

CMT Chojnice  
Sp. z o.o.

89-600 CHOJNICE, ul. ZAKŁADOWA 6  
TEL: (0-52) 397-18-36; FAX: (0-52) 397-18-37

www.cmt.com.pl

---

**CMT**

# **KSIĘGA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

Egzemplarz nr: .....

Edycja : **C**

**OPRACOWAŁ**

*Paweł Bęben*

**ZATWIERDZIŁ**

*January Mięsikowski*

**Chojnice, 05 stycznia 2010r.**

---

Chojnice, 05.01.2010 r.

**1. SPIS TREŚCI**

<b>1.</b>	<b>SPIS TREŚCI</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Zatwierdzenie i zakres</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Prezentacja firmy</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>System zarządzania jakością</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Odpowiedzialność kierownictwa</b>	<b>8</b>
	5.3. Polityka jakości	9
<b>6.</b>	<b>Opis procesów</b>	<b>11</b>
	6.1. Proces obsługi Klienta P1	11
	6.2. Proces realizacji zakupów P2	11
	6.3. Proces projektowania P3	12
	6.4. Proces zarządzania zasobami P4	12
	6.5. Proces produkcji i serwisu P5	12
	6.6. Proces analizy danych i doskonalenia P6	13
<b>7.</b>	<b>Zarządzanie zasobami</b>	<b>14</b>
<b>8.</b>	<b>Pomiary, analiza i doskonalenie</b>	<b>15</b>
<b>9.</b>	<b>Załączniki</b>	<b>20</b>
	9.1 Mapa procesów	20
	9.2. Polityka jakości	21
	9.3. Schemat organizacyjny	22
	9.4. Rejestr zmian	23

## 2. ZATWIERDZENIE I ZAKRES

CMT Chojnice Sp. z o.o. opracowała i wdrożyła system zarządzania jakością w celu lepszego zaspakajania potrzeb swych Klientów i poprawy zarządzania Firmą poprzez ciągłe doskonalenie systemu.

Niniejsza Księga Zarządzania Jakością opisuje system zarządzania jakością zastosowany w CMT Chojnice Sp. z o.o. zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2008.

System zarządzania jakością obejmuje następujący zakres:

- ♦ **projektowanie, produkcję i serwis środków transportowych: przyczep, nacze, zabudów na podwoziach pojazdów, przenośników, podnośników.**

Celem niniejszej Księgi Zarządzania Jakością jest zaprezentowanie funkcjonującego systemu zarządzania jakością, przedstawienie polityki jakości, struktury organizacyjnej CMT Chojnice Sp. z o.o. oraz przedstawienie powiązania ustanowionych procesów.

Innym celem niniejszej Księgi Zarządzania Jakością jest zaprezentowanie systemu naszym Klientom i informowanie ich, w jaki sposób chcemy zapewnić jakość naszych wyrobów i usług.

Niniejszym zatwierdzam i wprowadzam w życie system zarządzania jakością zgodny z edycją normy ISO 9001:2008.

Prezes Zarządu

Chojnice, 05 stycznia 2010 r.

### 3. PREZENTACJA FIRMY

Firma powstała 3 października 1991 roku.

W listopadzie 1994 roku właściciele wykupili tereny oraz budynki przy ulicy Zakładowej 6 w Chojnicach.

Z czasem produkcja przerosła możliwości przerobowe Chojnic, podjęto decyzję o wydzierżawieniu pomieszczeń w Brusach. Z małego liczącego kilkanaście osób zakładu powstało zatrudniające obecnie 180 pracowników przedsiębiorstwo, które od ponad 11 lat odnosi sukcesy na wymagającym rynku pojazdów użytkowych. Przez ponad 10 lat firma nosiła nazwę : "Chojnickie Maszyny Transportowe" Faryna, Klunder, Mięsikowski i była spółką cywilną.

W roku 2002 wniesiono ją aportem rzeczowym do "CMT" Chojnice Sp. z o.o. Kapitał zakładowy wynosi 4023000 PLN. Adres oraz dane teleadresowe nie uległy zmianie. Dzisiaj firma CMT jest jednym z czołowych producentów: naczep plandekowych, naczep wywrotek, przyczep, zabudów wszelkiego typu na podwoziach samochodów ciężarowych różnych marek, sprzętu specjalistycznego, plandek, napisów reklamowych.

Produkty, które oferuje CMT posiadają homologację Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej .

CMT w swojej produkcji wykazuje dużą elastyczność dopasowując wyrób do oczekiwań klienta starając się uwzględnić ich uwagi zgłaszane w trakcie eksploatacji, co ma wpływ na ciągłe ulepszanie swojego wyrobu.

#### **4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

##### **4.1 Realizowane procesy**

Procesy realizowane w CMT Chojnice Sp. z o. o. oraz ich wzajemne powiązania przedstawiono na schemacie – mapie procesów, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszej księgi jakości.

##### **4.1.1 Procesy główne realizowane w CMT Chojnice Sp. z o. o.:**

- ◆ P3 Proces projektowania,
- ◆ P5 Proces produkcji i serwisu.

##### **4.1.2 Procesy pomocnicze realizowane w CMT Chojnice Sp. z o. o.:**

- ◆ P1 Proces obsługi Klienta,
- ◆ P2 Proces realizacji zakupów,
- ◆ P4 Proces zarządzania zasobami,
- ◆ P6 Proces analizy danych i doskonalenia,

##### **4.1.3 Wyodrębnione procedury:**

- ◆ PR1 Nadzór nad dokumentami,
- ◆ PR2 Nadzór nad zapisami,
- ◆ PR3 Przegląd zarządzania,
- ◆ PR4 Nadzór nad wyrobem / usługą niezgodną,
- ◆ PR5 Wewnętrzne audyty,
- ◆ PR6 Działania korygujące i zapobiegawcze.

Wdrożony system zarządzania jakością, zabezpiecza wszelkie niezbędne środki techniczne i kadrowe, zapewnia przeprowadzanie weryfikacji oraz kontroli procesów, wyrobów i usług w sposób zapewniający, że tylko zgodne z dokumentacją wyroby i usługi są dostarczane Klientowi.

System zarządzania jakością jest monitorowany dla uzyskania informacji umożliwiających określenie jego skuteczności i ekonomiczności. Kryteria oceny zostały określone w poszczególnych procesach. Wyniki oceny ujęte są w rocznym sprawozdaniu z przeglądu systemu zarządzania.

## **4.2 Dokumentacja systemu zarządzania jakością**

### **4.2.1 Zakres dokumentacji**

Określono dokumentację niezbędną do wspomagania systemu zarządzania jakością, obejmującą:

- politykę jakości i cele jakości,
- księgę zarządzania jakością,
- opisy procesów przywołujące procedury postępowania,
- oddzielne procedury postępowania,
- robocze instrukcje postępowania.

Głównym celem dokumentacji dotyczącej jakości jest przedstawienie polityki jakości i opisanie systemu zarządzania jakością.

### **4.2.2 Księga zarządzania jakością**

Księga zarządzania jakością stanowi opis ustanowionego i wdrożonego w CMT Chojnice Sp. z o. o. systemu zarządzania jakością i zawiera:

- zakres systemu zarządzania jakością,
- prezentację polityki jakości i przywołanie celów jakościowych,
- organizację Firmy,
- ogólny opis procesów i wzajemne powiązania między procesami.

W niniejszej Księdze zarządzania jakością stosuje się terminy i definicje podane w międzynarodowej normie ISO 9000:2005.

Księga Zarządzania Jakością uwzględnia wymagania normy ISO 9001:2008 w odniesieniu do struktury CMT Chojnice Sp. z o. o. Księga jest dokumentem wewnętrznym, ułatwiającym zarządzanie systemem jakości i ciągle jego doskonalenie.

#### *4.2.2.1. Numerowanie Księgi Zarządzania Jakością*

Każde wydanie Księgi zarządzania Jakością jest jednoznacznie oznaczone datą, od której dane wydanie obowiązuje oraz aktualną edycją.

#### *4.2.2.2. Wydawanie i zmiany w Księdze Zarządzania Jakością.*

Księga Zarządzania Jakością jest wydawana i administrowana przez Przedstawiciela Kierownictwa, który przeprowadza jej roczne przeglądy w celu upewnienia się, że jest ona kompletna i adekwatna do aktualnej działalności CMT Chojnice Sp. z o. o. Przeglądy przeprowadza się przed zaplanowanym przeglądem systemu wykonywanym przez kierownictwo.

Decyzję o wprowadzeniu zmian do Księgi Zarządzania Jakością podejmuje Przedstawiciel Kierownictwa poświadczając to podpisem w Rejestrze zmian. Zmiany w Księdze Zarządzania Jakością wprowadza się poprzez zmianę poszczególnych stron, na których dokonano aktualizacji (wymianę stron dokonuje się jednocześnie we wszystkich nadzorowanych egzemplarzach).

Wprowadzone zmiany są ewidencjonowane w Rejestrze zmian - Załącznik Nr 4.

Zaktualizowane fragmenty treści są zaznaczane na poszczególnych stronach pionową kreską na lewym marginesie. Wymienionej stronie Przedstawiciel Kierownictwa nadaje numer kolejnej edycji (kolejno A1, A2, A3, A4 itd.) oraz datę wprowadzenia zmiany.

Decyzję o kolejnym wydaniu Księgi Zarządzania Jakością podejmuje Przedstawiciel Kierownictwa w przypadku uzasadnionym ilością i zakresem wprowadzonych zmian. Nowe wydanie (edycja) księgi otrzymuje kolejne oznaczenie edycji (numeracja wydań Księgi odpowiada kolejnym literom alfabetu A, B, C, D ...) oraz datę jej wydania.

Nieaktualne oryginały kolejnych wydań Księgi (również nieaktualne egzemplarze poszczególnych stron) po oznaczeniu "nieaktualne" Przedstawiciel Kierownictwa przechowuje bezterminowo.

#### *4.2.2.3. Rozpowszechnianie Księgi Zarządzania Jakością*

Rozpowszechnianie egzemplarzy Księgi podlegających aktualizacji odbywa się zgodnie z Rozdzielnikiem prowadzonym przez Przedstawiciela Kierownictwa, gdzie podani są adresaci oraz numery przyporządkowane do poszczególnych kopii. Czynności te są wykonywane zgodnie z postanowieniami procedury PR1.

Księga Zarządzania Jakością oznaczona jako egzemplarz informacyjny podlega oddzielnej rejestracji i nie podlegają aktualizacji. Kopie informacyjne nie są numerowane, mogą być przesłane Klientom na ich prośbę za zgodą Prezesa Zarządu.

Decyzję o przekazaniu kopii nadzorowanej instytucjom zewnętrznym podejmuje Prezes Zarządu.

Wszystkie papierowe egzemplarze Księgi Zarządzania Jakością zatwierdzane są przez Prezesa Zarządu. Księga oraz procedury znajdują się w miejscu ich użytkowania do czasu zmiany wydania, zmiany użytkownika lub wycofania.

#### **4.2.3 Nadzór nad dokumentacją i zapisami**

Zakres nadzoru nad dokumentacją obejmuje określenie odpowiedzialności za zatwierdzanie, przegląd i jej uaktualnianie, identyfikowanie zmian i aktualnego statusu, dostępność w miejscach jej stosowania, czytelność i jej łatwej identyfikacji, identyfikację dokumentów zewnętrznych i ich rozpowszechnianie, zapobieganie niezamierzonemu użyciu wycofanych dokumentów.

Zakres nadzoru nad zapisami obejmuje określenie zasad i wyznaczenie odpowiedzialności za ustanowienie i utrzymywanie zapisów wymaganych przez system zarządzania jakością dla poświadczenia zgodności z wymaganiami oraz skutecznego funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

Sposób nadzoru nad dokumentacją oraz zapisami określony został odpowiednio w Procedurze nadzoru nad dokumentacją PR1 oraz Procedurze nadzoru nad zapisami PR2.

Nadzór nad dokumentami obejmuje zarządzanie, oznakowanie, klasyfikację, zabezpieczenie i powielanie dokumentów przygotowanych w Firmie i pochodzących z zewnątrz, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.

Zapisy potwierdzające realizację, uzyskane parametry wyrobu, usługi i uwzględniające wskaźniki jakościowe są obiektywnymi dowodami, że wyrób, usługa odpowiada wymaganiom umowy oraz system zarządzania jakością zapewnia spełnianie wymagań Klienta przywołanych w umowie.

### **5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA**

#### **5.1 Zaangażowanie kierownictwa**

Kierownictwo jest zaangażowane w rozwój i doskonalenie systemu zarządzania jakością oraz bieżące doskonalenie jego skuteczności poprzez zaangażowanie każdego pracownika w podtrzymaniu i zwiększaniu zadowolenia Klientów.

Kierownictwo powyższe zadania realizuje poprzez:

- informowanie wszystkich pracowników jak ważne jest spełnianie wymagań Klientów oraz przepisów i wymagań prawnych,
- ustanowienie polityki jakości,
- określenie celów dotyczących jakości,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania,
- dostępność niezbędnych środków.

## 5.2 Nastawienie na Klienta

CMT Chojnice Sp. z o. o. jest zależna od swoich Klientów i dlatego stara się zrozumieć aktualne i przyszłe ich potrzeby, spełniać wymagania Klientów oraz wyprzedzać ich oczekiwania.

## 5.3. Polityka jakości

Polityka jakości CMT Chojnice Sp. z o. o. została przedstawiona w załączniku nr 2 do niniejszej Księgi Jakości.

## 5.4 Planowanie jakości

### 5.4.1 Cele dotyczące jakości

Mając na uwadze nasz podstawowy cel, tzn. OBECNOŚĆ NA RYNKU, ROZWÓJ + DODATNI WYNIK EKONOMICZNY, CMT Chojnice Sp. z o. o. przyjmuje bieżące cele jakościowe, które są analizowane i dokumentowane podczas przeglądów zarządzania.

Pozostałe cele (częstkowe) zostały określone oddzielnie dla każdego procesu.

Cele dotyczą wszystkich pracowników CMT Chojnice Sp. z o. o., którzy są odpowiedzialni za ich osiągnięcie.

Cele są poddawane przeglądom, ocenom realizacji podczas przeglądów zarządzania wykonywanych przez kierownictwo spółki.

### 5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością

Kierownictwo jest odpowiedzialne za planowanie jakości w CMT Chojnice Sp. z o. o. poprzez zidentyfikowanie niezbędnych procesów, skutecznie i efektywnie realizujących cele jakości Firmy.

Danymi wejściowymi do skutecznego i efektywnego planowania są:

- określone cele CMT Chojnice Sp. z o. o.,
- zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania Klientów,
- ustalenie przepisów i wymagań prawnych, które mają zastosowanie w działalności CMT Chojnice Sp. z o. o.,
- ocena danych dotyczących właściwości wyrobów, usług i procesów,
- doświadczenia z przeszłości.

Dane wyjściowe z planowania określają realizację wyrobu, usługi i procesów pomocniczych i obejmują:

- umiejętności i wiedzę potrzebną CMT Chojnice Sp. z o. o.,
- rozdział odpowiedzialności i uprawnień przy wdrożeniu procesów,

- potrzebne zasoby finansowe i infrastrukturę,
- potrzeby doskonalenia metod i wyposażenia,
- potrzeby dokumentowania, w tym zapisy.

Wyniki planowania omawiane są na przeglądach zarządzania, przez kierownictwo.

### **5.5 Odpowiedzialność i uprawnienia**

Wzajemne powiązania personelu, który zarządza, utrzymuje i weryfikuje prace wpływające na jakość, są określone w kartach uprawnień, obowiązków i odpowiedzialności (Stanowiskowa karta pracy) oraz w schemacie organizacyjnym, który stanowi załącznik nr 3 do niniejszej Księgi Zarządzania Jakością.

Za jakość realizowanych wyrobów, usług odpowiedzialni są wszyscy pracownicy. Każdy pracownik zobowiązany jest do solidnego i skutecznego działania na rzecz ciągłego doskonalenia jakości wykonywanych wyrobów, usług. Podział odpowiedzialności i uprawnień służy zapewnieniu sprawnego zarządzania jakością.

Każdy pracownik posiada zakres swoich odpowiedzialności i uprawnień udokumentowanych w Stanowiskowej karcie pracy zatwierdzonych przez bezpośredniego przełożonego. Pracownicy podpisują karty na dowód ich zrozumienia i przyjęcia do stosowania.

### **5.6 Przedstawiciel kierownictwa**

Obowiązki przedstawiciela kierownictwa w zakresie funkcjonującego systemu pełni Przedstawiciel Kierownictwa ds. Jakości, który posiada odpowiedzialność i uprawnienia do zarządzania, monitorowania, oceny i koordynowania procesów zarządzania jakością.

Przedstawiciel Kierownictwa przedstawia kierownictwu sprawozdania dotyczące funkcjonowania systemu zarządzania jakością zawierające potrzeby związane z jego doskonaleniem.

### **5.7 Komunikacja wewnętrzna**

Prezes Zarządu dostarcza pracownikom informacji dotyczącej procesów, wymagań Klientów, wymagań jakościowych, celów i osiągnięć poprzez narady i inne spotkania.

### **5.8 Przegląd zarządzania**

Przegląd zarządzania prowadzony jest przez kierownictwo CMT Chojnice Sp. z o. o. i obejmuje określenie zasad oraz wyznaczenie odpowiedzialności za przeprowadzenie i zapisy z przeglądu zarządzania systemem w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności. W wyniku przeprowadzenia

przebiegu zarządzania określone są dane wyjściowe zawarte w udokumentowanych sprawozdaniach.

Sposób postępowania zawarty został w Procedurze przeglądu zarządzania PR3.

## 6. OPIS PROCESÓW

### 6.1. *Proces obsługi Klienta P1*

Odpowiedzialny za proces: Kierownik Działu Handlowego

Cel procesu:

Celem procesu jest całkowite zrozumienie wymagań dotyczących produkowanych wyrobów i realizowanych usług oraz zapewnienie, że CMT Chojnice Sp. z o.o. ma możliwość ich spełnienia, przy wzięciu pod uwagę zasobów ludzkich i technicznych oraz wszystkich przepisów, uregulowań prawnych i wymaganych stosownych norm oraz zapewnienie właściwego pozyskiwania klientów i obsługi reklamacji przez nich wnoszonych.

Zakres procesu:

- Działania marketingowe,
- Pozyskiwanie Klientów,
- Opracowywanie ofert,
- Przegląd umów,
- Windykacja należności,
- Badanie zadowolenia klienta,
- Obsługa reklamacji Klienta.

### 6.2. *Proces realizacji zakupów P2*

Odpowiedzialny za proces: Szef Zaopatrzenia

Cel procesu:

Celem procesu jest określenie zasad i wyznaczenie odpowiedzialności za wybór, ocenę i zakupy u kwalifikowanych dostawców materiałów i usług oraz zapewnienie, że zakupione usługi, materiały i urządzenia spełniają postawione wymagania.

Zakres procesu:

- Ocena dostawców materiałów i usług,
- Opracowywanie warunków zakupu,
- Realizacja zakupów,
- Kontrola dostaw,
- Postępowanie reklamacyjne.

### **6.3. Proces projektowania P3**

Odpowiedzialny za proces: Kierownik Biura Projektowego

Cel procesu:

Celem procesu jest wykonanie projektu wyrobu, zgodnie z wymaganiami zleceniodawcy.

Zakres procesu (procedury):

- Planowanie i wykonanie projektu,
- Przegląd projektowania,
- Weryfikacje i zatwierdzenie projektowania,
- Identyfikację dokumentacji projektowej,
- Walidację projektowania,
- Zmiany w dokumentacji.

### **6.4. Proces zarządzania zasobami P4**

Odpowiedzialny za proces: Prezes Zarządu

Cel procesu:

Celem procesu jest realizacja przyjętej strategii przedsiębiorstwa i zapewnienie ciągłego funkcjonowania firmy poprzez zapewnienie właściwego środowiska pracy, właściwej infrastruktury i wyposażenia technicznego i pomiarowego oraz zatrudnienie kadry pracowniczej o wymaganych kwalifikacjach i predyspozycjach, a także podnoszenie ich kwalifikacji i umiejętności.

Zakres procesu:

- Obsługa kadrowa oraz szkoleniowa,
- Infrastruktura oraz środowisko pracy,
  - nadzorowanie wyposażenia technicznego,
  - nadzorowanie wyposażenia pomiarowego,
  - nadzorowanie systemów komputerowych.

### **6.5. Proces produkcji i serwisu P5**

Odpowiedzialny za proces: Szef Produkcji

Cel procesu:

Celem procesu jest terminowa realizacja wyrobu lub usługi zapewniająca zgodność z wymaganiami klienta określonymi w umowie lub zamówieniu, ciągle

doskonalenie wyrobów w celu zmniejszenia reklamacji klientów oraz zadowolenie zainteresowanych stron korzystających z wyników pracy.

Zakres procesu:

- Dokumentacja produkcyjna,
- Identyfikacja,
- Realizacja wyrobów, usług,
- Walidacja produkcji,
- Kontrola wyrobów,
- Przechowywanie i dostarczanie wyrobów.

**6.6. Proces analizy danych i doskonalenia P6**

Odpowiedzialny za proces: Przedstawiciel Kierownictwa ds. SZJ

Cel procesu:

Celem procesu jest zapewnienie, że wymagania dotyczące realizowanych usług zostały sprawdzone i spełniają ustalone wymagania oraz zapewnienie stosowania odpowiednich metod określania skuteczności pomiarów wykorzystywanych dla doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Ponadto, celem procesu jest ciągle zwiększanie skuteczności systemu zarządzania jakością.

Zakres procesu:

- Audyty wewnętrzne,
- Pomiary procesów,
- Pomiary wyrobów,
- Analiza danych,
- Ciągłe doskonalenie,
- Działania korygujące,
- Działania zapobiegawcze,
- Przeglądy zarządzania.

## **7. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI**

Działalność kierownictwa CMT Chojnice Sp. z o.o. związana jest z planowaniem i zapewnianiem zasobów potrzebnych do utrzymania skuteczności systemu zarządzania jakością i jego ciągłego doskonalenia, nadzorowania zadowolenia Klienta i zapewnienia bezpieczeństwa pracy realizowana jest zgodnie z postanowieniami procesu: P4 „Proces zarządzania zasobami”.

### **7.1 Zaangażowanie pracowników**

CMT Chojnice Sp. z o.o. dla osiągnięcia swoich celów zachęca pracowników do angażowania się poprzez:

- wybór tematyki i ciągłe szkolenia wewnętrzne,
- przez uznanie i nagradzanie,
- zapewnienie skutecznej pracy zespołowej,
- wykorzystanie pomiarów zadowolenia pracowników dotyczącego doskonalenia.

### **7.2 Kompetencje**

CMT Chojnice Sp. z o.o. identyfikuje kompetencje personelu niezbędne w działalności, które mają wpływ na funkcjonowanie Firmy. Kompetencje pracowników funkcyjnych określone są w ich Stanowiskowych kartach pracy.

### **7.3 Szkolenie**

CMT Chojnice Sp. z o.o. prowadzi analizę potrzeb w zakresie rozwoju swojego personelu. Specjalista ds. osobowych i płac prowadzi ewidencję szkoleń w oparciu o bieżącą ich identyfikację. Zapewnia to pracownikom wiedzę, która razem z umiejętnościami i doświadczeniem prowadzi do uzyskania kompetencji. W szkoleniach preferuje się ważność spełnienia wymagań Klientów i innych zainteresowanych stron.

Potrzeby w zakresie szkoleń są zgłaszane do Specjalisty ds. Osobowych i Płac, gdzie dokonuje się bilansowanie potrzeb szkoleniowych całej CMT Chojnice Sp. z o.o., wyboru instytucji szkolących, dokumentowania odbytych szkoleń, oceny skuteczności szkoleń.

Dla zwiększenia świadomości i zaangażowania pracowników w działania projakościowe, realizację celów dotyczących jakości Przedstawiciel Kierownictwa przeprowadza minimum raz w roku szkolenia wewnętrzne obejmujące:

- politykę jakości i jej cele,
- zmiany organizacyjne,
- wdrożone działania doskonalące istniejący system zarządzania jakością,
- wizję oraz rozwój CMT Chojnice Sp. z o.o.

Szczegółowy sposób postępowania podczas realizacji szkoleń przedstawiono w procesie P4 „Zarządzanie zasobami”.

#### **7.4 Infrastruktura**

Infrastruktura niezbędna do osiągnięcia zgodności z wymaganiami dotyczącymi oferowanych wyrobów, usług obejmuje obszar roboczy, wyposażenie i urządzenia.

Wyposażenie i urządzenia techniczne, pomiarowe, informatyczne są nadzorowane w sposób gwarantujący ich wymaganą sprawność techniczną, dla potrzeb realizacji procesów.

Główny Mechanik organizuje przeglądy zapobiegawcze posiadanego wyposażenia i urządzeń, których celem jest zapewnienie ich wymaganej sprawności.

Wszelkie usługi zewnętrzne związane z utrzymaniem w sprawności technicznej posiadanego wyposażenia nadzoruje Główny Mechanik.

Szczegółowy opis postępowania ze środkami produkcji przedstawiono w procesie P4 „Zarządzanie zasobami”.

#### **7.5 Środowisko pracy**

Środowisko pracy jest to miejsce związane z realizowaniem wyrobów, usług i wykonywaniem obowiązków przez pracowników.

CMT Chojnice Sp. z o.o. zarządza czynnikami ludzkimi i fizycznymi składającymi się na środowisko pracy, które mają wpływ na motywację, zadowolenie i pracę personelu, tym samym poprawiając funkcjonowanie Firmy.

Czynniki ludzkie obejmują metody pracy i sposobność do pełniejszego zaangażowania wszystkich pracowników oraz zasady i wytyczne dotyczące bezpieczeństwa.

Czynniki fizyczne zapewniające wydajną pracę to ciepło, hałas, światło, higiena pracy, czystość oraz bezpieczeństwo.

Za utrzymanie środowiska pracy na poziomie gwarantującym osiągnięcie wymaganej jakości usług, zarządzanie procesami oraz zapewniającym bezpieczne warunki pracy, również przyjazne środowisku naturalnemu jest odpowiedzialny Inspektor BHP.

### **8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE**

CMT Chojnice Sp. z o.o. analizuje dane z różnych źródeł, aby ocenić funkcjonowanie w stosunku do planów i celów oraz aby zidentyfikować obszary do doskonalenia, w tym możliwe korzyści dla zainteresowanych stron.

Na podstawie analizy danych z procesów określa się przyczyny istniejących i potencjalnych problemów, które mogą wskazać skuteczne działania korygujące lub zapobiegawcze.

Informacje zbierane są ze wszystkich obszarów CMT Chojnice Sp. z o.o. i analizowane w celu oceny funkcjonowania całej organizacji.

### **8.1. Zadowolenie Klienta**

Pomiar zadowolenia Klienta prowadzony jest w sposób ciągły i obejmuje zgodność oferowanych wyrobów, usług z wymaganiami, potrzeby i oczekiwania Klientów jak również cenę oferowanych wyrobów, usług.

Pomiar satysfakcji Klienta powinien wskazywać, jakie dziedziny i elementy oraz wymagania Klienta wymagają poprawy i doskonalenia.

CMT Chojnice Sp. z o.o. ustaliła następujące źródła informacji dotyczącej zadowolenia Klienta:

- reklamacje Klientów,
- bezpośrednie kontaktowanie się z Klientami,
- referencje.

Dane służą do kompleksowego spojrzenia na funkcjonowanie CMT Chojnice Sp. z o.o. i stopień dojrzałości systemu zarządzania jakością, dostarczają również danych wejściowych do identyfikowania obszarów w Firmie wymagających doskonalenia.

Wyniki pomiaru zadowolenia Klienta powinny być wykorzystywane przy:

- a) doskonaleniu systemu zarządzania jakością,
- b) identyfikacji i przeglądzie wymagań Klienta,
- c) opracowywaniu programów i tematów szkoleń,
- d) planowaniu i realizacji działań korygujących i zapobiegawczych

Szczegółowe zasady reguluje proces P1 „Proces Obsługi Klienta”.

Kierownik Działu Handlowego, jest odpowiedzialny za przyjmowanie i rozpatrzenie reklamacji Klientów zgodnie z postanowieniami procesu P1 „Proces obsługi Klienta”.

Wszystkie przyjęte reklamacje są rejestrowane w Rejestrze reklamacji. Każda przyjęta reklamacja jest oceniana pod względem zasadności. Prezes Zarządu / Kierownik Działu Handlowego decyduje o tym, jaką dać odpowiedź reklamującemu Klientowi i kiedy trzeba, inicjuje działania korygujące.

### **8.2. Wewnętrzne audyty**

Wewnętrzne audyty jakości to procesy weryfikacji skuteczności funkcjonowania systemu zarządzania jakością. Swym zasięgiem obejmują wszystkie obszary, procesy i działalności, które są związane z systemem zarządzania jakością.

Audyty wewnętrzne przeprowadzane są w każdej komórce organizacyjnej, co najmniej raz w okresie dwunastu miesięcy.

Audиторы są powoływani przez Przedstawiciela Kierownictwa.

Do zespołu auditorów są wyznaczani auditorzy posiadający udokumentowane kwalifikacje i niezależni od osób bezpośrednio odpowiedzialnych za auditowany obszar. Audyty wewnętrzne może przeprowadzać auditor z zewnątrz spełniający powyższe kryteria.

Auditor wiodący z auditorami opracowuje dokumenty umożliwiające przeprowadzenie auditu w sposób zaplanowany.

Zespół auditorów wykonując audit przeprowadza metodyczne badanie funkcjonowania systemu jakości w auditowanej K.O. Stwierdzone przez auditorów niezgodności są dokumentowane. Na zakończenie auditu, Auditor wiodący omawia i wyjaśnia z Kierownictwem K.O. stwierdzone niezgodności oraz spostrzeżenia. Na podstawie otrzymanych Kart niezgodności Kierownik K.O. podejmuje działania korygujące. Postępowanie związane z działaniami korygującymi jest przedstawione w procedurze PR6.

Auditor wiodący, po zakończeniu auditu opracowuje Raport z auditu wewnętrznego i przekazuje Przedstawicielowi Kierownictwa. Kopię ww. Raportu otrzymuje Kierownik auditowanej K.O.

Wyniki auditów, analizowane podczas przeglądów, stają się istotnym elementem zarządzania jakością.

Postępowanie w zakresie auditów wewnętrznych jest realizowane zgodnie z ustaleniami procedury PR5.

### **8.3. Pomiary procesów**

Pomiary procesów prowadzone są w celu oceny ich skuteczności dla ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością. Pomiary procesów obejmują potrzeby i oczekiwania Klientów. Pomiary obejmują dokładność, dotrzymanie terminów realizacji umów, niezawodność stosowanego wyposażenia, skuteczność i wydajność pracowników, redukcję kosztów.

Wszystkie procesy są oceniane na podstawie kryteriów oceny skuteczności przedstawionych w poszczególnych udokumentowanych procesach lub ustalanych oddzielnym trybem. Przedstawiciel Kierownictwa analizuje wszystkie informacje służące ocenie skuteczności procesów w formie notatek przed planowanym przeglądem systemu przez kierownictwo.

#### **8.4. Pomiary wyrobów, usług**

CMT Chojnice Sp. z o.o. ustanowiła wymagania dotyczące pomiaru wyrobów, usług zapewniając, że realizowane wyroby, usługi zgodne są z potrzebami i oczekiwaniami Klientów. Przy ocenie wyrobu, usługi brane są pod uwagę następujące elementy:

- zadowolenie Klientów,
- zgodność oferowanych wyrobów, usług z wyspecyfikowanymi wymaganiami,
- wymagane wyposażenie,
- kontrole wymagane dla poświadczenia i weryfikacji ustalonych wymagań,
- kwalifikowanie dostawców,
- kontrola końcowa w celu potwierdzenia, że wszystkie określone kontrole zostały przeprowadzone i zaakceptowane,
- zapisy z przeprowadzonych kontroli.

Kontrola i badania wyrobów i usług prowadzone zgodnie z ustaleniami procesów P5 – „Proces produkcji i serwisu”.

#### **8.5. Postępowanie z usługą niezgodną z wymaganiami**

Postępowanie z usługą niezgodną z wymaganiami jest realizowane zgodnie z ustaleniami procedury PR4.

#### **8.6 Doskonalenie**

Doskonalenie systemu zarządzania jakością odbywa się poprzez doskonalenie procesów omówionych w niniejszej Księdze.

Prezes Zarządu stara się w sposób ciągły doskonalić skuteczność i wydajność procesów stosując politykę jakości, cele jakości, audyty, analizę danych, działania korygujące i zapobiegawcze oraz przegląd przez kierownictwo.

Proces doskonalenia może dotyczyć zmian w procesach, a nawet w systemie zarządzania jakością CMT Chojnice Sp. z o.o. i wiąże się przede wszystkim z:

- 1) kształtowaniem i realizacją polityki jakości, jej celów i zadań,
- 2) analizowaniem wyników auditów jakości oraz wprowadzaniem koniecznych zmian,
- 3) analizowaniem wszelkich zapisów z kontroli, weryfikacji systemu zarządzania jakością dla podejmowania działań korygujących lub zapobiegawczych,
- 4) oceny satysfakcji Klientów,
- 5) wdrażaniem działań korygujących i zapobiegawczych odnoszących się do określonych procesów systemu zarządzania jakością,
- 6) analizowaniem wniosków z przeglądu zarządzania,

7) analizy opinii, ocen i propozycji i zainteresowanych stron.

Szczegółowy opis postępowania podczas doskonalenia przedstawiono w procesie P6 „Proces analizy danych i doskonalenia”.

### **8.7. Działania korygujące i zapobiegawcze**

Postępowanie w zakresie działań korygujących i zapobiegawczych jest realizowane zgodnie z ustaleniami procedury PR6.

Działania korygujące są podejmowane w odniesieniu do niezgodności stwierdzonych podczas auditów wewnętrznych i zewnętrznych, rozpatrywania usługi niezgodnej i reklamacji Klientów.

Działania zapobiegawcze są podejmowane w odniesieniu do potencjalnych przyczyn niezgodności określonych w wyniku analizy auditów wewnętrznych, zezwoleń na odstępstwa, zapisów z realizacji procesów i realizacji usługi, zapisów w dokumentach kontroli i badań, reklamacji Klientów i wyników charakteryzujących sprzedaż.

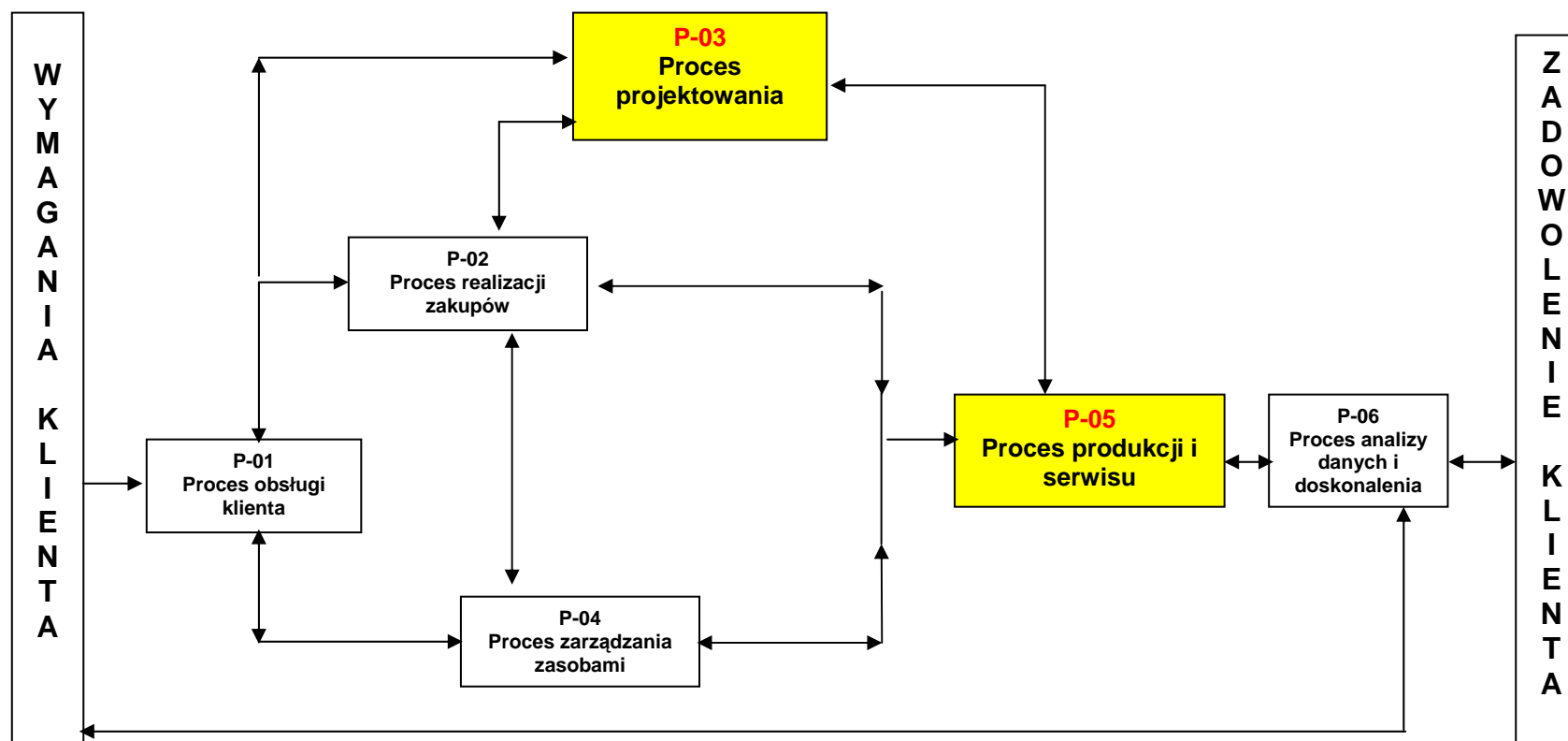
Wyznaczeni Kierownicy K.O. analizują i określają przyczyny stwierdzonych lub potencjalnych niezgodności, ustalają i wykonują działania korygujące lub zapobiegawcze.

Przedstawiciel Kierownictwa nadzoruje wykonanie działań korygujących i zapobiegawczych oraz dokonuje oceny i akceptacji ich realizacji.

## 9. ZAŁĄCZNIKI

## 9.1 Mapa procesów

Doskonalenie każdego wyodrębnionego procesu odbywa się poprzez ocenę jego skuteczności, pomiar i analizę wskaźników oceny procesu, porównanie danych wejściowych z danymi wyjściowymi. Odpowiedzialność za doskonalenie procesów ponoszą poszczególne osoby zarządzające procesami, którzy postępują zgodnie z procesem P6 „Proces analizy danych i doskonalenia”.



## 9.2. Polityka jakości

Celem Firmy **CMT Chojnice Sp. z o. o.** jest zapewnienie Klientowi wysokiej jakości wyrobów i usług w sposób zaplanowany i nadzorowany. Jest to droga do zdobycia pełnego zaufania Klientów i opinii wiarygodnego partnera.

Mając na uwadze powyższy cel, Zarząd Firmy **CMT Chojnice Sp. z o. o.** przyjął politykę zarządzania jakością, której podstawowe zasady stają się obowiązujące dla wszystkich pracowników Organizacji.

Cele jakościowe realizować będziemy poprzez:

- ❖ monitorowanie spełnienia oczekiwań i wymagań naszych Klientów,
- ❖ motywowanie pracowników do identyfikowania się z Firmą oraz rzetelnego wykonywania obowiązków służbowych,
- ❖ szkolenie pracowników w zakresie wdrożonego systemu zarządzania jakością oraz szkolenia zawodowe,
- ❖ prowadzenie auditów wewnętrznych i przeglądów przez kierownictwo w celu potwierdzenia prawidłowego funkcjonowania oraz doskonalenia systemu zarządzania jakością,
- ❖ wprowadzanie nowych rozwiązań i działań marketingowych
- ❖ stałe dążenie do optymalizacji procesu produkcji i racjonalne wykorzystanie surowców .

Mamy świadomość naszych celów i dążeń.  
Stale wprowadzamy skuteczne metody zarządzania, dzięki czemu możemy rozpoznać i spełnić potrzeby naszych Klientów.

Prezes Zarządu

**9.3. Schemat organizacyjny**

