zadowolenia klienta poprzez spełnienie jego wymagań.

Swoje zaangażowanie w stronę spełniania wymagań klienta oraz skupienie swojej uwagi na kliencie, w działaniach pracowników firmy P.W. „Kotłorembud” wyraża się poprzez:

- a. identyfikację potrzeb klienta (wyrażonych i domniemanych),
- b. realizację określonych wymagań, zgodnie z oczekiwaniami klienta,
- c. ciągłe monitorowanie poziomu zadowolenia klienta i podejmowanie działań doskonalących na tej podstawie.

Powyższe cele P.W. Kotłorembud realizuje poprzez:

- a. wdrożenie w praktyce założeń polityki jakości (rozdział 2 KJ),
- b. realizację wytyczonych celów jakości (punkt 5.4.1 KJ),
- c. realizację działań firmy zgodne z przyjętym SZ, opisanym w ramach niniejszej KJ,
- d. bieżącą analizę poziomu zadowolenia klienta (rozdział 8 KJ),
- e. reagowanie na wszelkie reklamacje klienta (rozdział 8 KJ).

5.3. Polityka Jakości

Polityka jakości jest udokumentowana w ramach 2 rozdziału niniejszej KJ.

Polityka jest dokumentem nadzorowanym zgodnie z procedurą P01-4.2/1 - „Nadzór nad dokumentami” i została przekazana do wiadomości pracownikom.

Przy każdorazowej aktualizacji polityki, Pełnomocnik ds. SZ (PJ) przekazuje wszystkim zainteresowanym stronom informację o nowelizacji polityki jakości i jest odpowiedzialny za przekazanie i uaktualnienie jej w miejscach nadzorowania.

5.4. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

5.4.1 Cele jakości

Cele jakości są określane przez Zarząd (D) oraz Kierowników działów.

Przyjęte w P.W. Kotłorembud cele jakościowe to:

- a. dostarczanie wyrobów i usług zgodnie z wymaganiami i oczekiwaniami klientów, miernik m_1 ,
- b. rentowność firmy na poziomie 10%, miernik m_2 ,
- c. terminowe wywiązywanie się ze zobowiązań, miernik m_3 ,
- d. stosowanie do produkcji i usług produktów o najwyższej jakości, miernik m_4 ,

Cele są na bieżąco monitorowane i regularnie przeglądane pod względem ich realizacji przez osoby wyznaczone za realizację celu i wyznaczonych zadań.

Dodatkowo cele są przeglądane podczas przeglądu zarządzania (punkt 5.6 KJ).

Przyjęto n/w mierniki:

m_1 =ilość sprzedanych wyrobów i usług/ilość reklamacji ≥ 0.98 ,

m_2 = 10%,

m_3 = sprzedaż w terminie/sprzedaż po uzgodnionym terminie ≥ 0.9 .

m_4 = ilość zakupów/ilość reklamacji zakupów ≥ 0.98 .

Cele jakości są ustanawiane w korelacji z polityką jakości.

5.4.2 Planowanie w Systemie Zarządzania

P.W. „Kotłorembud” deklaruje integralność systemu zarządzania podczas jego modyfikacji i zmian.

Planowanie zmian w SZ obejmuje:

- a. spełnienie wymagań rozdziału 4 niniejszej KJ,
- b. osiąganie zamierzonych celów jakości (punkt 5.4.1 KJ),
- c. wdrażanie zmian w SZ, które wynikają z jego doskonalenia,
- d. utrzymanie spójności SZ podczas wdrażania zmian.

Ustalenia dotyczące planowania SZ podejmowane są:

- a. podczas przeglądu zarządzania (punkt 5.6 KJ),
- b. na drodze działań korygujących (rozdział 8 KJ),
- c. za pomocą działań zapobiegawczych (rozdział 8 KJ).

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia, komunikacja

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Odpowiedzialności i uprawnienia zostały określone przez przełożonych i przekazane w formie zakresów czynności do wiadomości pracowników.

Dodatkowo odpowiedzialności i uprawnienia pracowników zostały przedstawione w niniejszej Księdze Zarządzania oraz związanych z nią procedurach i instrukcjach SZ.

Schemat organizacyjny firmy, określający zależności służbowe, jest załącznikiem Z06-5.5 - „Schemat organizacyjny” do niniejszej KJ.

5.5.2 Przedstawiciel Kierownictwa

Pełnomocnik ds. SZ (PJ) został powołany przez Zarząd (D) w dniu 19 czerwca 2006 roku w zakresie normy ISO 3834-2 oraz w dniu 06.11.2008 w zakresie normy ISO 9001.

Szczegółowy zakres odpowiedzialności zawiera zarządzenie o powołaniu Pełnomocnika ds. SZ (PJ).

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

W P.W. „Kotłombud” zostały ustalone wewnętrzne procedury komunikacji w sprawach dotyczących SZ.

Komunikowanie wewnętrzne określone jest poprzez:

- a. dokumentację SZ,
- b. wewnętrzne spotkania Zarządu i/lub Pełnomocnika ds. SZ (PJ) z Kierownikiem działów,
- c. wewnętrzne spotkania Zarządu i/lub Pełnomocnika ds. SZ (PJ) z pracownikami,
- d. wewnętrzne spotkania Kierowników działów z podległymi pracownikami,
- e. szkolenia wewnętrzne realizowane zgodnie z podrozdziałem 6.2 KJ,
- f. przekaz informacji za pomocą: sieci komputerowej, poczty elektronicznej, faksu i telefonów,
- g. bieżące kontakty pracowników z przełożonymi i Pełnomocnikiem ds. SZ (PJ).

5.6. Przegląd Zarządzania

5.6.1 Postanowienia ogólne

Zarząd (D) przeprowadza regularne przeglądy zarządzania minimum raz w roku.

Pełnomocnik ds. SZ (PJ) w uzgodnieniu z Prezesami ustala termin, skład uczestników i program przeglądu zarządzania. W okresie 14 dni przed przeglądem zarządzania Pełnomocnik ds. SZ (PJ) przesyła program przeglądu (formularz F14-P02 - „Program przeglądu zarządzania”) do wyznaczonych uczestników przeglądu.

Przegląd obejmuje:

- a. ocenę adekwatności i aktualności SZ,
- b. omówienie funkcjonowania i skuteczności SZ,
- c. ocenę możliwości doskonalenia systemu (rozdział 8 KJ),
- d. ustalenie potrzeb zmian w SZ,
- e. omówienie i weryfikację polityki (punkt 5.3 KJ),
- f. sprawdzenie stopnia realizacji celów jakości (punkt 5.4.1 KJ).

Z każdego przeglądu Pełnomocnik ds. SZ (PJ) sporządza raport (formularz F15-P02 - „Protokół z przeprowadzonego przeglądu zarządzania”), który przechowywany jest zgodnie z procedurą P02-4.2/1 - „Nadzór nad zapisami”.

5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu

- a. wyniki poprzednich przeglądów,
- b. wyniki audytów wewnętrznych,
- c. wyniki monitorowania stopnia osiągania celów jakości,
- d. wyniki badania oceny satysfakcji klientów (rozdział 8 KJ),
- e. analiza wskaźników skuteczności procesów (rozdział 8 KJ),
- f. analiza zgodności wyrobu i reklamacji (rozdział 8 KJ),
- g. status podjętych działań korygujących i zapobiegawczych (rozdział 8 KJ),
- h. wyniki podjętych działań wynikających z ostatnich przeglądów,
- i. możliwości doskonalenia systemu (rozdział 8 KJ),
- j. wynikami oceny dostawców (rozdział 7 KJ),
- k. istotne zmiany mogące wpłynąć na SZ i funkcjonowanie organizacji, w tym zmiany prawne,
- l. inne związane z bieżącym funkcjonowaniem SZ.

5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu

- a. decyzje dotyczące doskonalenia SZ,
- b. decyzje doskonalenia wyrobów i usług wynikające z badania satysfakcji Klientów,
- c. decyzje w zakresie uzupełnienia potrzebnych zasobów organizacji,
- d. nowe lub uaktualnione cele (rozdział 5 KJ).

Dane wyjściowe w formie raportu są przekazywane uczestnikom przeglądu przez Pełnomocnika ds. SZ (PJ).

6. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

6.1. Zapewnianie zasobów

W ramach SZ, Zarząd (D) firmy zapewnia zasoby potrzebne dla:

- a. utrzymania SZ,
- b. doskonalenia SZ,
- c. zwiększenia zadowolenia Klientów.

Na ww. zasoby składają się:

- a. osoba Pełnomocnika ds. SZ (PJ) (rozdział 5 KJ) – utrzymanie i doskonalenie SZ,
- b. wykwalifikowany personel, którego kwalifikacje zostały zweryfikowane zgodnie z założeniami punktu 6.2 KJ - utrzymanie i doskonalenie SZ,
- c. infrastruktura utrzymywana zgodnie z zapisami punktu 6.3 KJ (budynki, sprzęt techniczny: urządzenia, samochody, sprzęt biurowy, oprogramowanie komputerowe) - utrzymanie SZ,
- d. praktyka i wiedza na temat wyrobów oferowanych przez P.W. „Kotłorembud”, która ma zastosowanie w celu spełnienia wymagań klientów oraz zwiększania ich zadowolenia.

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1 Postanowienia ogólne

Zarząd (D) ustala wymagania kwalifikacyjne dla poszczególnych stanowisk.

Wymagania kwalifikacyjne stanowią podstawę oceny kompetencji pracowników przy zatrudnieniu oraz podczas okresu próbnego.

Ocena kompetencji dokonywana jest podczas:

- a. przyjęcia pracownika do pracy,
- b. pierwszych trzech miesięcy (okresu próbnego) przez bezpośredniego przełożonego danego pracownika.

Wyniki oceny kompetencji są podstawą do:

- a. podjęcia decyzji o dalszym zatrudnieniu pracownika,
- b. są podstawą zgłoszenia potrzeb szkoleniowych.

6.2.1.1 Personel spawalniczy

P.W. „Kotłorembud” zapewnia kompetentny personel do:

- a. planowania, wykonania i nadzorowania produkcji spawalniczej wg normy **ISO 3834-2** oraz wymagań dyrektywy **PED** i innych wymagań specyfikacji technicznych,
- b. planowania, wykonania i nadzorowania kontroli i badań produkcji spawalniczej wg normy **ISO 3834-2** oraz wymagań dyrektywy **PED** i innych wymagań specyfikacji technicznych.

Na w/w personel składają się:

- a. Główny Spawalnik (DS) - odpowiedzialny za planowanie i nadzorowanie produkcji spawalniczej,
- b. Spawacze - odpowiedzialni za wykonanie produkcji spawalniczej,
- c. Kierownik Kontroli Jakości (DJ) - odpowiedzialny za planowanie i nadzorowanie kontroli i badań produkcji spawalniczej,
- d. Kierownik Kontroli Jakości (DJ) - odpowiedzialny za kontrolę i badania w produkcji spawalniczej.

Nadzór personelu wykonującego połączenia nierozłączne w P.W. „Kotłorembud” określa procedura *PSJ 03-01 - „Zatrudnianie spawaczy”*.

6.2.2 Kompetencje, świadomość, szkolenie

Każdy pracownik P.W. „Kotłorembud” w trakcie pierwszych 2 tygodni od zatrudnienia przechodzi szkolenie.

Szkolenie to dotyczy:

- a. ogólnych zagadnień BHP,
- b. szczegółowych zagadnień BHP na stanowisku pracy,
- c. wykonywanej pracy na stanowisku,
- d. systemu zarządzania jakością.

W/w szkolenia przeprowadzają odpowiednio:

- a. Specjalista ds. BHP (BHP),
- b. bezpośredni przełożony pracownika,
- c. Pełnomocnik ds. SZ (PJ).

6.2.2.1 Realizacja potrzeb szkoleniowych

W P.W. „Kotłorembud” szkolenia realizowane są zgodnie z procedurą *PSJ 18-01 - „Szkolenie”*.

Osobami uprawnionymi do zgłaszania potrzeb szkoleniowych są:

- a. Zarząd (D),
- b. Wiceprezes ds. marketingu (DM),
- c. Kierownicy,
- d. Pełnomocnik ds. SZ (PJ),
- e. Główny spawalnik (DS),
- f. Główny księgowy (DG).

Każda potrzeba szkoleniowa jest kierowana do akceptacji Zarządu.

Po akceptacji, potrzeba szkoleniowa jest realizowana.

Szkolenia przeprowadzane są w sposób:

- a. wewnętrzny (szkolenia przez Zarząd (D), Kierowników działów, i/lub przez Pełnomocnika ds. SZ (PJ),
- b. zewnętrzny (szkolenia przez dostawców).

Wszystkie szkolenia zewnętrzne są dokumentowane na formularzu nr *18-01/03- „Karta szkolenia pracownika”*.

Każde szkolenie zewnętrzne jest oceniane w dwóch etapach:

- a. imiennie przez uczestników, po zakończeniu szkolenia na formularzu 18-01/01 - „ocena szkolenia” (1 etap).
- b. przez bezpośrednich przełożonych na podstawie analizy zachowań i wyników osiąganych przez pracownika po zakończeniu szkolenia - ocena skuteczności (2 etap).

6.2.2.1.1 Zapisy

W aktach osobowych pracowników utrzymuje się wszelkie dokumenty i zapisy dotyczące:

- a. szkoleń pracowników,
- b. wykształcenia pracowników,
- c. kompetencji pracowników.

Inne dokumenty i zapisy związane z niniejszym podrozdziałem KJ są nadzorowane zgodnie z procedurą P02-4.2/1 - „Nadzór nad zapisami”.

6.3. Infrastruktura

W celu spełnienia wymagań klienta oraz zapewnienia zgodności wyrobu z wymaganiami, Zarząd (D) zapewnia odpowiednią infrastrukturę, na którą składają się:

- a. budynki (magazynowe i biurowe, w tym miejsca pracy - meble biurowe, wyposażenie pomieszczeń),
- b. urządzenia do prowadzenia procesów (maszyny i urządzenia produkcyjne),
- c. urządzenia kontrolno-pomiarowe,
- d. samochody,
- e. sprzęt biurowy: komputery, telefony stacjonarne, telefony komórkowe,
- f. oprogramowanie komputerowe,
- g. sprzęt biurowy: ksero i faksy,

Wszystkie ww. elementy infrastruktury są nadzorowane przez wyznaczonych przez Zarząd (D) pracowników.

Nadzorowanie realizowane jest wytycznymi i zapisami wynikającymi z procedur:

- a. PSJ 05-01 - „Nadzorowanie sprzętu produkcyjnego”,
- b. PSJ 05-02 - „Nadzorowanie sprzętu do badań i kontroli”,
- c. PSJ 05-03 - „Konserwacja, przeglądy, remonty i naprawa sprzętu produkcyjnego”.

Sprzęt biurowy służący do projektowania i realizacji wyrobu nadzorowany jest elektronicznie zgodnie z polityką rachunkowości uchwaloną w P.W. „Kotłobud”.

6.4. Środowisko pracy

W ramach planowania i zarządzania środowiskiem pracy potrzebnym do spełnienia wymagań klienta i osiągnięcia zgodności wyrobu z wymaganiami, Zarząd (D) zapewnia:

- a. właściwe warunki pracy i prowadzenia procesów, zgodne z obowiązującymi przepisami,
- b. sprawność środków technicznych,
- c. właściwe postępowanie z wyrobami,
- d. właściwe postępowanie z urządzeniami do prowadzenia procesów,
- e. przestrzeganie porządku w miejscach pracy,
- f. przestrzeganie przepisów BHP przez pracowników.

W ramach SZ obowiązują także:

- a. instrukcje obsługi maszyn i urządzeń,
- b. instrukcje BHP,
- c. arkusze ryzyka zawodowego, przygotowane dla stanowisk pracy związanych z realizacją procesów.

7. PRODUKCJA, DOSTARCZANIE USŁUGI

7.1. Planowanie realizacji wyrobu

W firmie określono sposoby planowania realizacji wyrobu, które obejmują:

- a. czynności związanych z zakupem wyrobów,
- b. czynności związanych z odbiorem wyrobów,
- c. czynności związanych z dostarczeniem wyrobów do klienta,
- d. ustalenie osób odpowiedzialnych za wykonanie czynności wynikających z punktów a, b i c,
- e. ustanowienie zapisów i warunków odbioru wyrobów.

Wyniki planowania w zakresie wykonania czynności kontrolnych przedstawiono poniżej:

- a. proces **7.4/1** - „**Zakupy**” - sprawdzenie ilości, jakości, terminu dostawy oraz dostępności dokumentu kontroli/atestu lub innego dokumentu poświadczającego jakość wyrobu (obligatoryjny),
- b. proces **7.5/1** - „**Sprzedaż**” - sprawdzenie ilości, jakości, terminu dostawy oraz dostępności poświadczenia/dokumentu kontroli/atestu (na życzenie),
- c. proces **7.5/2** - „**Produkcja**” - sprawdzenie ilości, jakości, terminu realizacji.

7.1.1 Planowanie produkcji spawalniczej

W ramach realizacji produkcji związanej z realizacją procesów spawania P.W. „Kotłorembud” wykonuje i dokumentuje czynności związane z przeglądem wymagań i przeglądem technicznym (pkt. **5.2** , **5.3 ISO 3834-2**) zgodnie z procedurą *PSJ 01-01 - „Przegląd wymagań”*.

W wyniku wykonanego przeglądu wymagań i przeglądu technicznego Główny spawalnik (DS) podejmuje decyzje odnośnie zastosowania niezbędnych procesów, materiałów i technologii oraz jeżeli zachodzi taka konieczność rozpoczyna czynności związane z uzupełnieniem/kwalifikowaniem technologii i/lub personelu.

7.1.2 Technologie spawania i obróbki cieplnej

P.W. „Kotłorembud” posiada zatwierdzone przez **UDT** instrukcje spawania **WPS** / protokoły **WPQR** oraz instrukcję obróbki cieplnej.

Jeżeli w przypadku przeglądu wymagań technicznych (punkt 7.2.2.2 *KJ*) zostanie zidentyfikowana potrzeba kwalifikowania nowej technologii spawania i/lub obróbki cieplnej oraz zatwierdzenia nowych instrukcji, informacja ta przekazywana jest do Głównego Spawalnika (DS), który odpowiada za opracowanie i zatwierdzenie technologii spawania i/lub obróbki cieplnej wg przyjętych wymagań prawnych i wymagań norm.

Dalsza produkcja nie jest kontynuowana do czasu pełnego zatwierdzenia technologii spawania i/lub obróbki cieplnej.

Szczegółowy sposób postępowania w zakresie spełnienia wymagań tego rozdziału określa procedura *PSJ 06-02 - „Kwalifikowanie technologii spawania”*.

7.2. Procesy związane z Klientem

7.2.1 Określanie wymagań dotyczących wyrobu

Określanie wymagań Klienta realizuje się w ramach procesu **7.2/1** - „**Sprzedaż**”.

Pracownicy odpowiedzialni za wykonanie czynności związanych z procesem **7.2/1** - „**Sprzedaż**”, szczególnie zwracają uwagę na dokładne ustalenie i przegląd wymagań Klienta.

7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu

7.2.2.1 Przegląd wymagań w procesie sprzedaży usług i elementów w tym dennic nie objętych wymaganiami dyrektywy PED i przepisami UDT.

Określone wymagania klienta są weryfikowane podczas przeglądu oferty przed potwierdzeniem jej aktualności u klienta.

Przegląd oferty dokonywany jest przez osobę obsługującą klienta. Dowodem przeglądu jest podpis osoby obsługującej klienta na:

- a. pisemnej ofercie wysyłanej do klienta,
- b. zamówieniu klienta przekazanym do realizacji.

Przegląd ma na celu zapewnienie, że:

- a. określono wszystkie wymagania Klienta dotyczące wyrobów i transportu,
- b. różnice między wymaganiami zawartymi w ofercie a wcześniejszymi będą rozwiązane,
- c. firma P.W. „Kotłorembud” jest w stanie dostarczyć wyrób w wyznaczonym przez klienta terminie.

Wyniki przeglądu są dokumentowane podpisem na ofercie wysyłanej do klienta.

7.2.2.2 Przegląd wymagań w procesie sprzedaży urządzeń i ich elementów w tym dennic objętych wymaganiami dyrektywy PED lub UDT

W P.W. „Kotłorembud” wykonuje się i dokumentuje przegląd wymagań wg procedury *PSJ 01-01 - „Przegląd wymagań”*. Dla standardowych urządzeń, tzn. produkowanych wg kart katalogowych P.W. „Kotłorembud” nie dokumentuje się przeglądu wymagań dot. wyrobu.

7.2.3 Komunikowanie się z Klientem

W SZ zapewnia się metody przyjmowania, analizowania, ewentualnie usuwania i rozstrzygania:

- a. wszystkich informacji (pozytywnych i negatywnych) pochodzących od klienta, dotyczących wyrobu lub usługi,
- b. problemów związanych z wykonaną usługą i eksploatacją wyrobu.

Pracownik, który otrzymuje zapytanie lub pismo od klienta dokonuje jego przeglądu.

Jeżeli rozpatrzenie zapytania lub udzielenie odpowiedzi na pismo klienta nie jest możliwe na stanowisku, które otrzymało zapytanie lub pismo od klienta, pracownik przekazuje sprawę do przełożonego, który podejmuje dalsze działania.

Sposób rozwiązywania reklamacji na dostarczone wyroby określa procedura *P04-8.3/1 - „Postępowanie z wyrobem niezgodnym”*.

Każda reklamacja klienta jest poddawana przeglądowi przez osobę przyjmującą pod kątem natychmiastowego podjęcia działań korygujących (rozdział 8 *KJ*).

7.3. Projektowanie i prace rozwojowe

W P.W. „Kotłorembud” proces projektowania dotyczy konstrukcji spawanych. Wyroby spawane są wytwarzane zgodnie z opracowaną przez P.W. „Kotłorembud” dokumentacją projektowo-techniczną spełniającą wymagania klienta lub produkcja opiera się na dokumentacji powierzonej zweryfikowanej przez Kotłorembud. Opis postępowania przedstawia procedura *PSJ 01-02 - „Projektowanie konstrukcji spawanej”* wraz z załącznikami.

7.4. Zakupy

7.4.1 Proces zakupu

W firmie P.W. „Kotłorembud” realizuje się proces **7.4/1 - „Zakupy”**, który służy zapewnieniu, że nabywany wyrób spełnia określone wymagania.

Dostawcy wyrobów i usług są w pierwszej kolejności kwalifikowani pod względem spełniania wymagań i wg kryteriów zawartych w procedurze *PSJ 02-01 - „Wybór kwalifikowanych dostawców i podwykonawców”*.

Niemożliwość dostarczania dokumentów kontroli na oferowane wyroby przez dostawcę, automatycznie dyskwalifikuje go w dalszej współpracy z firmą P.W. „Kotłorembud”.

W ramach SZ, w styczniu każdego roku zapewnia się regularną ocenę każdego dostawcy wyrobów.

Ocenie podlegają dostawcy, u których dokonuje się zakupów na kwotę powyżej 100.000 zł w ciągu roku.

Ocena jest dokumentowana przez Pracownika Działu Zaopatrzenia (DZ).

7.4.2 Informacje dotyczące zakupów

W SZ wdrożone zostały procesy kontroli i weryfikacji kupowanych wyrobów.

Czynności kontrolne wykonywane podczas odbioru dostaw określone zostały w procedurze *PSJ 08-01 - „Odbiór i ocena materiałów podstawowych i dodatkowych do spawania”*.

Warunkiem odbioru i dalszego dostarczenia wyrobów do klienta jest przesłanie przez dostawcę stosownych dokumentów kontroli, deklaracji zgodności, instrukcji eksploatacji itp.

Zakup i odbiór wyrobów dokonuje wykwalifikowany, upoważniony do tego personel, którego kwalifikacje i kompetencje zostały ocenione (punkt 6.2 KJ).

7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu

Poprzez prowadzenie zapisów z przeprowadzenia czynności wynikających z planowania jakości (punkt 7.1 KJ) oraz prowadzenia procesów dotyczących zakupów wyrobów zapewnia się, że kupowany wyrób jest weryfikowany pod względem spełnienia wymagań prawa i Klienta.

W ramach SZ przewiduje się możliwość przeprowadzenia audytu u dostawcy, np. na wniosek klienta.

W takiej sytuacji firma P.W. „Kotłorembud” występuje do dostawcy z pisemną prośbą o możliwość przeprowadzenia audytu. Szczegóły postępowania w tym przypadku opisuje procedura *PSJ 02-01 - „Wybór kwalifikowanych dostawców i podwykonawców”*.

7.5. Realizacja usługi

7.5.1 Nadzorowanie realizacji usługi

Nad realizacją procesów sprawują nadzór opiekunowie procesów:

- a. Pełnomocnik ds. SZ (PJ) - **4.2/1** - Nadzorowanie dokumentacji,
- b. Pełnomocnik ds. SZ PJ - **5.6/1** - Przegląd zarządzania,
- c. Sam. Stan ds. Kadrowych (DA) - **6.2/1** - Nadzorowanie zasobów ludzkich,
- d. Sam. Stan ds. Kadrowych (DA) - **6.3/1** - Nadzorowanie infrastruktury,
- e. Wiceprezes ds. marketingu (DM), Kierownik produkcji dennic (DP3) - **7.2/1** - Sprzedaż,
- f. Spec. ds. Konstrukcyjno-Technologicznych (DK)- **7.3** - Projektowanie i prace rozwojowe,
- g. Kierownik zaopatrzenia (DZ) - **7.4/1** – Zakupy,
- h. Kierownik produkcji Z-1(DP1), Kierownik produkcji Z-2(DP2) - **7.5/1** - Produkcja,
- i. Główny Spawalnik (DS) - **7.5/3** - Magazynowanie materiałów spawalniczych,
- j. Pełnomocnik ds. SZ (PJ) - **8.2/1** - Monitorowanie i pomiary,
- k. Pełnomocnik ds. SZ (PJ) - **8.3/1** - Nadzorowanie wyrobów niezgodnych,
- l. Pełnomocnik ds. SZ (PJ) - **8.5/1** - Doskonalenie.

W przypadku niemożliwości dotrzymania terminu dostawy lub realizacji produkcji Wiceprezes ds. marketingu (DM) lub Kierownik produkcji dennic (DP3) powiadamiają o tym klienta.

Celem powiadomienia jest przede wszystkim uzyskanie pisemnego potwierdzenia zmiany ewentualnych wymagań klienta (punkt 7.2.2 KJ).

7.5.2 Walidacja realizacji usługi

Proces produkcji jest realizowany w oparciu o zatwierdzone przez właściwe jednostki Instrukcje **WPS** / **WPQR**, Instrukcje Technologiczne i KJ.

Jeżeli w ramach realizacji produkcji wykonywane są procesy:

- a. spawania lub obr. plastycznej, są one dokumentowane przez dział Kontroli Jakości (DJ).

7.5.3 Identyfikacja i weryfikowalność

W ramach SZ zapewniono identyfikację materiałów podstawowych do produkcji, materiałów spawalniczych i gotowych wyrobów pod względem:

- a. gatunek,

- b. numeru wytopu / partii
- c. dostawcy

Dane te zawarte są na, tzw. przywieszkach materiałowych i/lub opakowaniach, bądź nanoszone są w sposób trwały bezpośrednio na powierzchnię materiałów/elementów.

Jeżeli wyrób nie posiada cech identyfikujących, poddawany jest procedurze *P04-8.3/1 - „Postępowanie z wyrobem niezgodnym”*.

Do czasu usunięcia niezgodności (zgodnie z procedurą *P04-8.3/1 - „Postępowanie z wyrobem niezgodnym”*), tzn. do czasu zidentyfikowania wyrobu, wyrób nie może być wydany do klienta lub zastosowany w procesie produkcji.

Za postępowanie z wyrobem bez cech identyfikacyjnych odpowiada Kontroler Jakości (DJ) (proces **7.5/1**) lub Magazynier (DM) (proces **7.5/2**).

Dodatkowo identyfikowalność zapewnia się poprzez prowadzenie zapisów w tzw. karcie obiegowej zbiornika lub innych zapisów - dotyczy procesu produkcji.

7.5.4 Własność Klienta

Wszelkie wyroby powierzone przez klientów są nadzorowane przez Kierownika działu lub upoważnioną przez niego osobę i są przez niego identyfikowane:

- a. numerem wytopu / partii / zlecenia,
- b. nazwą klienta.

W przypadku zagubienia, zniszczenia lub uszkodzenia własności klienta, Kierownik działu w porozumieniu z Zarządem odpowiada za udokumentowanie tego faktu oraz za poinformowanie klienta o dalszym postępowaniu z wyrobem niezgodnym.

7.5.5 Zabezpieczanie wyrobu

P.W. „Kotłobud” zapewnia zabezpieczenie wyrobów do sprzedaży:

- a. w magazynach i budynkach produkcji,
- b. podczas transportu od dostawcy do Magazynu i z Magazynu do klienta.

Proces ten jest realizowany zgodnie z procedurą *PSJ 08-02 - „Magazynowanie i transport materiałów podstawowych”*.

Magazyny to głównie pomieszczenia zamknięte, które umożliwiają zabezpieczenie wyrobów przed niekorzystnym wpływem czynników atmosferycznych, szczególnie wody.

Dodatkowo materiały w magazynie są przeglądane podczas przyjęcia i wydawania w zakresie spełnienia wymagań jakościowych i ilościowych zgodnie z przyjętymi przebiegami procesów.

7.5.5.1 Magazynowanie materiałów spawalniczych

Za właściwe magazynowanie materiałów spawalniczych odpowiada Główny Spawalnik (DS).

W tym celu dokonuje przeglądu instrukcji magazynowania otrzymanych od dostawców materiałów i nadzoruje środowisko ich przechowywania.

Proces ten jest realizowany zgodnie z procedurą *PSJ 07-01 - „Magazynowanie i użytkowanie materiałów dodatkowych do spawania”*.

Jeżeli nie są spełnione wymagania, inicjuje działania korygujące zgodnie z procedurą *P05-8.5/1 - „Działania korygujące”*.

7.6. Nadzór nad przyrządami do pomiarów i badań

Nadzorowanie nad przyrządami do pomiarów i badań jest prowadzone zgodnie z procesem **6.1/1** (rozdział 6 *KJ*).

W przypadku wystąpienia awarii, upadku lub innego uszkodzenia urządzenia kontrolno-pomiarowego, osoba dokonująca pomiarów w pierwszej kolejności zabezpiecza urządzenie przed dalszym, niepowołanym użytkowaniem, które może spowodować przekłamanie wyników pomiarów, np. poprzez właściwe oznakowanie urządzenia.

Za każdym razem, gdy nastąpi awaria urządzenia kontrolno-pomiarowego, osoba dokująca pomiarów ma obowiązek dokonać ponownych pomiarów sprawnym urządzeniem (o ile jest to możliwe), w celu zweryfikowania poprzednich wyników pomiarów.

Jeżeli w wyniku ujawnienia awarii urządzenia kontrolno-pomiarowego, wyniki poprzednich pomiarów okażą się nieprawidłowe, osoba identyfikująca niezgodne pomiary inicjuje działanie korygujące zgodnie z procedurą P05-8.5/1 - „Działania korygujące”.

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne

W ramach SZ określono metody służące:

- a. monitorowaniu procesów i wyrobów,
- b. pomiarów procesów i wyrobów,
- c. analiz procesów i wyrobów.

Metody te wykorzystywane są do ciągłego doskonalenia (punkt 8.5 KJ).

Sposób monitorowania, pomiarów i analiz procesów i wyrobów zawiera rozdział 8 KJ.

8.2. Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Satysfakcja Klienta

P.W. "Kotłorembud" na bieżąco i aktywnie monitoruje poziom zadowolenia swoich Klientów.

Metoda monitorowania opiera się na:

- a. rozmowach i spotkaniach pracowników obsługujących klientów, podczas których poznaje się opinię klientów na temat wyrobów i usług oferowanych przez P.W. "Kotłorembud",
- b. ankiecie wysyłanej do klientów,
- c. analizie przyczyn reklamacji,
- d. opiniach w zakładce dla klientów na stronie internetowej.

Metoda(y) badania satysfakcji klientów jest ustalana przez Zarząd (D) i Pełnomocnika ds. SZ (PJ) w ramach realizacji procesu 8.2/1.

Za przeprowadzenie badania i przygotowanie analizy wyników odpowiedzialny jest:

- a. Wiceprezes ds. Marketingu (DM) - dotyczy sprzedaży z wyłączeniem dennic,
- b. Specjalista ds. sprzedaży (DP3S)- dotyczy sprzedaży dennic.

Na bazie wyników badania zadowolenia klientów (punkt 8.4 KJ), Zarząd (D) podejmuje działania:

- a. korygujące mające na celu wyjaśnienie problemu,
- b. zapobiegawcze mające na celu eliminację przyczyn potencjalnych niezgodności, np. wynikających z informacji otrzymanych od klientów.

Działania korygujące prowadzone są zgodnie z procedurą P05-8.5/1 - „Działania korygujące”, zapobiegawcze wg P06-8.5/1 - „Działania zapobiegawcze”.

Wyniki oceny satysfakcji klientów są dodatkowo omawiane podczas przeglądu zarządzania (rozdział 5 KJ).

8.2.2 Audyt wewnętrzny

Szczegółowy sposób postępowania opisuje procedura P03-8.2/1 - „Audyty wewnętrzne”.

8.2.3 Pomiary i monitorowanie procesów

P.W. "Kotłorembud" monitoruje wszystkie procesy.

Dla procesów zostały ustalone mierniki, które analizują opiekunowie procesów.

Wyniki analiz są na bieżąco weryfikowane przez Zarząd (D) oraz Pełnomocnika ds. SZ (PJ) wg punktu 8.4 niniejszej KJ.

8.2.4 Pomiary i monitorowanie wyrobu

W P.W. „Kotłorembud” monitoruje się własności wyrobu zgodnie z kartą obiegową zbiornika lub innym planem jakości (punkt 7.1 KJ).

Osoby odpowiedzialne za kontrolę poszczególnych etapów produkcji dokumentują odbiór prac w swoim zakresie na karcie obiegowej zbiornika lub innym planie jakości dla zbiorników oraz na protokole badań dennic stalowych dla dennic.

Dla wyrobów spawanych w zakresie wymagań punktu 8.2.4 postępowanie określają procedury:

- a. PSJ 10-01 - „Nadzór i kontrola jakości wyrobów i usług”,
- b. PSJ 10-02 - „Kontrola spawania”,
- c. PSJ 10-05- „Status kontroli i badań dla konstrukcji spawanych”.

Za zwolnienie wyrobu do klienta odpowiadają kierownicy zakładów.

W przypadku wystąpienia niezgodności związanej z realizacją wyrobu, obowiązuje postępowanie opisane w procedurze P04-8.3/1 - „Postępowanie z wyrobem niezgodnym”.

8.3. Nadzorowanie wyrobu niezgodnego z wymaganiami

Nadzorowanie wyrobu niezgodnego z wymaganiami obejmuje:

- a. wyroby kupowane i sprzedawane przez P.W. „Kotłorembud”.
- b. reklamacje klientów dotyczące dostarczonych wyrobów,
- c. określanie odstępstw od wymagań.

Szczegółowy sposób postępowania P04-8.3/1 - „Postępowanie z wyrobem niezgodnym”.

8.4. Analiza danych

W ramach SZ prowadzi się analizę danych, która obejmuje między innymi:

- a. wyniki monitorowania satysfakcji Klienta,
- b. wyniki monitorowania zgodności wyrobu z wymaganiami,
- c. wyniki oceny dostawców,
- d. wskaźników dotyczących skuteczności procesów,
- e. możliwości podjęcia działań zapobiegawczych,
- f. możliwości wprowadzenia udoskonaleń.

Za nadzór nad wykonywaniem analizy odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZ (PJ), który:

- a. zleca wykonanie analiz wskazując w razie potrzeby metodę wykonania analizy,
- b. nadzoruje proces wykonywania analiz,
- c. zbiera i ocenia wyniki analizy,
- d. przedstawia wyniki analiz Zarządowi podczas przeglądu zarządzania (rozdział 5 KJ).

8.5. Doskonalenie

8.5.1 Ciągłe doskonalenie

W firmie P.W. „Kotłorembud” dokonuje się ciągłego doskonalenia systemu zarządzania między innymi poprzez:

- a. planowe wykonywanie audytów wewnętrznych (punkt 8.2.2 KJ),
- b. monitorowanie i pomiary procesów (punkt 8.2.3 KJ) oraz analizę wyników monitorowania i pomiarów (punkt 8.4 KJ),
- c. wyniki oceny związane z osiągnięciem celów jakości (rozdział 5 KJ),
- d. wyniki zadowolenia Klientów (punkt 8.2.1 KJ),
- e. analizę przyczyn reklamacji od Klientów (punkt 8.3 KJ).

Decyzje w sprawie doskonalenia podejmowane są:

- a. na drodze działań korygujących (punkt 8.5.2 KJ),

- b. na drodze działań zapobiegawczych (punkt 8.5.3 KJ),
- c. podczas przeglądu SZ (rozdział 5 KJ).

Zgłaszanie propozycji doskonalenia SZ jest uprawnieniem każdego pracownika.

8.5.2 Działania korygujące

Szczegółowy sposób postępowania opisuje procedura *P05-8.5/1 - „Działania korygujące”*.

8.5.3 Działania zapobiegawcze

Szczegółowy sposób postępowania opisuje procedura *P06-8.5/1 - „Działania zapobiegawcze”*.