

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 1
			Liczba stron 30

Opracował: Adam Wiśniewski	Data: 02.10.2017	Podpis: A. Wiśniewski
Zatwierdził: Edyta Wiśniewska	Data: 02.10.2017	Podpis: E. Wiśniewska
Obowiązuje od dnia: 02.10.2017		

# Vera Sport Sp. z o.o.

94-250 Łódź

Ul. Siewna 15

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 2
			Liczba stron 30

## Spis treści

1.	PREZENTACJA ORGANIZACJI .....	5
1.1	Zakres Certyfikacji .....	5
1.2	Schemat organizacyjny.....	5
1.3	Opis procesów .....	7
2.	STRUKTURA DOKUMENTACJI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....	8
3.	POLITYKA JAKOŚCI .....	9
4.	KONTEKST ORGANIZACJI .....	9
4.1	Zrozumienie organizacji i jej kontekstu.....	9
4.2	Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych.....	10
4.3	Określenie zakresu systemu zarządzania jakością .....	10
4.4	System zarządzania jakością i jego procesy .....	10
5.	PRZYWÓDZTWO .....	11
5.1	Przywództwo i zaangażowanie .....	11
5.1.1	Postanowienia ogólne .....	11
5.1.2	Orientacja na klienta .....	12
5.2	Polityka .....	12
5.2.1	Ustanowienie polityki jakości.....	12
5.2.2	Komunikowanie polityki jakości.....	13
5.3	Rola, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji.....	13
6.	PLANOWANIE .....	13
6.1	Działania odnoszące się do ryzyk i szans.....	13
6.2	Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia .....	14
6.3.	Planowanie zmian .....	15
7.	WSPARCIE.....	15
7.1	Zasoby .....	15
7.1.1	Postanowienia ogólne .....	15
7.1.2	Ludzie .....	15
7.1.3	Infrastruktura .....	16
7.1.4	Środowisko funkcjonowania procesów .....	16
7.1.5	Zasoby do monitorowania i pomiarów .....	16
7.1.6	Wiedza organizacji .....	16
7.2	Kompetencje .....	16

Vera Sport Sp. z o. o.	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wersja <b>1</b>	Strona nr 3
			Liczba stron 30

7.3	Świadomość.....	17
7.4	Komunikacja .....	18
7.5	Udokumentowane informacje .....	18
7.5.1	Postanowienia ogólne .....	18
7.5.2	Opracowywanie i aktualizowanie .....	18
7.5.3	Nadzór nad udokumentowanymi informacjami .....	18
8.	DZIAŁANIA OPERACYJNE .....	19
8.1	Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi.....	19
8.2	Wymagania dotyczące usług .....	20
8.2.1	Komunikacja z klientem .....	20
8.2.2	Określanie wymagań dotyczących usług.....	20
8.2.3	Przegląd wymagań dotyczących usług .....	20
8.2.4	Zmiany wymagań dotyczących usług .....	21
8.3	Projektowanie i rozwój usług .....	21
8.4	Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz .....	21
8.4.1	Postanowienia ogólne .....	21
8.4.2	Rodzaj i zakres nadzoru .....	22
8.4.3	Informacje dla zewnętrznych dostawców .....	22
8.5	Produkcja i dostarczanie usług.....	23
8.5.1	Nadzorowanie produkcji i dostarczania usług .....	23
8.5.2	Identyfikacja i identyfikowalność.....	23
8.5.3	Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych .....	24
8.5.4	Zabezpieczanie .....	24
8.5.5	Działania po dostawie .....	24
8.5.6	Nadzór nad zmianami .....	24
8.6	Zwolnienie usług .....	24
8.7	Nadzór nad niezgodnymi wyjściami.....	25
9.	OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA .....	25
9.1	Monitorowanie pomiary, analiza i ocena .....	25
9.1.1	Postanowienia ogólne .....	25
9.1.2	Zadowolenie klienta .....	26
9.1.3	Analiza i ocena.....	26
9.2	Audit wewnętrzny .....	26
9.3	Przegląd zarządzania .....	27

<b>Vera Sport Sp. z o. o.</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wersja <b>1</b>	Strona nr 4
			Liczba stron 30

9.3.1	Postanowienia ogólne .....	27
9.3.2	Dane wejściowe do przeglądu zarządzania .....	27
9.3.3	Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania .....	28
10.	DOSKONALENIE .....	28
10.1	Postanowienia ogólne .....	28
10.2	Niezgodności i działania korygujące .....	29
10.3	Ciągłe doskonalenie .....	29

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 5
			Liczba stron 30

## 1. PREZENTACJA ORGANIZACJI

### 1.1 Zakres Certyfikacji

#### Świadczenie usług szkoleniowych.

Poniższe wymagania zostały uznane przez Organizację za niemające zastosowania do jej zakresu systemu zarządzania jakością:

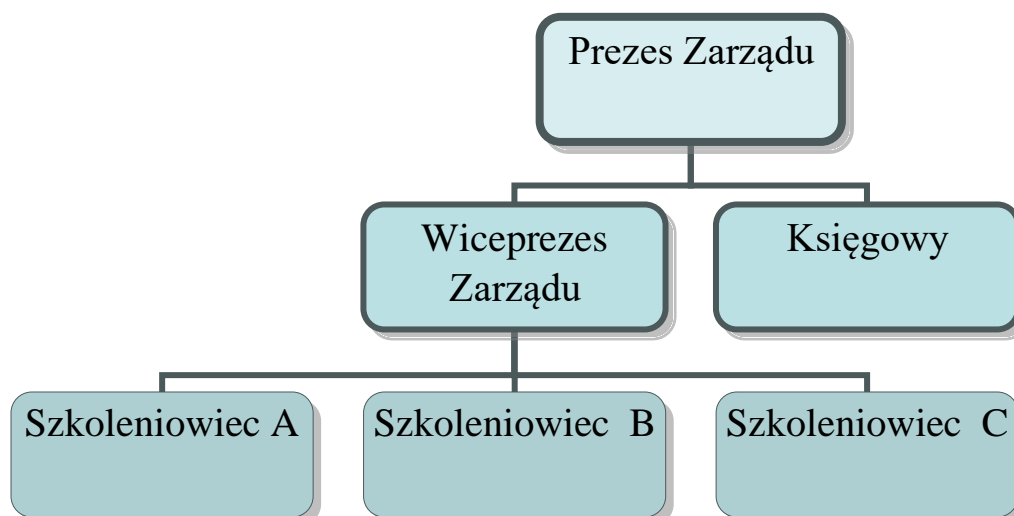
#### 7.1.5. Zasoby do monitorowania i pomiarów

Organizacja nie stosuje sprzętu do monitorowania i pomiarów, dlatego też wymagania zawarte w punkcie 7.1.5 zostały uznane za niemające wpływu na zdolność lub odpowiedzialność Organizacji do zapewnienia zgodności jej usług oraz zwiększania zadowolenia klienta.

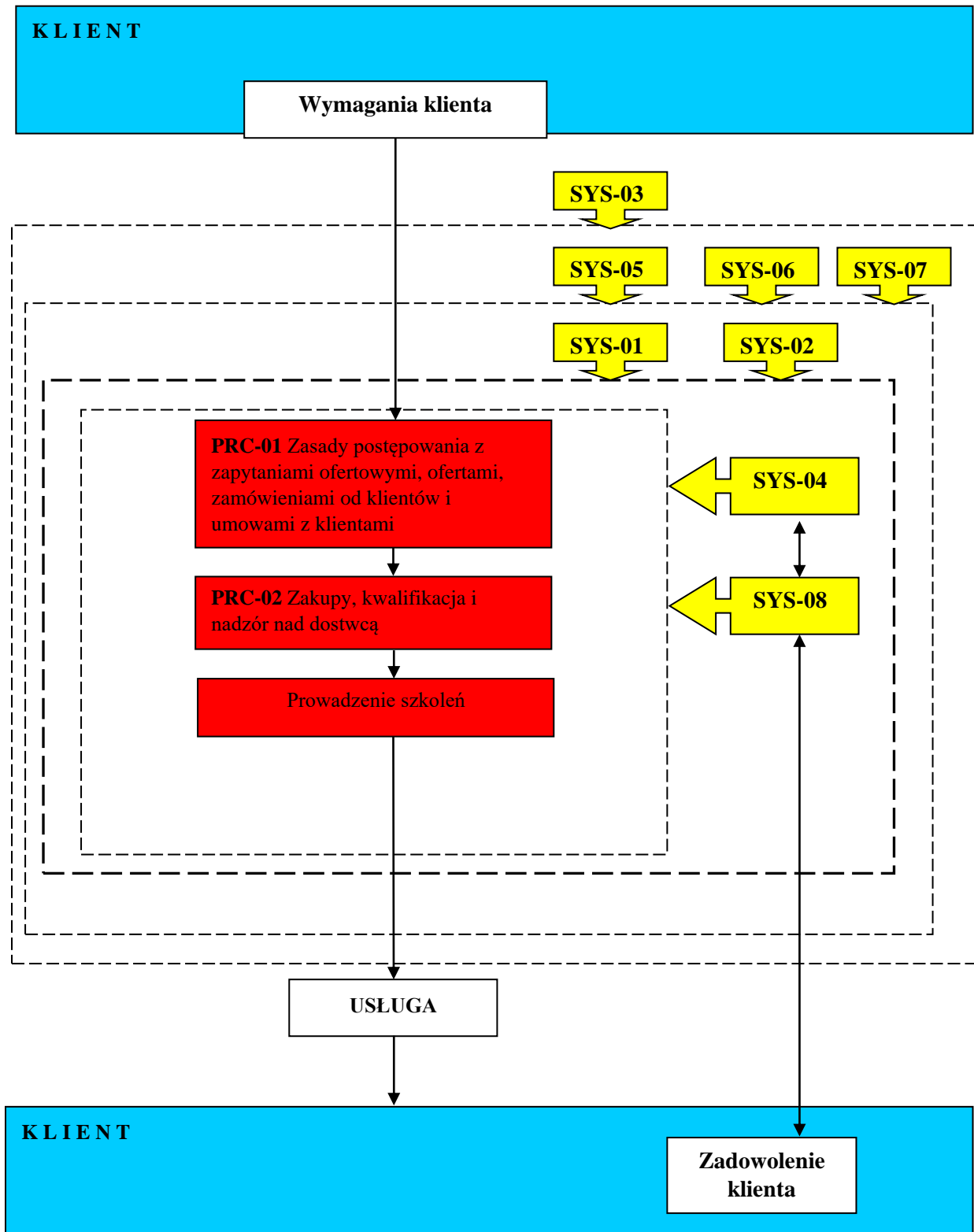
#### 8.3. Projektowanie i rozwój usług

Organizacja nie prowadzi procesu projektowania, dlatego też wymagania zawarte w punkcie 8.3 zostały uznane za niemające wpływu na zdolność lub odpowiedzialność Organizacji do zapewnienia zgodności jej usług oraz zwiększania zadowolenia klienta.

### 1.2 Schemat organizacyjny



### 1.3. Mapa procesów i procedur



### Legenda:



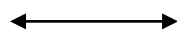
Proces główny



Procedura systemowa



Kierunek oddziaływania pomiędzy procesami głównymi i procedurami systemowymi (oddziaływanie w jedną stronę)



Kierunek oddziaływania pomiędzy procesami głównymi i procedurami systemowymi (oddziaływanie w dwie strony)



Obszar grupujący procesy główne i/lub procedury systemowe

### 1.3 Opis procesów

<b>Nazwa procesu</b>	Zasady postępowania z zapytaniem ofertowymi, ofertami, zamówieniami od klientów i umowami z klientami
<b>Właściciel procesu*:</b>	Prezes zarządu
<b>Dane wejściowe:</b>	Zapytanie ofertowe, zamówienie
<b>Dane wyjściowe:</b>	Oferta, umowa
<b>Dokument opisujący</b>	PRC-01 Zasady postępowania z zapytaniem ofertowymi, ofertami, zamówieniami od klientów i umowami z klientami.

<b>Nazwa procesu</b>	Zakupy, kwalifikacja i nadzór nad dostawcą
<b>Właściciel procesu*:</b>	Prezes zarządu
<b>Dane wejściowe:</b>	Zamówienie, umowa
<b>Dane wyjściowe:</b>	Zamówienie do dostawcy, karta szkoleniowca
<b>Dokument opisujący</b>	PRC-02 Zakupy, kwalifikacja i nadzór nad dostawcą

Vera Sport Sp. z o. o.	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wersja <b>1</b>	Strona nr 8
			Liczba stron 30

<b>Nazwa procesu</b>	Prowadzenie szkoleń
<b>Właściciel procesu*:</b>	Prezes zarządu
<b>Dane wejściowe:</b>	Plan szkolenia, materiał szkoleniowy
<b>Dane wyjściowe:</b>	Świadectwo ukończenia szkolenia, certyfikat
<b>Dokument opisujący</b>	-

\*) właściciel procesu – pracownik odpowiedzialny za nadzór oraz doskonalenie danego procesu

## **2. STRUKTURA DOKUMENTACJI SYSTEMU ZARZADZANIA JAKOŚCIĄ**

**CZĘŚĆ I KSIĘGA JAKOŚCI**

**CZĘŚĆ II PROCEDURY SYSTEMOWE**

<i>SYS-01</i>	<i>Nadzór nad dokumentami</i>
<i>SYS-02</i>	<i>Nadzór nad zapisami</i>
<i>SYS-03</i>	<i>Wewnętrzne audyty jakości</i>
<i>SYS-04</i>	<i>Nadzór nad niezgodnymi wyjściami</i>
<i>SYS-05</i>	<i>Działania korygujące</i>
<i>SYS-06</i>	<i>Analiza kontekstu organizacji i zainteresowanych stron</i>
<i>SYS-07</i>	<i>Analiza ryzyka i szans</i>
<i>SYS-08</i>	<i>Przegląd zarządzania, ciągłe doskonalenie</i>

**CZĘŚĆ III PROCEDURY PROCESOWE**

<i>PRC-01</i>	<i>Zasady postępowania z zapytaniami ofertowymi, ofertami, zamówieniami od klientów i umowami z klientami.</i>
<i>PRC-02</i>	<i>Zakupy, kwalifikacja i nadzór nad dostawcą</i>



Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 9
			Liczba stron 30

### 3. POLITYKA JAKOŚCI

Głównym celem działalności naszej firmy jest prowadzenie szkoleń w sposób konkurencyjny przy zapewnieniu wymaganej jakości świadczonych usług.

Uzyskujemy wymaganą jakość poprzez:

- Zaangażowanie pracowników w świadczenie usług spełniających wymagania klienta.
- Wdrożenie i utrzymywanie systemu zarządzania jakością pozwalającego na dobrą organizację pracy dającą satysfakcję naszym klientom i pracownikom.
- Ciągłe doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością i spełnianie mających zastosowanie wymagań.

Jakość służy osiągnięciu celu strategicznego jakim jest pozytywny wynik ekonomiczny oraz ekspansja na rynku lokalnym.

Łódź 02.10.2017

Edyta Wiśniewska

### 4. KONTEKST ORGANIZACJI

#### 4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu

Organizacja określiła czynniki zewnętrzne i wewnętrzne istotne dla celu jej działania i kierunków strategicznych oraz takie, które wpływają na zdolność organizacji do osiągnięcia zamierzonych wyników systemu zarządzania jakością. Organizacja monitoruje i przegląda informacje dotyczące tych zewnętrznych i wewnętrznych czynników.

Zrozumienie wewnętrznego kontekstu wiąże się z analizą aspektów prawnych, technologicznych, konkurencyjnych, rynkowych, kulturowych, społecznych oraz ekonomicznych w ujęciu międzynarodowym, krajowym, regionalnym lub lokalnym. Z kolei zrozumienie wewnętrznego kontekstu jest wspierane poprzez rozważenie aspektów związanych z wartościami, kulturą organizacyjną, wiedzą organizacji i wynikami.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-06 Analiza kontekstu organizacji i zainteresowanych stron*

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 10
			Liczba stron 30

## 4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

Mając na uwadze wpływ lub potencjalny wpływ na zdolność organizacji do dostarczania wyrobów spełniających wymagania klientów oraz wymagania prawne, Organizacja określiła strony zainteresowane istotne dla systemu zarządzania jakością oraz ich wymagania. Organizacja monitoruje i przegląda informacje dotyczące stron zainteresowanych i ich istotnych wymagań.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-06 Analiza kontekstu organizacji i zainteresowanych stron*

## 4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością

Organizacja określiła zakres systemu zarządzania jakością uwzględniając przy tym:

- czynniki zewnętrzne i wewnętrzne,
- wymagania istotnych stron zainteresowanych,
- usługi organizacji.

Zakres systemu zarządzania jakością został udokumentowany w niniejszej księdze jakości.

## 4.4 System zarządzania jakością i jego procesy

Przedstawiony w niniejszej księdze system zarządzania jakością jest zgodny z normą ISO 9001:2015. System zarządzania jakością został opracowany dla Organizacji, i jest udokumentowany w niniejszej księdze jakości oraz procedurach systemu zarządzania jakością.

### 4.4.1

Organizacja ustanowiła, wdrożyła, utrzymuje i ciągle doskonali system zarządzania jakością oraz potrzebne procesy i ich wzajemne oddziaływania, zgodnie z wymaganiami Normy Międzynarodowej ISO 9001:2015. Organizacja określiła procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością i ich zastosowanie w organizacji oraz:

- określiła wejścia i wyjścia dla tych procesów;
- określiła wzajemne oddziaływanie tych procesów;
- określiła i stosuje kryteria i metody (włącznie z monitoringiem, pomiarami oraz wskaźnikami) potrzebne do zapewnienia skuteczności zarówno przebiegu, jak i nadzorowania tych procesów;
- określiła zasoby potrzebne dla tych procesów oraz zapewniła ich dostępność;

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 11
			Liczba stron 30

- przypisała odpowiedzialności i uprawnienia dla tych procesów;
- uwzględniła ryzyka i szanse,
- oceniła te procesy i wdrożyła zmiany potrzebne do osiągnięcia zaplanowanych wyników tych procesów;
- wdrożyła te procesy i system zarządzania jakością.

#### **4.4.2**

W niezbędnym zakresie, organizacja:

- utrzymuje udokumentowane informacje w celu wsparcia funkcjonowania procesów;
- zachowuje udokumentowane informacje w celu zapewnienia, że procesy są realizowane zgodnie z założeniami.

## **5. PRZYWÓDZTWO**

### **5.1 Przywództwo i zaangażowanie**

#### **5.1.1 Postanowienia ogólne**

Najwyższe kierownictwo wykazuje przywództwo w odniesieniu do systemu zarządzania jakością przez:

- wzięcie odpowiedzialności za skuteczność systemu zarządzania jakością;
- zapewnienie, że polityka jakości i cele dotyczące jakości są ustalone dla systemu zarządzania jakością i są zgodne z kontekstem i kierunkami strategicznymi organizacji;
- zapewnienie integracji wymagań systemu zarządzania jakością z procesami biznesowymi organizacji;
- promowanie stosowania podejścia procesowego i myślenia opartego na ryzyku;
- zapewnienie, że zasoby potrzebne dla systemu zarządzania jakością są dostępne;
- komunikowanie znaczenia skutecznego zarządzania jakością oraz zgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością;
- zapewnienie, że system zarządzania jakością osiąga zamierzone wyniki;
- angażowanie, kierowanie i wspieranie osób przyczyniających się do skuteczności systemu zarządzania jakością;
- promowanie doskonalenia;
- wspieranie innych funkcji kierowniczych do wykazania ich roli przywódczej, w odniesieniu do obszarów ich odpowiedzialności.

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 12
			Liczba stron 30

- dokonywanie okresowych przeglądów systemu zarządzania jakością,
- określenie struktury organizacyjnej wraz z osobami nadzorującymi procesy zidentyfikowane w ramach systemu zarządzania jakością,
- komunikowanie pracownikom istoty właściwego spełnienia wymagań klientów Organizacji w powiązaniu z wymogami prawnymi jako nadrzędnych celów dla funkcjonowania Organizacji,
- zapewnienie swobody organizacyjnej w obszarach definiowania i rejestrowania problemów jakości oraz poszukiwania ich skutecznych i efektywnych rozwiązań,
- stworzenie wewnątrz Organizacji przyjaznej pracownikom atmosfery sprzyjającej ich zaangażowaniu oraz wnoszeniu zmian i uwag do funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-08 Przegląd Zarządzania – Ciągłe doskonalenie*

### **5.1.2 Orientacja na klienta**

Najwyższe kierownictwo wykazało przywództwo i zaangażowanie w odniesieniu do orientacji na klienta przez zapewnienie, że:

- wymagania klienta i mających zastosowanie przepisów prawnych i innych są określone, zrozumiane i konsekwentnie spełnione;
- ryzyka i szanse, które mogą mieć wpływ na zgodność usług oraz zwiększanie zadowolenia klienta są określone i uwzględnione;
- utrzymywana jest orientacja na zwiększenie zadowolenia klienta.

Orientacja na klienta w Organizacji oznacza świadomość wszystkich pracowników, że klient jest głównym podmiotem gwarantującym Organizacji istnienie na rynku i rozwój, a pracownikom – pracę.

## **5.2 Polityka**

### **5.2.1 Ustanowienie polityki jakości**

Najwyższe kierownictwo ustanowiło, wdrożyło i utrzymuje politykę jakości, która:

- jest odpowiednia do celu i kontekstu organizacji oraz jest spójna z jej kierunkami strategicznymi;
- tworzy ramy do ustanowienia celów dotyczących jakości;
- zawiera zobowiązanie do spełniania mających zastosowanie wymagań;
- zawiera zobowiązanie do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością,

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 13
			Liczba stron 30

- jest okresowo weryfikowana, w celu zapewnienia jej użyteczności dla bieżących działań i dążeń.

Ustanowiona przez Najwyższe Kierownictwo Polityka Jakości odgrywa dominującą rolę w strategii Organizacji. Określone w niej podstawowe założenia oraz cele i zadania dotyczące jakości są akceptowane i popularyzowane wśród wszystkich pracowników objętych systemem zarządzania jakością.

### **5.2.2 Komunikowanie polityki jakości**

Polityka jakości :

- jest dostępna i utrzymywana jako udokumentowana informacja;
- jest zakomunikowana, zrozumiana i stosowana w organizacji;
- jest odpowiednio dostępna dla istotnych stron zainteresowanych.

### **5.3 Rola, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji**

Dla zapewnienia skutecznego zarządzania w Organizacji oraz efektywnego funkcjonowania systemu zarządzania jakością Najwyższe Kierownictwo określiło odpowiednią strukturę organizacyjną oraz zdefiniowało wewnątrz Organizacji odpowiedzialność i uprawnienia poszczególnych pracowników.

Schemat organizacyjny określa ramowo stanowiska i podległość służbową w Organizacji. Wszyscy pracownicy mają określone odpowiedzialności i uprawnienia.

## **6. PLANOWANIE**

### **6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans**

#### **6.1.1**

Kierownictwo Organizacji zaplanowało system zarządzania jakością zgodnie z wymaganiami normy 9001:2015, ze szczególnym uwzględnieniem kontekstu organizacji i ogólnych celów jakościowych sformułowanych w Polityce Jakości.

#### **6.1.2**

Organizacja planuje działania odnoszące się do ryzyk i szans i ocenia ich skuteczność.

Podjęte działania odnoszące się do ryzyk i szans są proporcjonalne do możliwego wpływu na zgodność usług.

Organizacja przyjęła, że opcje przeciwdziałania ryzyku mogą zawierać:

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 14
			Liczba stron 30

- unikanie ryzyka,
- podejmowanie ryzyka w celu wykorzystania szansy,
- eliminowanie źródeł ryzyka,
- wpływanie na prawdopodobieństwo lub konsekwencje,
- dzielenie ryzyka
- świadomą akceptacją ryzyka.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-07 Analiza ryzyka i szans*

## **6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia**

### **6.2.1**

Dla zapewnienia ciągłego doskonalenia, Organizacja wytycza sobie szczegółowe cele dotyczące jakości.

W wyniku auditów systemu zarządzania jakością i monitorowania przebiegu procesów w Organizacji, kierownictwo otrzymuje rzeczywisty obraz funkcjonowania systemu zarządzania jakością, stanowiący bazę do ustanowienia mierzalnych celów jakościowych zgodnych ze strategią rozwoju i będących jej integralną częścią.

Podczas ustalania celów jakości bierze się pod uwagę:

- korzyści i zysk,
- możliwości finansowe,
- informacje i uwagi od klientów,
- rozwój systemu zarządzania jakością.

Cele jakościowe są wyznaczane przez Najwyższe Kierownictwo podczas przeglądu zarządzania na rok następny. Są one najczęściej ustalane w skali jednego roku, jednak w razie potrzeby można ustanawiać także cele i zadania długoterminowe, obejmujące swym zakresem kilka lat.

Podczas wyboru celów jakościowych Kierownictwo:

- określa obszar, jakiego cel dotyczy,
- ustala możliwości zabezpieczenia finansowego,
- omawia techniczne możliwości realizacji celu,
- ustala celowość planowanych działań.

Stopień realizacji celów jakościowych podlega okresowej ocenie Kierownictwa podczas przeglądu zarządzania.

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 15
			Liczba stron 30

Realizacja celów jakościowych odbywa się poprzez działania operacyjne wyznaczone w zapisach systemu zarządzania jakością odzwierciedlających stopień realizacji, termin wykonania zadania i odpowiedzialnych za nadzór.

Organizacja ustanowiła cele dotyczące jakości dla odpowiednich funkcji, poziomów i procesów potrzebnych dla systemu zarządzania jakością

Organizacja utrzymuje udokumentowane informacje o celach dotyczących jakości.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-08 Przegląd Zarządzania – Ciągłe doskonalenie*

### **6.2.2**

Podczas planowania, jak osiągnąć cele dotyczące jakości, organizacja określa działania niezbędne do realizacji celu, wymagane zasoby, osoby odpowiedzialne za zrealizowanie celu oraz poszczególnych działań. Organizacja ustala również terminy realizacji celu oraz sposób oceny skuteczności celu.

## **6.3. Planowanie zmian**

Planując zmiany w systemie zarządzania jakością Organizacja bierze pod uwagę:

- cel zmian oraz ich potencjalne konsekwencje;
- integralność systemu zarządzania jakością;
- dostępność zasobów;
- przydzielenie lub zmianę odpowiedzialności i uprawnień.

## **7. WSPARCIE**

### **7.1 Zasoby**

#### **7.1.1 Postanowienia ogólne**

Podczas wdrażania systemu zarządzania jakością Organizacja określiła i zapewniła zasoby potrzebne do utrzymania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz zaspokojenia wymagań i oczekiwań klienta.

W Organizacji dokonuje się regularnej weryfikacji zasobów podczas przeglądów zarządzania.

#### **7.1.2 Ludzie**

Organizacja określiła i zapewniła osoby niezbędne do skutecznego wdrożenia systemu zarządzania jakością oraz do funkcjonowania i nadzorowania procesów.

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 16
			Liczba stron 30

### 7.1.3 Infrastruktura

Organizacja określiła, zapewniła i utrzymuje infrastrukturę niezbędną do funkcjonowania jej procesów oraz do zapewnienia zgodności usług.

### 7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów

Organizacja określiła, zapewniła i utrzymuje środowisko konieczne do funkcjonowania procesów w celu zapewnienia zgodności usług. Organizacja określiła następujące czynniki środowiskowe, wpływające na jakość usług:

- **ergonomia oraz bezpieczeństwo pracy pracowników**
- **temperatura oraz wilgotność powietrza**
- **zanieczyszczenie powietrza**

Pracownicy Organizacji otrzymują niezbędną odzież oraz wyposażenie ochronne wynikające z przepisów BHP. Biurowe stanowiska pracy wyposażone są w odpowiednie oświetlenie, ogrzewanie i monitory komputerowe o niskim poziomie radiacji.

### 7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów

Organizacja nie stosuje sprzętu do monitorowania i pomiarów, dlatego też wymagania zawarte w punkcie 7.1.5 zostały uznane za niemające wpływu na zdolność lub odpowiedzialność Organizacji do zapewnienia zgodności jej usług oraz zwiększania zadowolenia klienta.

### 7.1.6 Wiedza organizacji

Organizacja określiła wiedzę niezbędną do funkcjonowania jej procesów oraz do osiągnięcia zgodności usług. Wiedza jest utrzymywana i udostępniana w niezbędnym zakresie. W odpowiedzi na zmieniające się potrzeby i trendy, organizacja rozważyła swoją aktualną wiedzę i określiła jak pozyskać lub zdobyć dostęp do niezbędnej dodatkowej wiedzy i ją aktualizować.

## 7.2 Kompetencje

Planując podział pracy oraz odpowiedzialności we wdrożonym systemie zarządzania jakością Organizacja ustaliła zakres kompetencji, jakie muszą posiadać wszyscy pracownicy mający wpływ na jakość realizowanych usług.

Organizacja stworzyła i utrzymuje system zarządzania jakością mający na celu:



Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 17
			Liczba stron 30

- zidentyfikowanie potrzeb w zakresie kompetencji personelu, którego działania mają, wpływ na kwestie jakościowe;
- w stosownych przypadkach, podjęcie działań aby nabyć niezbędne kompetencje i ocenę skuteczności podejmowanych działań;
- zapewnienie, że pracownicy są świadomi ważności swych działań oraz ich wpływu na osiągnięcie celów jakościowych;
- zapewnienie, że osoby te są kompetentne na podstawie odpowiedniej edukacji, szkoleń lub doświadczenia
- zachowanie odpowiednich udokumentowanych informacji jako dowód kompetencji.

O ile to niezbędne, definiowanie potrzeb szkoleniowych na rok następny dokonywane jest podczas przeglądu zarządzania i obejmuje szkolenia wynikające z ustawodawstwa i przepisów prawnych oraz, w razie potrzeby szkolenia związane z podnoszeniem kwalifikacji pracowników i spełnieniem przez nich wymagań dotyczących kompetencji personelu Organizacji. Dla każdego nowo przyjętego pracownika przeprowadza się szkolenie wstępne w zakresie funkcjonowania systemu zarządzania jakością. Najwyższe Kierownictwo na przeglądzie zarządzania dokonuje okresowo analizy i oceny skuteczności przeprowadzonych szkoleń. Ponadto przydatność szkoleń poszczególnych pracowników oceniana jest przez bezpośrednich przełożonych na podstawie bieżących obserwacji wpływu zdobytej wiedzy na poprawę sprawności i efektywności wykonywanej pracy.

W przypadku, gdy okaże się, że szkolenie nie przyniosło oczekiwanych rezultatów, Kierownictwo podejmuje decyzję o ewentualnym dodatkowym szkoleniu i/lub zmianie firmy przeprowadzającej szkolenie.

### 7.3 Świadomość

Najwyższe Kierownictwo definiuje potrzeby szkoleniowe związane z funkcjonowaniem Organizacji i wdrożonym w niej systemem zarządzania jakością. Celem tego działania jest zapewnienie, że personel wykonujący prace mające znaczący wpływ na jakość wyrobów jest kompetentny oraz ma świadomość:

- istoty i ważności swoich działań i tego, jak przyczynia się to do osiągania celów jakości,
- zgodności wykonywanej pracy z polityką i wymaganiami systemu zarządzania jakością,
- wpływu wykonywanej pracy na jakość usług i korzyści wynikających z poprawy działań w tym zakresie,

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 18
			Liczba stron 30

- potencjalnych konsekwencji nieprzestrzegania ustalonych procedur bądź instrukcji.

## 7.4 Komunikacja

Kierownictwo określiło sposób komunikacji wewnętrznej w Organizacji poprzez:

- udokumentowane procedury systemu zarządzania jakością, określające obieg dokumentów i informacji między poszczególnymi stanowiskami,
- cykliczne i okazjonalne spotkania z pracownikami,
- bezpośrednie kontakty przełożonych z pracownikami,
- niezbędną infrastrukturę komunikacyjną: telefony, sieć komputerową, Internet,

Informacje dotyczące celów jakościowych i skuteczności systemu zarządzania jakością są przekazywane pracownikom przez Pełnomocnika ds. Systemu Jakości.

## 7.5 Udokumentowane informacje

### 7.5.1 Postanowienia ogólne

Organizacja stworzyła i utrzymuje dokumentację systemu zarządzania jakością zawierającą:

- udokumentowaną deklarację polityki jakości i celów jakościowych,
- księgę jakości,
- dokumenty konieczne dla zapewnienia efektywnego działania i kontroli procesów,
- udokumentowane informacje wymagane przez Normę Międzynarodową ISO 9001:2015.

### 7.5.2 Opracowywanie i aktualizowanie

Przy tworzeniu i aktualizacji udokumentowanych informacji, organizacja zapewniła identyfikację i opis, format. Organizacja w stosownych czasach przegląda i zatwierdza udokumentowane informacje pod względem przydatności i adekwatności.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-01 Nadzór nad dokumentami*

*SYS-02 Nadzór nad zapisami*

### 7.5.3 Nadzór nad udokumentowanymi informacjami

#### 7.5.3.1

Udokumentowana informacja wymagana przez system zarządzania jakością i Normę ISO 9001:2015 jest nadzorowana w celu zapewnienia że:

- jest dostępna i przydatna do użycia, tam gdzie i kiedy jest potrzebna;

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 19
			Liczba stron 30

- jest to odpowiednio chroniona (np. przed utratą poufności, niewłaściwym użyciem lub utratą integralności).

**DOKUMENT ODNIESIENIA:**    *SYS-01 Nadzór nad dokumentami*  
   *SYS-02 Nadzór nad zapisami*

### 7.5.3.2

W kwestii nadzoru udokumentowanej informacji, organizacja określiła następujące działania:

- dystrybucję, dostęp, wyszukiwanie i wykorzystywanie;
- przechowywanie i zabezpieczenie, w tym zachowanie czytelności;
- nadzorowanie zmian (np. nadzorowanie wersji);
- zachowywanie i dysponowanie.

Udokumentowane informacje pochodzące z zewnątrz, określone przez organizację jako niezbędne do planowania i funkcjonowania systemu zarządzania jakością są właściwie zidentyfikowane i nadzorowane. Udokumentowane informacje zachowywane jako dowód zgodności są chronione przed niezamierzonymi zmianami.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:**    *SYS-01 Nadzór nad dokumentami*  
   *SYS-02 Nadzór nad zapisami*

## 8. DZIAŁANIA OPERACYJNE

### 8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

Organizacja zaplanowała, wdrożyła i nadzoruje procesy potrzebne do spełnienia wymagań dotyczących usług, poprzez:

- określenie wymagań dotyczących usług oraz celów dotyczących jakości;
- ustanowienie kryteriów dla:
  - procesów;
  - akceptacji usług;
- określenie zasobów potrzebnych do osiągnięcia zgodności z wymaganiami dotyczącymi usług;
- wdrożenie nadzoru nad procesami zgodnie z kryteriami;
- określenie i prowadzenie udokumentowanych informacji w niezbędnym zakresie:
  - aby mieć pewność, że procesy zostały przeprowadzone zgodnie z ustaleniami;
  - do wykazania zgodności usług z wymaganiami.

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 20
			Liczba stron 30

Organizacja nadzoruje planowane zmiany i przegląda skutki niezamierzonych zmian, podejmuje działania w celu złagodzenia negatywnych skutków, gdy jest to niezbędne. Organizacja zapewnia, że procesy realizowane na zewnątrz są nadzorowane.

## **8.2 Wymagania dotyczące usług**

### **8.2.1 Komunikacja z klientem**

Organizacja określiła i wdrożyła skuteczne ustalenia związane z komunikacją z klientami dotyczące:

- informacji o usłudze,
- zapytań handlowych, postępowania z umowami lub zamówieniami, łącznie ze zmianami,
- informacji zwrotnej od klienta, w tym dotyczącą reklamacji klienta;
- obsługi lub nadzorowania własności klientów;
- ustanowienia specyficznych wymagań dotyczących planów awaryjnych, jeżeli dotyczy.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *PRC-01 Zasady postępowania z zapytaniami ofertowymi, ofertami, zamówieniami od klientów i umowami z klientami.*

### **8.2.2 Określanie wymagań dotyczących usług**

Organizacja określa wymagania dotyczące usług:

- wymagania wyspecyfikowane przez klienta, w tym wymagania dotyczące dostawy i działań po dostawie,
- wymagania nie ustalone przez klienta, ale niezbędne do wyspecyfikowanego lub zamierzonego zastosowania wyrobu, jeżeli jest ono znane,
- wymagania ustawowe i przepisy dotyczące usługi,
- wszelkie dodatkowe własne wymagania Organizacji.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *PRC-01 Zasady postępowania z zapytaniami ofertowymi, ofertami, zamówieniami od klientów i umowami z klientami.*

### **8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących usług**

#### **8.2.3.1**

Organizacja przeprowadza przegląd wymagań dotyczących usług każdorazowo przed zobowiązaniem się do dostarczenia usługi klientowi. Przegląd przeprowadzany jest przed przedłożeniem oferty, akceptacją umowy lub zamówienia, akceptacją zmiany do umowy lub zamówienia.

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 21
			Liczba stron 30

Organizacja potwierdza wymagania klienta przed ich akceptacją, jeżeli klient przekazał wymagania w formie nieudokumentowanej.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *PRC-01 Zasady postępowania z zapytaniami ofertowymi, ofertami, zamówieniami od klientów i umowami z klientami.*

### 8.2.3.2

Organizacja zachowuje udokumentowane informacje, odpowiednio:

- dotyczące wyników przeglądu;
- dotyczące jakichkolwiek nowych wymagań dotyczących usług.

### 8.2.4 Zmiany wymagań dotyczących usług

Organizacja zapewnia, że w sytuacji gdy wymagania dotyczące usług się zmieniają, personel zostanie o tym odpowiednio poinformowany.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *PRC-01 Zasady postępowania z zapytaniami ofertowymi, ofertami, zamówieniami od klientów i umowami z klientami.*

## 8.3 Projektowanie i rozwój usług

Organizacja nie prowadzi procesu projektowania, dlatego też wymagania zawarte w punkcie 8.3 zostały uznane za niemające wpływu na zdolność lub odpowiedzialność Organizacji do zapewnienia zgodności jej usług oraz zwiększania zadowolenia klienta.

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

### 8.4.1 Postanowienia ogólne

Organizacja zapewnia, że dostarczane z zewnątrz procesy, wyroby i usługi spełniają określone wymagania. Organizacja określiła nadzór nad dostarczanymi z zewnątrz procesami, usługami.

Organizacja określiła i stosuje kryteria do oceny, wyboru, monitorowania i ponownej oceny dostawców zewnętrznych na podstawie ich zdolności do dostarczania procesów lub wyrobów i usług zgodnych z wymaganiami.

Organizacja zachowuje udokumentowane informacje z tych działań oraz z wszelkich niezbędnych działań wynikających z tych ocen.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *PRC-02 Zakupy, kwalifikacja i nadzór nad dostawcą*

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 22
			Liczba stron 30

#### 8.4.2 Rodzaj i zakres nadzoru

Organizacja zapewnia, że dostarczone z zewnątrz procesy, wyroby i usługi nie mają negatywnego wpływu na zdolność organizacji do ciągłego dostarczania zgodnych usług do jej klientów. Organizacja :

- zapewnia, że procesy dostarczane z zewnątrz pozostają pod nadzorem w ramach systemu zarządzania jakością;
- określiła zarówno nadzór, który zamierza stosować nad zewnętrznym dostawcą jak i nad uzyskiwanymi rezultatami;
- rozważyła:
  - potencjalny wpływ procesów, wyrobów i usług dostarczanych z zewnątrz na zdolność organizacji do ciągłego spełniania wymagań klienta oraz mających zastosowanie przepisów prawnych i innych;
  - skuteczność nadzoru stosowanego przez zewnętrznego dostawcę;
- określiła działania weryfikacyjne lub inne, niezbędne do zapewnienia, że dostarczone z zewnątrz procesy, wyroby i usługi spełniają wymagania.

Organizacja określiła procesy zlecane na zewnątrz. Dostawcy tych usług zostali odpowiednio zakwalifikowani, nadzór nad nimi został ustalony w arkuszu dostawcy.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *PRC-02 Zakupy, kwalifikacja i nadzór nad dostawcą*

#### 8.4.3 Informacje dla zewnętrznych dostawców

Organizacja zapewnia adekwatność wymagań przed zakomunikowaniem ich zewnętrznemu dostawcy. Organizacja komunikuje zewnętrznemu dostawcy wymagania dotyczące:

- procesów, wyrobów i usług, które mają być dostarczane;
- zatwierdzenia:
  - usług;
  - wyrobów;
  - metod, procesów i wyposażenia;
- zwolnienia usług;
- kompetencji, włącznie z wymaganymi kwalifikacjami personelu;
- wzajemnych oddziaływań zewnętrznych dostawców z organizacją;
- nadzoru i monitorowania wyników dostawców zewnętrznych, które będą stosowane przez organizację;

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 23
			Liczba stron 30

- działań weryfikacyjnych lub walidacyjnych, które organizacja lub jej klient, zamierzają przeprowadzić u zewnętrznego dostawcy.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** PRC-02 Zakupy, kwalifikacja i nadzór nad dostawcą

## **8.5 Produkcja i dostarczanie usług**

### **8.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usług**

Organizacja prowadzi produkcję i dostarczanie usług w warunkach nadzorowanych. Warunki nadzorowane, obejmują:

- dostępność udokumentowanych informacji, w których określono:
  - właściwości produkowanych dostarczanych usług lub działania do wykonania;
  - rezultaty do osiągnięcia;
- dostępność i stosowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów;
- wdrożenie monitorowania i pomiarów na odpowiednich etapach w celu weryfikacji czy kryteria dotyczące nadzoru procesów lub ich wyników i kryteria dotyczące akceptacji usług zostały spełnione;
- stosowanie odpowiedniej infrastruktury i środowiska procesów;
- wyznaczenie kompetentnych osób, w tym wszelkich wymaganych kwalifikacji;
- walidację i okresową ponową walidację zdolności procesów produkcji i dostarczania usługi do osiągania zaplanowanych wyników, gdy wyników nie można zweryfikować poprzez następujące monitorowanie lub pomiary;
- wdrożenie działań zapobiegających błędom ludzkim;
- wdrożenie działań związanych ze zwalnieniem, dostawą i czynnościami po dostawie.

### **8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność**

Organizacja stosuje odpowiednie środki do identyfikacji wyjść procesów, gdy niezbędne jest zapewnienie zgodności usług. Organizacja identyfikuje status wyjść procesów w odniesieniu do wymagań dotyczących monitorowania i pomiarów przez cały czas produkcji i dostarczania usługi. Jeżeli wymagana jest identyfikowalność, organizacja nadzoruje jednoznaczną identyfikację wyjść procesów oraz zachowuje udokumentowane informacje umożliwiające identyfikowalność.

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 24
			Liczba stron 30

### **8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych**

Organizacja sprawuje pieczę nad własnością klientów lub zewnętrznych dostawców, w czasie gdy znajduje się ona pod nadzorem organizacji lub jest przez nią używana. Organizacja identyfikuje, weryfikuje, chroni i zabezpiecza własność klientów lub zewnętrznych dostawców dostarczoną w celu użycia lub włączenia w wyroby i usługi. Jeżeli własność klienta lub zewnętrznego dostawcy zostanie zagubiona, uszkodzona lub z innego powodu uznana za nieprzydatną do zastosowania, to organizacja informuje o tym klienta lub zewnętrznego dostawcę i zachowuje udokumentowane informacje na temat zdarzenia.

### **8.5.4 Zabezpieczanie**

Organizacja zabezpiecza wyjścia procesów podczas produkcji i dostarczania usługi w zakresie niezbędnym do zapewnienia zgodności z wymaganiami.

### **8.5.5 Działania po dostawie**

Organizacja spełnia wymagania dotyczące działań po dostawie związane z usługami. Przy określaniu zakresu wymaganych działań po dostawie, organizacja rozważa:

- wymagania przepisów prawnych i innych;
- potencjalne niepożądane konsekwencje związane z usługami;
- naturę i stosowanie usług;
- wymagania klienta;
- informacje zwrotne od klienta.

### **8.5.6 Nadzór nad zmianami**

Organizacja przegląda i nadzoruje zmiany w produkcji i dostarczaniu usługi w zakresie niezbędnym do zapewnienia ciągłej zgodności z wymaganiami. Organizacja zachowuje udokumentowane informacje zawierające wyniki przeglądu zmian, personel upoważniony do zmiany oraz wszelkie niezbędne działania wynikające z przeglądu.

## **8.6 Zwolnienie usług**

Organizacja realizuje zaplanowane ustalenia, na odpowiednich etapach, w celu weryfikacji, czy zostały spełnione wymagania dotyczące usługi. Zwolnienie usług dla klienta nie nastąpi, dopóki zaplanowane ustalenia nie zostaną zadowolająco zakończone, chyba że inna decyzja została zatwierdzona przez uprawnioną osobę i, o ile ma to zastosowanie, przez klienta.



Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 25
			Liczba stron 30

Organizacja zachowuje udokumentowane informacje dotyczące zwalniania usług.

Udokumentowane informacje zawierają:

- dowód na zgodność z kryteriami akceptacji;
- osoby podejmujące decyzję o zwolnieniu.

## **8.7 Nadzór nad niezgodnymi wyjściami**

Organizacja stworzyła i utrzymuje system zapewniający, że wyjścia procesów niezgodne z wymaganiami, są zidentyfikowane i nadzorowane tak, aby zapobiec niezamierzonemu użyciu lub dostawie. Działania kontrolne odpowiednie do charakteru niezgodności i jej skutku dla zgodności usług oraz osoby odpowiedzialne za niedopuszczenie do dostarczenia wyrobu niezgodnego klientowi, są zdefiniowane w udokumentowanych procedurach.

Dotyczy to również niezgodnych usług wykrytych po dostawie wyrobów, w trakcie lub po zakończeniu świadczenia usług.

Istnieją, zapisy dotyczące rodzaju i przyczyn stwierdzonych niezgodności, oraz podjętych działań korygujących. W przypadku stwierdzenia niezgodności organizacja przeprowadza działania korygujące

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-04 Nadzór nad niezgodnymi wyjściami*

*SYS-05 Działania korygujące*

## **9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA**

### **9.1 Monitorowanie pomiary, analiza i ocena**

#### **9.1.1 Postanowienia ogólne**

Organizacja zdefiniowała, zaplanowała i wdrożyła procesy mające na celu monitorowanie oraz prowadzenie pomiarów i analiz potrzebnych do wykazania zgodności usługi, systemu zarządzania jakością i ciągłego jego doskonalenia.

Organizacja określiła i stosuje odpowiednie metody monitorowania, tak aby zapewnić zdolność procesów do osiągnięcia założonych wymagań. Procesy monitorowane są na bieżąco.

Organizacja zachowuje odpowiednie udokumentowane informacje jako dowód wyników.

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 26
			Liczba stron 30

### 9.1.2 Zadowanie klienta

Organizacja stale monitoruje zadowolenie swojego klienta uznając to za jeden z mierników funkcjonowania systemu zarządzania jakością. Metodyka zdobywania, wykorzystywania i przetwarzania tych informacji jest określona w procedurze.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-08 Przegląd zarządzania, ciągle doskonalenie*

### 9.1.3 Analiza i ocena

Organizacja opracowała i wprowadziła system zbierający i analizujący odpowiednie dane służące do oceny skuteczności systemu zarządzania jakością. Organizacja analizuje zebrane dane i informacje wynikające z monitorowania i pomiaru, aby udoskonalać wdrożony system zarządzania jakością, realizowane procesy oraz usługi.

Wyniki analiz są użyte do oceny:

- danych wejściowych do przeglądu zarządzania;
- zgodności usług;
- stopnia zadowolenia klientów;
- wyników i skuteczności systemu zarządzania jakością;
- czy planowane działania zostały skutecznie wdrożone;
- skuteczności działań odnoszących się do ryzyk i szans;
- wyników zewnętrznych dostawców;
- potrzeby doskonalenia systemu zarządzania jakością.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-08 Przegląd zarządzania, ciągle doskonalenie*

## 9.2 Audit wewnętrzny

### 9.2.1

Organizacja opracowała system planowania i przeprowadzania wewnętrznych auditów, mających na celu sprawdzenie, czy system zarządzania jakością:

- jest zgodny z wymaganiami wdrożonego przez organizację systemu zarządzania jakością, normy ISO 9001:2015 oraz innymi zaplanowanymi ustaleniami,
- został skutecznie wdrożony i jest utrzymywany.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-03 Wewnętrzne audyty jakości*

### 9.2.2

Organizacja :

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 27
			Liczba stron 30

- zaplanowała, ustanowiła, wdrożyła i utrzymuje programy auditów zawierające częstotliwość, metody, odpowiedzialności, wymagania dotyczące planowania i sprawozdawczości, biorąc pod uwagę ważność procesów, zmiany w organizacji oraz wyniki wcześniejszych auditów;
- określiła kryteria i zakres każdego auditu;
- wybrała auditorów i przeprowadza audyty z zapewnieniem obiektywizmu i bezstronności procesu auditu;
- zapewnia, że wyniki auditów są przedstawiane do odpowiedniego kierownictwa;
- podjęła odpowiednie korekcje i działania korygujące bez nieuzasadnionej zwłoki;
- zachowuje udokumentowane informacje jako dowody na wdrożenie programu audytów i wyniki auditów.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-03 Wewnętrzne audyty jakości*

## **9.3 Przegląd zarządzania**

### **9.3.1 Postanowienia ogólne**

Najwyższe Kierownictwo dokonuje okresowych przeglądów systemu zarządzania jakością, w planowych odstępach czasu. Celem przeglądu zarządzania jest gruntowna analiza efektywności wdrożonego systemu zarządzania jakością pod kątem zapewnienia jego stałej skuteczności, przydatności i adekwatności do bieżących potrzeb.

Podczas przeglądu zarządzania, w oparciu o przygotowane materiały, w szczególności analizowane są:

- efektywność i przydatność systemu zarządzania jakością oraz jego dalsze doskonalenie,
- uwagi i informacje od Klientów dotyczące funkcjonowania,
- ujawnione niezgodności oraz realizacja działań korygujących,
- stopień realizacji celów jakościowych,
- propozycje zmian w polityce jakości i dokumentacji systemu zarządzania jakością.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-08 Przegląd zarządzania, ciągle doskonalenie*

### **9.3.2 Dane wejściowe do przeglądu zarządzania**

Za przygotowanie danych wejściowych do przeglądu zarządzania odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Systemu Jakości który opracowując dane wejściowe do przeglądu zarządzania bierze pod uwagę:

- status działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania;

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 28
			Liczba stron 30

- zmiany w zewnętrznych i wewnętrznych czynnikach istotnych dla systemu zarządzania jakością;
- informacje o wynikach i skuteczności systemu zarządzania jakością obejmujących:
  - zadowolenie klientów i informacje zwrotne od istotnych stron zainteresowanych;
  - poziom osiągnięcia celów dotyczących jakości;
  - wyniki procesów i zgodność usług;
  - niezgodności i działania korygujące;
  - wyniki monitorowania i pomiarów;
  - wyniki auditów;
  - wyniki zewnętrznych dostawców;
- adekwatność zasobów;
- skuteczność podjętych działań odnoszących się do ryzyk i szans;
- możliwość doskonalenia.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-08 Przegląd zarządzania, ciągle doskonalenie*

### **9.3.3 Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania**

Pełnomocnik ds. Systemu Jakości sporządza protokół z przeglądu zarządzania. W protokole zawarte są dane wyjściowe z przeglądu zarządzania obejmujące:

- ocenę funkcjonowania systemu jakości,
- planowane działania mające na celu doskonalenie systemu - w tym działania korygujące,
- ocenę skuteczności działań podjętych w następstwie poprzedniego przeglądu systemu zarządzania jakością,
- wyznaczone cele jakościowe na następny okres,
- potrzebne zasoby.

Organizacja zachowuje udokumentowane informacje jako dowód wyników przeglądów zarządzania.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-08 Przegląd zarządzania, ciągle doskonalenie*

## **10. DOSKONALENIE**

### **10.1 Postanowienia ogólne**

Organizacja stale podejmuje powtarzające się działania mające na celu wdrożenie uzgodnionych rozwiązań mających przynieść określone korzyści.

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 29
			Liczba stron 30

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-08 Przegląd zarządzania, ciągle doskonalenie*

## **10.2 Niezgodności i działania korygujące**

### **10.2.1**

Organizacja opracowała i opisała sposób postępowania podczas podejmowania działań korygujących, w celu wyeliminowania przyczyn niezgodności i zapobieżenia ich powtórnemu wystąpieniu w udokumentowanej procedurze.

Procedura ta wyodrębnia etapy wprowadzania i realizowania działań korygujących, do których należą:

- zgłaszanie niezgodności,
- przeprowadzenie korekcji zaistniałej niezgodności,
- ocenę potrzeby wdrożenia działań zapewniających, że niezgodności nie wystąpią ponownie,
- określenie i wdrożenie koniecznych działań korygujących,
- ocenę skuteczności podjętych działań,
- aktualizacja ryzyka i szanse określone podczas planowania, jeżeli to konieczne;
- wprowadzenie zmiany do systemu zarządzania jakością, jeżeli to konieczne;
- przegląd skuteczności podjętych działań korygujących.

Organizacja prowadząc działania korygujące sprawdza czy skutki podjętych działań w jednym obszarze nie będą powodowały negatywnych efektów w innych obszarach działalności organizacji.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-05 Działania korygujące*

### **10.2.2**

Organizacja zachowuje udokumentowane informacje jako dowód:

- charakteru niezgodności i wszelkich podjętych działań w ich następstwie;
- wyników wszelkich działań korygujących.

**DOKUMENT ODNIESIENIA:** *SYS-05 Działania korygujące*

## **10.3 Ciągle doskonalenie**

Organizacja nieustannie doskonali przydatność, adekwatność i skuteczność systemu zarządzania jakością. Organizacja rozważa wyniki analiz i ocen oraz dane wyjściowe

Vera Sport Sp. z o. o.	KSIĘGA JAKOŚCI	Wersja <b>1</b>	Strona nr 30
			Liczba stron 30

z przeglądu zarządzania w celu określenia potrzeb lub szans, do których należy się odnieść jako element ciągłego doskonalenia.

WYKAZ ZMIAN W KSIĘDZE JAKOŚCI		
ZMIANA DO WERSJI	NR WNIOSKU O ZMIANĘ	OPIS ZMIANY