

## 1 Bevezetés

### 1.1 Általános tájékoztatás

---

Ezen Minőségirányítási kézikönyv a Dericom Kft. minőségirányítási rendszerét foglalja egységes keretbe.

- A Dericom Kft. tevékenysége **szoftverfejlesztés** feladatainak ellátását foglalja magába.

A minőségirányítási rendszer célja, hogy a cég elérje vevői megelégedettségét, és hogy teljesítse a vevők, valamint a tevékenységükkel kapcsolatos és alkalmazandó jogszabályok követelményeit. A vállalat e minőségirányítási rendszer segítségével valósítja meg minőségpolitikájában megfogalmazott céljait.

### 1.2 A társaság rövid bemutatása

Korlátolt felelősségű társaság, amely a

Főbb partnerek:

A cég főbb adatai:

Cégnév: Dericom Kft

Székhely: Budapest Ipar u 2/b

Honlap: [www.dericom.hu](http://www.dericom.hu)

Cégvezető: Horváth Lajos

Tevékenység: szoftverfejlesztés

Telephelyek: Budapest Meder u 6

Meggyőződésünk, hogy a tevékenységünk területén jelentős fejlődésre – a technológiai fejlesztésen túl – az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerünk folyamatos működtetésével, jobbításával van reális lehetőség.

## 2 Társaságunk minőségirányítási rendszere

A Dericom Kft. vezetése elhatározta, hogy minőségirányítási rendszert vezet be a követelményeknek való megfelelés érdekében, az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány szerint.

### 2.1 A minőségirányítási rendszer érvényességi területe

Az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer kiterjed:

- a Dericom Kft. telephelyeire és működési területeire,
- a társaságunk folyamatosan aktualizált szervezeti ábrájában ismertetett munkakörökre.

### 2.2 A minőségirányítási rendszer alkalmazási területe

Az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány szerinti minőségirányítási rendszert alkalmazzuk:

#### - szoftverfejlesztés

Jelen Kézikönyv ezt a minőségirányítási rendszert mutatja be.

A Minőségirányítási Kézikönyv a következő alapvető célokat szolgálja:

- Rögzíti a társaság minőséggel kapcsolatos céljait, politikáját.
- Alapul szolgál a társaság minőségirányítási rendszerének kialakításához és működtetéséhez.
- Definiálja azokat a tevékenységeket és szabályozásokat, amelyek lehetővé teszik a megrendelők igényeinek teljes körű kielégítését.
- Kommunikációs eszközként használható a társaság szervezeti egységei és dolgozói számára, valamint külső kapcsolatai felé.

Célunk, hogy elérjük vevőink elégedettségét azáltal, hogy teljesítjük a vevők és az alkalmazandó jogszabályok, szabványok követelményeit.

Bármely tevékenység, amely bemeneteket fogad és ezeket kimenetökké alakítja át, folyamatnak tekinthető. Ahhoz, hogy társaságunk hatásosan működjön, meghatároztunk és irányítunk számos, egymással összefüggő folyamatot. A folyamatokat leíró eljárások sorrendjét és kapcsolódását a [Folyamattérkép](#) mutatja be.

Vevőink jelentős szerepet játszanak a követelmények meghatározásában. A vevői megelégedettség figyelése kiemelt terület, hogy értékelni tudjuk a vevői követelmények teljesülését, és megbizonyosodhassunk azok helyességéről.

Minőségirányítási rendszerünk segítségével bizonyítjuk, hogy képesek vagyunk folyamatosan a vevő és a jogszabályok követelményeinek megfelelő terméket szállítani, szolgáltatást biztosítani, törekszünk a vevő elégedettségére, a folyamatos jobbításra és az eltérések megelőzésére.

### 2.3 Nem alkalmazható követelmények

Társaságunk nem alkalmazható követelményként határozza meg az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményei közül:

- a 8.5.1.f, A termék- előállítás és a szolgáltatásnyújtás szabályozásának „f” alpontját. Társaságunknál nincs olyan folyamat vagy termék, melynek kimenete nem igazolható az azt követő figyelemmel kíséréssel vagy méréssel.

---

# Minőségpolitika

## A DERICOM KFT MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A Dericom Kft. fontos célkitűzése Megrendelői, Megbízói elégedettségének biztosítása, és ezzel együtt tevékenysége jövedelmezőségének folyamatos fenntartása.

A szervezet törekszik a piacon elfoglalt helyének megtartására és lehetőség szerint növekvő részesedés megszerzésére.

Ezek a célkitűzések csak akkor érhetők el, ha versenyképes, hibátlan termék/szolgáltatást nyújtunk Megrendelőink számára a szerződésekben vállalt kötelezettségeink maradéktalan betartásával.[14.6 DC Üzleti szolgáltatások biztonsági intézkedések.pdf](#)

Ezért rugalmasan alkalmazkodunk Megrendelőink elvárásaihoz és igényeihez, s feladatainkat mindenkor magas színvonalon teljesítjük.

Mindent megteszünk azért, hogy Megrendelőink feltétlen megbízható és korrekt partnert találjanak bennünk.

A célkitűzések megvalósítása érdekében olyan hatásos minőségirányítási rendszert kívánunk működtetni, amely garantálja szolgáltatásunk állandó, kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését, s ennek következtében Megrendelőink megelégedettségét.

Elképzeléseink megvalósítására a vezetőség kialakította a minőségirányítási szervezetet, melynek feladata a rendszer fenntartása és fejlesztése.

Valamennyi alkalmazottunk felelős saját munkája minőségéért, illetve a nem megfelelően végzett tevékenység megszüntetéséért.

Hosszú távú együttműködési kapcsolatot kívánunk kialakítani mindazokkal a beszállítóinkkal, akik azonosulnak cégünk minőségi célkitűzéseivel. Elvárjuk tőlük, hogy munkájukat a Dericom Kft. követelményeinek megfelelően végezzék, és folyamatosan fejlesszék, hiszen tevékenységi láncolatunk szerves részét képezik.

A minőség fenntartása, fejlesztése érdekében a vezetőség támogatja és megköveteli a folyamatos képzést és önképzést.

Állandóan törekszünk termékeink, szervezetünk és tevékenységeink fejlesztésére is.

Elvárjuk, hogy minden alkalmazott személyes tudásával és felelősségével járuljon hozzá a fenti minőségpolitikai célok megvalósításához és a Cég sikeréhez.

A vezetőség gondoskodik arról, hogy a fenti társasági szintű célok keretében minden érintett munkatársunk számára meghatározza és egyértelműen közölje a célokat és biztosítja az azok eléréséhez szükséges erőforrásokat.

Minőségpolitikánkat elérhetővé tesszük a külső érdekelt felek számára, egyúttal biztosítjuk, hogy munkatársaink a szervezetünk minden szintjén megértsék és elfogadják azt.

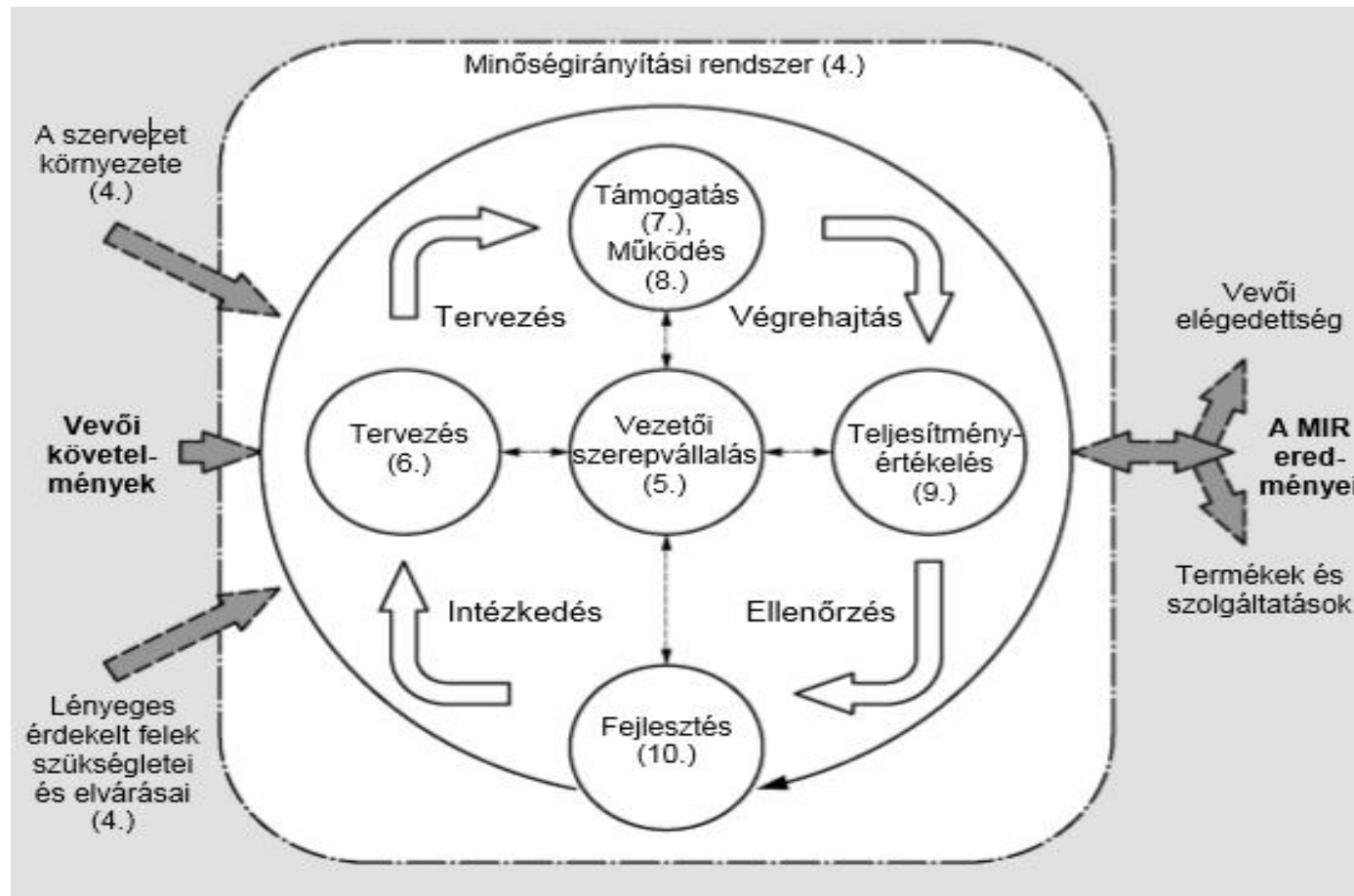
Budapest, 2026.01.05.

**cégvezetés**

### **3 Folyamattérkép**

A minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatok sorrendje és kölcsönhatása

[1.1 DC\\_Szervezeti felépites.pdf](#)



## 4 A szervezet környezete

### 4.1 A szervezet környezetének megértése

Meghatároztuk azokat a külső és belső tényezőket, amelyek lényegesek a szándékaink és stratégiai irányvonalaink szempontjából, és amelyek hatnak arra a képességünkre, hogy elérjük a minőségirányítási rendszerünkötől várt eredményeket.

### 4.2 Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése

Társaságunk azonosította a lényeges érdekelt felei körét és az érdekelt felek szükségleteit és elvárásait. Az érdekelt felekről, elvárásairól, a megfelelési kötelezettséggel kapcsolatos tevékenységekről dokumentált információt tartunk fenn.

### 4.3 Alkalmazási terület meghatározása

Meghatároztuk az alkalmazási területet a belső és külső tényezők és a lényeges érdekelt felek követelményei figyelembevételével (lásd [2.2. pontban](#)).

### 4.4 A minőségirányítási rendszer és folyamatai

Társaságunk létrehozta, dokumentálta, bevezette, fenntartja és folyamatosan javítja az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek megfelelő minőségirányítási rendszert, melyet a rendszer dokumentumaiban rögzít.

Folyamatszabályozásokban rögzítjük, a szabvány által előírt területeken a minőségirányítási rendszer alkalmazási területébe tartozó tevékenységünk megfelelőségét biztosító gyakorlatot. Folyamattérkép mutatja be a folyamatok kölcsönhatását, kapcsolódását (lásd [3. fejezet](#)). Szabályozott folyamatainkat vezetési-, értékteremtő-, és támogató folyamatokként különítettük el.

## 5 Vezetői szerepvállalás

### 5.1 A vezetői szerepvállalás és elkötelezettség

A Társaság vezetése bizonyítja elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer létrehozása és bevezetése iránt, valamint folyamatosan jobbjítja annak eredményességét azáltal, hogy:

- a) tudatosítja a szervezettel a vevői, valamint a jogszabályi követelmények teljesítésének fontosságát;
- b) biztosítja a minőségpolitika és a minőségcélok meghatározását a minőségirányítási rendszerre, valamint ezek összhangját a szervezet környezetével és stratégiai irányvonalával,
- c) gondoskodik arról, hogy a minőségirányítási rendszer követelményei beépüljenek a szervezet folyamataiba,
- d) vállalja az elszámoltathatóságot a minőségirányítási rendszer eredményességéért,
- e) bevonja, irányítja és támogatja a munkatársakat abban, hogy hozzájáruljanak a minőségirányítási rendszer eredményességéhez,
- f) biztosítja a minőségirányítási rendszerhez szükséges erőforrások rendelkezésre állását,
- g) előmozdítja a fejlesztést.

Folyamatosan törekszünk arra, hogy partnereink elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ezt szolgáltatási folyamataink folyamatos fejlesztésével kívánjuk elérni. Szakképzett munkaerőt foglalkoztatunk és biztosítjuk a rendszeres képzésüket. A Társaság működésével és ezért minden alkalmazottjának munkájával szemben alapvető követelmény a vonatkozó jogszabályokból adódó feladatok ismerete és betartása.

### 5.1.1 Vevőközpontúság

A Társaság vezetése gondoskodik arról, hogy a vevői követelmények meg legyenek határozva és cégünk teljesítse azokat a vevő megelégedettségének elérése céljából. Ennek érdekében a különböző területeken dolgozó munkatársak a vevővel történő személyes találkozások során győződnek meg igényeikről, valamint a szolgáltatásaink eredményéről.

Meghatározásra kerültek azok a kockázatok és lehetőségek, amelyek hatással vannak a termékek és szolgáltatások megfelelőségére és a vevői elégedettség növelésének képességére.

## 5.2 Minőségpolitika

A vezetőség a rendszeresen tartott vezetőségi átvizsgálásokon gondoskodik arról, hogy a minőségpolitika:

- megfeleljen társaságunk szándékainak és környezetének, valamint támogassa a társaság stratégiai irányvonalát;
- tartalmazzon a vevői követelmények teljesítése és a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos javítása iránti elkötelezettséget;
- keretet adjon a célok és programok kitűzéséhez és átvizsgálásához;
- közzé legyen téve, megértsék és alkalmazzák cégünknel;
- tartalmazzon elkötelezettséget a társaságra vonatkozó jogszabályok követelményeinek, valamint a szervezet által a vállalt egyéb követelményeknek a teljesítésére,

A **minőségirányítási vezető** gondoskodik a minőségpolitika kommunikálásáról és arról, hogy azt megértsék és alkalmazzák a szervezet minden szintjén. Minden új belépő munkatárs, oktatást kap a politikában foglaltakról.

A minőségpolitika tartalmát a folyamatos alkalmasság szempontjából a **vezetőség** évente legalább egyszer a vezetőségi átvizsgáláson, vagy lényeges változás bekövetkezése esetén felülvizsgálja.

A minőségpolitika mindenki számára, aki társaságunk székhelyére személyesen ellátogat közzétett, azáltal, hogy irodánk központi helyére kifüggesztjük. Kérésre az érdekelt felek rendelkezésére bocsátjuk.

## 5.3 Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök

A **vezetőség** meghatározza a felelősségi köröket és hatásköröket és ezek kölcsönös kapcsolatát a társaságon belül és gondoskodik arról, hogy közzé legyen téve a minőségirányítási dokumentumokban (pl. szervezeti ábra, eljárások, utasítások, munkaköri leírások stb.) a hatásos minőségirányítás lehetővé tétele céljából.

A felkészültségre vonatkozó elvárások a munkaköri leírásokban kerülnek meghatározásra és tartalmaznak a munkakör ellátására vonatkozó feladatokat, alá és fölérendeltségi viszonyokat, felelősségi területeket. A személyre szabott munkaköri leírások egyik példánya az átvételt követően a munkavállalóknál, a másik példánya a személyi anyaggal együtt kerül lefűzésre.

### 5.3.1 A vezetőség képviselője

A vezetőség képviselőjeként a cégvezetés kijelölte a **minőségirányítási vezetőt**, aki egyéb felelősségi köreitől függetlenül meghatározott felelősségi körrel és hatáskörrel rendelkezik. Feladatait, felelősségét és hatáskörét a Minőségirányítási Kézikönyv, az Eljárások, a Szabályzatok és a munkaköri leírása tartalmazza. Ennek megfelelően a főbb feladatai a következők:

- gondoskodás a minőségirányítási rendszer folyamatainak létrehozásáról, bevezetéséről és fenntartásáról,
- beszámolás a felső vezetőségnek a minőségirányítási rendszer eredményességéről és a jobbítási szükségletekről,
- gondoskodás a vevői követelményekkel kapcsolatos tudatosság előmozdításáról az egész szervezetben,
- Társaságunkat képviseli a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos ügyekben.

A **minőségirányítási vezető** rendelkezik a feladatának hatékony ellátásához szükséges képzettséggel.

## 6 Tervezés

### 6.1 A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

Társaságunk meghatározta a minőségirányítási rendszer alkalmazási területének figyelembevételével, az érdekelt felek elvárásaival, a megfelelési kötelezettségekkel kapcsolatos lényeges kockázatokat és lehetőségeket.

A lehetséges hatásokkal arányosan meghatároztuk a kockázatok kezelésére alkalmas intézkedéseket, melyek biztosítják az elvárt eredményeket, csökkentve a nem kívánt hatásokat.

A további szabályozást az ME 6.1 minőségügyi eljárás dokumentum tartalmazza.

#### 6.1.1 Megfelelési kötelezettségek

A nemzeti jogszabályoknak, valamint a társaságunkkal szemben támasztott egyéb követelményeknek való megfelelés követésére, naprakészen tartására eljárást hoztunk létre. Az eljárás biztosítja, hogy minden tevékenységünkre vonatkozó jogszabály, illetve egyéb szabályozás megismerhető és felderíthető. A megfelelési kötelezettségekről és a megfelelés kiértékeléséről dokumentált információt tartunk fenn.

Társaságunk vezetője gondoskodik arról, hogy a napi, heti, havi feladatok egyeztetése, valamint a rendszeres vezetői megbeszélések alkalmával megállapításra kerüljenek azok az egyéb követelmények, amelyek tevékenységünkre, környezeti tényezőinkre alkalmazhatók. A követelményekre vonatkozó információk birtokában a cégvezetés döntést hoz a szükséges intézkedésekről, az elvégzendő feladatokról, kijelöli a felelősöket és meghatározza a tájékoztatás és a nyomon követés rendjét.

A jogi és egyéb követelményeknek való megfelelést a rendszeres vezetőségi átvizsgálások alkalmával áttekintjük. A megfelelési kötelezettség kiértékelésében felhasználjuk az auditok feljegyzéseit, a berendezések ellenőrzéseinek felülvizsgálatait, projektek, munkák áttekintését, a bejárások feljegyzéseit és az érdekelt felektől érkező közléseket.

A további szabályozást az ME 6.1 minőségügyi eljárás dokumentum tartalmazza.

### 6.2 Minőségcélok és az elérésük megtervezése

A **vezetőség** gondoskodik arról, hogy a rendszeresen tartott vezetőségi átvizsgálások alkalmával a minőségcélokat kitzúzza, és dokumentált információként rögzítse társaságunk minden érintett funkciója és szintje számára, beleértve azokat a célokat is, amelyek a szolgáltatási tevékenységre vonatkozó követelmények teljesítése érdekében válnak szükségessé. A minőségcélok mérhetők és összhangban vannak a minőségpolitikával.

A minőségcélok megtervezésekor meg kell határozni:

- mit kell tenni a célok eléréséhez,

- milyen erőforrásokra lesz szükség,
- kik a felelősei a feladatok végrehajtásának,
- mikorra kell teljesülniük a céloknak,
- hogyan valósul meg az eredmények értékelése.

A további szabályozást az ME 6.2 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

### **6.3 A minőségirányítási rendszer változtatásainak tervezése**

A **vezetőség** gondoskodik arról, hogy a minőségirányítási rendszer működőképes legyen akkor is, ha a minőségirányítási rendszert módosítani kell. Ezért a változáskezelés során biztosítjuk, hogy a változtatásokat ellenőrzött módon hajtsuk végre és hogy a változások végrehajtása alatt fenntartsuk a minőségirányítási rendszer megfelelő működését.

Ennek érdekében a folyamat tervezésénél figyelembe kell venni:

- a változtatás célját és lehetséges következményeit,
- az erőforrások rendelkezésre állását,
- a feladatokhoz tartozó felelősségi és hatáskörök elosztását.

## **7 Támogatás**

### **7.1 Erőforrások**

#### **7.1.1 Általános előírások**

Társaságunk minden vezetőségi átvizsgálás során, szerződéskötés előtti ajánlatadáskor, vagy egy új projekt indítása előtt felülvizsgálja az erőforrásigényeket, meghatározza és kellő időben rendelkezésre bocsátja azokat az erőforrásokat, amelyek szükségesek:

- a minőségirányítási rendszer folyamatainak bevezetéséhez, fenntartásához és eredményességük folyamatos jobbításához,
- a vevők megelégedettségének fokozásához, az érdekelt felek követelményeinek teljesítése által.

Cégünknel a vezetőség gondoskodik arról, hogy azon személyek, akiknek a munkája befolyásolja a szolgáltatás minőségét, felkészültek legyenek megfelelő oktatás, képzés, készség és gyakorlat tekintetében.

#### **7.1.2 Személyzet kiválasztása**

Társaságunknál a közvetlen vezető feladata a kijelölt munkakörbe az igény felmérése és a kiválasztáshoz az elvárások meghatározása. A vezetőség végzi a jelöltek meghallgatását és dönt a felvételről, illetve az elutasításról.

A személyes interjú során a szakmai követelmények mellett a következők vizsgálatára is ki kell térni:

- kommunikációs kultúra (leendő munkakörében képes lesz-e kommunikálni munkatársaival esetleg a vevő vagy beszállító képviselőjével),
- magatartás kultúra (leendő munkakörében képes lesz-e viselkedésével hozzájárulni a megfelelő munkahelyi légkörhöz),
- munkakultúra (leendő munkakörében képes lesz-e teljesítményével, szorgalmával hozzájárulni a cég eredményességéhez, képes lesz-e betartani a munkahelyi előírásokat).

Mindazokat a személyeket, akik felvételt nyertek cégünknel, felkészítjük a munkakör ellátására megfelelő oktatással, képzéssel, a vállalati hagyományok, értékek, elvárások ismertetésével.

A képzettség, a képességek, valamint a munkatapasztalat ismeretében határozzuk meg a lehetséges helyettesítéseket.

### 7.1.3 Infrastruktúra

Társaságunk gondoskodott annak az infrastruktúrának a meghatározásáról, beszerzéséről és fenntartásáról, amely ahhoz szükségesek, hogy megvalósuljon a szolgáltatások megfelelősége, beleértve:

- az épületek, a munkahely és a hozzá tartozó feltételek;
- a folyamatok eszközeit, hardver és szoftver;
- ezekkel kapcsolatos szolgáltatások (pl. szállítás vagy kommunikáció).

### 7.1.4 A folyamatok működési környezete

A munkakörnyezet emberi és fizikai tényezők kombinációjából áll. Tudjuk, hogy ezek a tényezők befolyásolják a munkatársak motiváltságát, elégedettségét, munkateljesítményét, amelyek hatással vannak a szolgáltatási tevékenység minőségére és eredményességére.

Társaságunk meghatározta a munkakörnyezetnek az emberi és fizikai tényezőit, amely a szolgáltatási tevékenységünkre vonatkozó követelményeknek való megfelelés eléréséhez szükséges. A saját tulajdonú központi telephelyen és a munkaterületeken biztosítottak a biztonságos és hatékony munkavégzéshez szükséges feltételek.

Emberi tényezőként kiemelt jelentőséget tulajdonítunk:

- az önállóságnak,
- a munkatársak kezdeményezőkézsége fejlesztésének,
- a biztonsági és munkavédelmi, valamint a környezet tisztaságára vonatkozó szabályok betartásának.

Nagy jelentősége van a társadalmi és pszichológiai környezetnek is.

### 7.1.5 Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások

Társaságunk meghatározta, hogy milyen ellenőrzéseket és méréseket kell végezni és milyen megfigyelő és mérőeszközökre van szükség annak biztosításához, hogy a szolgáltatás, a termékek megfeleljenek az előírt követelményeknek.

Az ellenőrzésekhez, vizsgálatokhoz használt mérőeszközöket úgy alkalmazzuk, hogy a mérési képesség összhangban legyen a mérés követelményeivel.

Ha gondoskodni kell az eredmények érvényességéről, a mérőeszközöket:

- a) meghatározott időszakonként vagy használat előtt kalibráljuk vagy hitelesítjük olyan mérési etalonok útján, amelyek visszavezethetők nemzetközi vagy nemzeti mérési etalonokra. Ha ilyen etalonok nincsenek, akkor a kalibrálás/hitelesítés alapját feljegyezzük,
  - b) beállítjuk,
  - c) azonosítjuk, hogy kalibráltságuk/hitelesítésük megállapítható legyen,
  - d) megvédjük olyan beállításoktól, behatásoktól, amelyek érvényteleníthetik a mérési eredményt,
  - e) megvédjük károsodásoktól és állaguk romlásától a kezelés, a karbantartás és a tárolás alatt.
-

Dokumentált információként kezeljük a kalibrálás és a hitelesítés eredményeiről készült jegyzőkönyveket és azokat az feljegyzéseket, amelyek a mérőeszközök ellenőrzésére és az alkalmasságuk vizsgálatára vonatkozó információkat tartalmaznak.

Szükség esetén külső, akkreditált szervezetet bízunk meg a mérés elvégzésével. Saját mérőeszközeinket tájékoztató mérésekre használjuk.

#### 7.1.6 Szervezeti ismeretek

Meghatároztuk a folyamataink működéséhez, valamint a szolgáltatási tevékenység megfelelőségének eléréséhez szükséges ismereteket.

Szervezetünk minden munkatársának kötelezettsége a munkaköri leírások, a minőségpolitika, a cég működését szabályozó dokumentumainak ismerete és az ezek szerinti munkavégzés.

## 7.2 Felkészültség

Valamennyi dolgozónk hatással van szolgáltatásunk minőségére, ezért társaságunk felső vezetősége:

- meghatározta a szolgáltatás minőségét befolyásoló tevékenységet végző személyzet számára a szükséges felkészültséget,
- folyamatosan gondoskodik a szükségletek kielégítését szolgáló képzésről,
- folyamatosan kiértékeli a megvalósított képzések eredményességét,
- gondoskodik arról, hogy alkalmazottaink tudatában legyenek tevékenységük szerepével és fontosságával,
- megfelelő feljegyzéseket készítünk a képzésekről és a gyakorlatról, és ezeket dokumentált információként megőrizzük.

A Társaság **vezetősége** kiemelt feladatának érzi a dolgozók folyamatos szakmai és minőségügyi képzését. Ennek érdekében a **minőség irányítási vezető** minden évben elkészíti az Éves oktatási tervet. Az éves oktatási tervet a **cégvezetés** hagyja jóvá. Az egyes pozíciókhoz tartozó kompetenciaszükségleteket meghatároztuk és írásban rögzítettük. Az alkalmassági követelmények teljesítését évente áttekintjük és megfelelően dokumentáljuk. Dokumentált információként kezeljük a felkészültséget igazoló dokumentumokat.

## 7.3 Tudatosság

Rendszeres minőségirányítási oktatásokat tartunk munkatársainknak, annak érdekében, hogy tudatában legyenek a minőségpolitikánknak, a vonatkozó minőségcéloknak, valamint annak, hogy miképpen járulnak hozzá a rendszer eredményességéhez, illetve, hogy milyen következményei vannak a rendszer követelményeinek való meg nem felelésnek.

Az elrendelt képzésekre vonatkozó feljegyzéseket dokumentált információként megőrizzük. A képzések eredményességét a vezetőségi átvizsgálás alkalmával értékeljük.

## 7.4 Kommunikáció

Társaságunk felső vezetősége gondoskodik arról, hogy megfelelő kommunikációs folyamatok legyenek bevezetve a cégen belül, és hogy a kapcsolattartás megvalósuljon a különböző szintek és funkciók között a minőségirányítási rendszer eredményessége tárgyában.

A belső kommunikáció elemei:

- a követelmények és az azokkal kapcsolatos feladatok szóbeli és/vagy írásbeli átadása,

- a munkaszerződésekben személyre szabott munkarend kijelölése,
- a munkahelyeken, a munkaterületen a követelményektől, feladattól függő munkarend és munkafegyelem betartása,
- mindennapos személyes megbeszélések a személyes igények, motivációk feltárása érdekében,
- a munkavégzést segítő munkahelyi légkör kialakítása.

Fontos szerepet tulajdonítunk a megrendelőkkel, hatóságokkal, beszállítókkal és egyéb érdekelt felekkel történő hatékony kommunikációnak. A **cégvezetés** kijelöli, kinek a feladata a hatóságokkal való kapcsolattartás, a szükséges információk átadása és átvétele. Egyéb külső ügyfelekkel (megrendelőkkel) való kapcsolattartás szintén a **cégvezetés** által kijelölt személy feladata. Belső információt csak a **cégvezetés** előzetes jóváhagyása után lehet kiadni.

Az eredményes információ áramlás biztosítása érdekében az alkalmazott kommunikáció formái:

- E-mail,
- telefonos kommunikáció,
- megbeszélések (projekt, területi, egyéni, vezetőségi)

A vezetőségi átvizsgálás is egy legalább évente tartott kommunikációs fórum.

A projektektől függően a cégvezetés meghatározta a feladatokat, felelősöket arra vonatkozóan, hogy a külső érdekelt felektől érkező lényeges információkat fogadja, dokumentálja és reagáljon azokra.

Társaságunk ismerteti az elvárt minőségi, tűz- és munkavédelmi követelményeket, illetve a megfelelő eljárásokat a társaságunk területére érkező beszállítókkal, illetve alvállalkozókkal saját maguk, illetve környezetük védelme érdekében.

## 7.5 Dokumentált információ

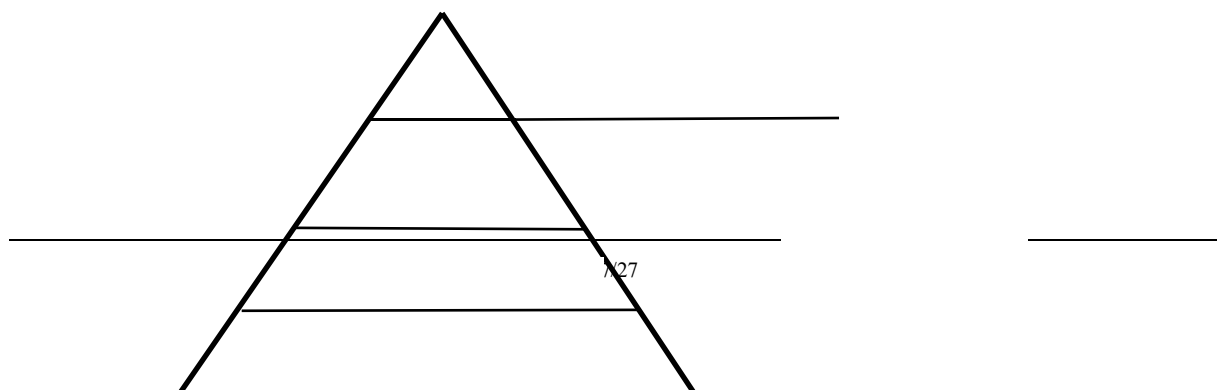
### 7.5.1 A minőségirányítási rendszer dokumentumai

Társaságunk az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvánnyal összhangban minőségirányítási rendszert hozott létre, amelyet dokumentumokban rögzített.

A minőségirányítási rendszer dokumentációja a következőket tartalmazza:

- Minőségpolitika,
- Minőségirányítási Kézikönyv,
- minőségirányítási eljárások, munkautasítások
- dokumentált információkat tartalmazó feljegyzések (bizonylatok, jegyzőkönyvek, nyilvántartások stb.)

A minőségirányítási rendszer dokumentációja az alábbi ábrán látható módon épül fel:



## Minőségirányítási Kézikönyv

Társaságunk Minőségirányítási Kézikönyvet készített és tart fenn, amely tartalmazza a következőket:

- társaságunk bemutatását;
- a minőségirányítási rendszer alkalmazási területét, beleértve a kizárások részleteit és indoklását;
- a folyamatszabályozásokra való hivatkozást;
- a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatok sorrendjének és kölcsönhatásának leírását.

A Minőségirányítási kézikönyv Társaságunk minőségirányítási rendszerének alapdokumentuma. Célja, hogy rögzíti feladatainkat az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány előírásainak, valamint a megrendelő felé vállalt, és a jogszabályokból adódó kötelezettségek teljesítésének igazolásához, a belső és a külső minőségirányítási felülvizsgálatokhoz, valamint a minőségre ható tevékenységek irányításához.

### 7.5.1.1 Folyamatszabályozások

A minőségirányítási rendszer szabályozásait a minőségirányítási eljárás dokumentumok tartalmazzák, amelyekben rögzítettük:

- a folyamathoz szükséges erőforrásokat,
- a folyamatban résztvevő munkatársakat, alvállalkozókat,
- a folyamat legfontosabb lépéseit, a kapcsolódásokat más folyamatokhoz,
- a folyamat mérőszámait, a mérést és az eredmények dokumentálását,
- a folyamat nyomon követésére használt formanyomtatványokat, valamint a munka közben keletkező feljegyzéseket.

### 7.5.2 Létrehozás és frissítés

Az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány alkalmazásában az alábbi területeken követelmény a dokumentált információ megőrzése:

- alkalmazási terület,
- minőségpolitika,
- minőségcélok,
- megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások,
- szervezeti felkészültség, kompetencia,
- működéstervezés és felügyelet,
- termékre és szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása,
- a nem megfelelő kimenetek felügyelete,
- figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés,
- belső audit,
- vezetőségi átvizsgálás,
- nem megfelelés és helyesbítő tevékenység.

Társaságunk meghatározta és folyamatszabályozásban rögzítette a fenti dokumentált információk létrehozásával és frissítésével kapcsolatosan az azonosítás, a formátum és az alkalmazásra vonatkozó átvizsgálás szabályait. A hivatkozott területeken a minőségirányítási rendszer számára szükséges dokumentált információk kezelését a szabályozásokban meghatározott felelősök végzik.

A további szabályozást az ME 7.5 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

---

### 7.5.3 Dokumentált információ felügyelete

A minőségirányítási rendszer tervezéséhez és működtetéséhez szükséges belső és külső eredetű dokumentált információ felügyeletéhez az alábbiakat szükséges elvégezni:

- elosztás, hozzáférés szabályozása,
- tárolás, visszakereshetőség és megóvás biztosítása,
- változás követése,
- a megőrzés és megsemmisítés szabályozása.

A további szabályozást az ME 7.5 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

## 8 Működés

### 8.1 Működéstervezés és –felügyelet

A szervezet azonosította azokat a műveleteket, amelyek a szervezet politikájával, céljaival összhangban a szolgáltatási tevékenységek és ezek támogató folyamatai megvalósításához szükségesek, hogy biztosítsa ezek végrehajtását az előírt feltételek mellett. Ennek érdekében:

- létrehoztuk, bevezettük és felügyelet alatt tartjuk a MIR követelményeinek teljesítéséhez, valamint a kockázatok, lehetőségek kezeléséhez és a célok eléréséhez szükséges folyamatokat,
- meghatároztuk a folyamatok működési kritériumait, biztosítva a folyamatok tervezettnek megfelelő végrehajtásának felügyeletét,
- a tervezett változtatásokat átvizsgáljuk és intézkedéseket hozunk a nem tervezett következmények kedvezőtlen hatásainak enyhítésére,
- a kiszervezett folyamatokat felügyeljük és kommunikáljuk elvárásainkat a külső beszállítóinknak, alvállalkozóinknak.

A szolgáltatási folyamat tervezése során társaságunk meghatározta:

- a projekt, szerződés megvalósításához a minőségirányítási rendszer által meghatározottan a termékekre és a szolgáltatásra vonatkozó követelményeket,
- a folyamatok és dokumentumok kialakításának szükségességét, valamint a szolgáltatással kapcsolatos konkrét erőforrások megteremtését,
- szükséges igazolási, érvényesítési, figyelemmel kíséresi, ellenőrzési és vizsgálati tevékenységeket és az elfogadási kritériumokat,
- azokat a feljegyzéseket, amelyek szükségesek annak bizonyításához, hogy a szolgáltatás folyamatai és a termékek kielégítik a követelményeket.

Ennek a tervezésnek a kimeneti adatai olyan formában jelennek meg, amely megfelel cégünk működési módjának.

Dokumentált információt tartunk fenn, hogy biztosítsuk a folyamatok tervszerű végrehajtását, illetve a termékek és szolgáltatások követelményeknek való megfelelését.

### 8.2 A termékekre és szolgáltatásra vonatkozó követelmények

### 8.2.1 Kapcsolattartás a vevővel

Társaságunk vezetése meghatározta a vevővel való kapcsolattartás módját, melyben szabályozta a kommunikációt az alábbiakra:

- a termékre/szolgáltatásra vonatkozó információ átadása (tájékoztatók, hirdetések stb.),
- az ajánlatok, szerződések vagy megrendelések kezelése, beleértve a módosításokat,
- a vevőktől érkező visszajelzések kezelése, beleértve a vevői elégedettség, illetve elégedetlenség információit.

A további szabályozást az ME 8.2 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

### 8.2.2 A termékre és szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározása

Társaság minőségirányítási eljárást dolgozott ki a vevői követelmények kezelésére.

Az eljárás figyelembe veszi:

- a vevő által előírt követelmények (beleértve a kiszállítási és kiszállítás utáni teendőket) feltérképezését és átvizsgálását,
- az olyan követelményeket, amelyeket a vevő nem határozott meg, de amelyek szükségesek az előírt vagy szándék szerinti használathoz, ha ez ismert,
- az értékesített termékekkel és a szolgáltatási tevékenység végzését szabályozó törvényekben és rendeletekben szereplő követelményeket,
- a speciális követelményeket.

A további szabályozást az ME 8.2 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

### 8.2.3 A termékre és szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása

Társaságunk megállapította és bevezette azokat az ellenőrzési és egyéb tevékenységeket, amelyek annak biztosításához szükségesek, hogy a beszerzendő termék, illetve szolgáltatás kielégíti az előírt követelményeket. Az átvizsgálás eredményéről dokumentált információt tartunk fenn. Ezt az átvizsgálást elvégezzük, még mielőtt társaságunk kötelezettséget vállalna a munka elvégzésére, (pl. ajánlattevésakor, szerződés vagy rendelés elfogadásakor), és gondoskodunk arról, hogy:

- az igényelt szolgáltatásra vonatkozó követelmények egyértelműen meg legyenek határozva;
- a szerződéses vagy egyéb követelményeknek az előzetesen (ajánlatban vagy felhívásban) kinyilvánítottaktól való eltérésére legyen megoldás;
- társaságunk legyen képes a meghatározott követelmények teljesítésére.

A további szabályozást az ME 8.2 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

### 8.2.4 A termékre és szolgáltatásra vonatkozó követelmények megváltozása

Ha a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények változnak, társaságunk gondoskodik arról, hogy az ezekre vonatkozó dokumentált információk módosításra kerüljenek és az érintettek, valamint az ezzel foglalkozó személyek tudomást szerezzenek a megváltozott követelményekről.

## 8.3 A termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése

A szabályozásban maradéktalanul igyekszünk megfelelni az ISO 9001:2015 szabvány 8.3. fejezetében megfogalmazott követelményeknek. A tervezési folyamatban minden végrehajtott tevékenységet

---

ellenőrünk, igazoljuk annak a további felhasználhatóságát, ezzel is biztosítva a kimenet felhasználói követelményeknek és az előírásoknak való megfelelést annak érdekében, hogy a vevő követelményeit a lehető legmagasabb színvonalon ki tudjuk elégíteni.

A további szabályozást az ME 8.3 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

#### **8.4 A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete**

Társaságunk szabályozta, hogy a külső forrásból biztosított termékek és szolgáltatások követelményeknek való megfelelése ellenőrzésre kerüljön. A szabályozás típusa és mértéke attól függ, hogy az alvállalkozói teljesítés milyen hatással van a további folyamatainkra és ezek eredményére. Meghatároztuk azokat a kritériumokat, amelyeket a szolgáltatók kiválasztásánál, értékelésénél figyelembe kell venni. A kiértékelés és az ennek alapján tett intézkedések eredményeit feljegyezzük, dokumentált információként kezeljük. Az elfogadott beszállító, alvállalkozó partnerekről nyilvántartást vezetünk.

A további szabályozást az ME 8.4 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

##### **8.4.1 Információk külső szolgáltatók részére**

Társaságunk tájékoztatást ad a külső szolgáltatóknak a velük szemben támasztott követelményekről. Szorgalmazzuk, hogy alvállalkozóink rendelkezzenek minőség- és környezetirányítási rendszerrel és az érvényben lévő ISO 9001, valamint az ISO 14001 szabvány szerint legyenek tanúsítva harmadik fél által. Hogy mely beszállítónak kell elsősorban ilyen kialakítást végeznie az attól függ, hogy milyen a beszállító minőségteljesítése, és milyen a beszállított termék, szolgáltatás jelentősége.

A további szabályozást az ME 8.4 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

#### **8.5 A szolgáltatás nyújtása**

##### **8.5.1 A szolgáltatás nyújtás szabályozása**

Társaságunk a

- **szoftverfejlesztés** feladatainak folyamatait szabályozott feltételek között végzi, melyhez biztosítjuk, hogy:

- rendelkezésre álljanak a termék, vagy szolgáltatás jellemzőit leíró dokumentált információk,
- megfelelő infrastruktúra és környezet legyen a folyamatokhoz (számítástechnikai eszközök, telekommunikációs eszközök, szállító eszközök stb.),
- a személyzet felkészültsége, képzettsége megfelelő legyen,
- az emberi hibákat kiküszöbölő intézkedések bevezetése kerüljenek.

A további szabályozást az ME 8.5 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

##### **8.5.2 Azonosítás és nyomon követhetőség**

A folyamatok azonosítása és nyomon követése a tevékenységeket szabályozó folyamatokban előírt dokumentumok és feljegyzések segítségével biztosított.

Társaságunk ellenőrzése alatt tartja és feljegyzi a termék és a szolgáltatás folyamatának egyedi azonosítását, ha a nyomon követhetőség előírt követelmény.

A további szabályozást az ME 8.5 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

---

### 8.5.3 A vevők vagy külső szolgáltatók tulajdona

A cégünknek leadott termékeket gondosan kezeljük, azonosítjuk és védjük mialatt az ellenőrzésünk alatt áll. Minden vevői tulajdont, amely elveszett, megsérült vagy más módon használhatatlanná vált jelentjük a vevőnek, feljegyezzük és a készült feljegyzést megőrizzük.

### 8.5.4 Megóvás

Társaságunk megőrzi az igényelt szolgáltatás, valamint a szolgáltatáshoz felhasznált termékek megfelelőségét a belső munkafolyamatok alatt. Ez vonatkozik az azonosításra, az anyagmozgatásra, a csomagolásra, a tárolásra és az állagmegőrzésre.

### 8.5.5 Kiszállítás utáni tevékenységek

Meghatároztuk a termékekkel, szolgáltatással kapcsolatos „kiszállítás” utáni tevékenységeket, melynél figyelembe vettük a jogszabályi szabályzó követelményeket, a szolgáltatással kapcsolatos nem kívánt következményeket, a vevői követelményeket és a vevői visszajelzéseket.

### 8.5.6 Változáskezelés

A vezetőségi átvizsgáláson vagy szükség esetén ettől eltérő alkalommal átvizsgáljuk és felügyelet alatt tartjuk a minőségirányítási rendszerünk által szabályozott folyamatok változásait. Az átvizsgálással és az annak eredményeként meghatározott intézkedésekkel kapcsolatos információkat dokumentált információként megőrizzük.

## 8.6 A termékek és szolgáltatások kibocsátása

Társaságunk méri és figyelemmel kíséri a termék, szolgáltatás jellemzőit, annak igazoló ellenőrzése céljából, hogy a termékkel, szolgáltatással szemben támasztott (minőségi és környezetvédelmi) követelmények teljesüljenek. Ezt az előállítási folyamat során, annak megfelelő szakaszaiban kell végezni, a tervezett intézkedéseknek megfelelően.

Az elfogadás kritériumainak való megfelelés bizonyítékait dokumentált információként megőrizzük. A feljegyzések megjelölik, hogy kik azok a személyek, akik a termék, szolgáltatás továbbítását engedélyezik.

A termék, szolgáltatás továbbítása nem folytatható mindaddig, amíg egy nem-megfelelés esetén a tervezett intézkedések kielégítő módon nem fejeződtek be, ha csak az erre felhatalmazott személy, illetve ahol lehetséges, a vevő nem hagy jóvá ettől eltérő döntést.

A további szabályozást az ME 8.5 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

## 8.7 A nem megfelelő kimenetek felügyelete

Társaságunk gondoskodik a követelményeknek nem megfelelő termékek, szolgáltatás azonosításáról és ellenőrzés alatt tartásáról, hogy megakadályozza a véletlen felhasználást, kiszállítást.

A nem megfelelő termék, szolgáltatás kezelését az ME 10.2 minőségirányítási eljárásban szabályozzuk. Az eljárásban a nem megfelelés észlelésének helyszínétől függően, meghatározzuk a kezelés módszerét.

Cégünk a nem megfelelőnek minősített termékkel, szolgáltatással kapcsolatban a következő intézkedéseket indíthatja:

- a) intézkedünk a feltárt nemmegfelelés kiküszöbölésére,
- b) engedélyeztetjük a termék használatát, továbbítását a szolgáltatás elfogadását az erre felhatalmazott személytől vagy, ahol lehetséges, a vevőtől kapott eltérési engedély alapján,

- c) intézkedünk, hogy megakadályozzuk a termék felhasználását, szolgáltatás folytatását az eredeti szándéknak vagy alkalmazásnak megfelelően.

A nemmegfelelések természetéről és a megtett intézkedésekről készült feljegyzést, beleértve a kapott eltérési engedélyeket, megőrizzük, dokumentált információként kezeljük.

Ha a nem megfelelő terméket vagy folyamatot kijavítottuk vagy helyesbítettük, új igazolásnak vetjük alá, hogy bizonyítsuk a követelményeknek való megfelelést.

A kezelést, az ezekhez tartozó felelősségi köröket és a nem megfelelő termék vagy folyamat intézésével kapcsolatos hatásköröket a minőségirányítási eljárás dokumentum szabályozza.

### 8.7.1 Vevői engedély

Társaságunk a vevő jóváhagyását vagy eltérés engedélyezését kéri, mielőtt olyan termékkel dolgozna tovább vagy olyan szolgáltatást folytatna, ami eltér attól, amire az adott időben jóváhagyással rendelkezik.

Az engedélyezett módosítást vagy az engedély lejártának dátumát tartalmazó feljegyzést megőrizzük, továbbá felelősséget vállalunk arra, hogy a termék vagy folyamat az engedély lejárta után megfelel az eredeti specifikációnak és követelményeknek.

## 9 Teljesítményértékelés

Társaságunk meghatározta, megtervezte és bevezette azokat a mérési és elemzési folyamatokat, amelyek ahhoz szükségesek, hogy gondoskodni tudjunk:

- a) a minőségirányítási rendszer megfeleléséről, folyamatos jobbításáról, valamint
- b) a minőségirányítási rendszer teljesítményének és eredményességének folyamatos felügyeletéről.

### 9.1 Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés

A minőségirányítási rendszer teljesítményének méréséhez, elemzéséhez, értékeléséhez meghatároztuk:

- mit kell figyelemmel kísérni és mérni,
- mik a figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés módszerei – az érvényes eredmények biztosításához,
- mikor kell figyelemmel kísérni és mérni,
- mik a kiértékeléshez szükséges kritériumok,
- mikor kell elemezni és értékelni a figyelemmel kísérés, mérés eredményeit.

A figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés eredményéről dokumentált információt tartunk fenn bizonyítékként.

#### 9.1.1 Elemzés és értékelés

Társaságunk a mérésből és figyelemmel kísérésből származó adatokat elemzi és értékeli, hogy:

- a) bizonyítani tudjuk a termékek és szolgáltatások megfelelését,
  - b) figyelemmel kísérjük a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos intézkedések eredményességét,
  - c) figyelemmel kísérjük és javítjuk a vevői elégedettséget,
  - d) gondoskodni tudjunk a minőségirányítási rendszer eredményességének értékeléséről,
-

- e) folyamatosan jobbítani tudjuk a minőségirányítási rendszer teljesítményét,
- f) értékelni tudjuk a külső szolgáltatók teljesítményét.

Ennek keretében meghatároztuk az alkalmazandó módszereket és ezek alkalmazásának mértékét.

### 9.1.2 A vevő megalégedettsége

Társaságunk figyeli a vevőktől érkező információkat arra vonatkozóan, hogy szükségleteik és elvárásaik milyen mértékben teljesülnek. Meghatároztuk az ilyen információ gyűjtésének, figyelemmel kísérésének, átvizsgálásának módszereit. A vevői elégedettség vizsgálat adatait a szolgáltatási folyamat fejlesztésére és így a minőség javítására használjuk.

## 9.2 Belső audit

Társaságunk legalább évente a teljes rendszerre kiterjedően belső auditokat végez annak megállapítására, hogy a minőségirányítási rendszer:

- a) megfelel-e a tervezett intézkedéseknek, az MSZ EN ISO 9001:2015 nemzetközi szabvány követelményeinek és a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatban a cégünk által kitűzött követelményeknek, valamint
- b) bevezetése és fenntartása eredményes-e.

Társaságunk megtervezi az audit programot, figyelembe véve az auditálandó tevékenységek és területek állapotát és fontosságát, valamint a korábbi auditok eredményeit. Az audit tervben meghatározzuk az auditok körét, gyakoriságát és módszereit.

Az auditorokat úgy választja meg és az auditokat úgy végezteti el cégünk, hogy ez biztosítsa az audit folyamatának objektivitását és pártatlanságát. Az auditorok nem auditálhatják saját munkájukat.

Az auditált területért felelős vezető gondoskodik arról, hogy indokolatlan késedelem nélkül tegyenek intézkedéseket az audit során felfedett nemmegfelelőségek és ezek okainak kiküszöbölésére. Az ezt követő tevékenységek tartalmazzák a megtett intézkedések igazolását és az igazolás eredményéről szóló jelentés elkészítését.

Az audit tervezésének és végzésének, továbbá az eredmények jelentésének és a feljegyzések megőrzésének felelősségi körét és követelményeit, illetve a fenti feladatokat részleteiben az ME 9.2 minőségirányítási eljárás dokumentumban szabályoztuk.

## 9.3 Vezetőségi átvizsgálás

A **cégvezetés** és az általuk meghatározott személyek rendszeresen, de évente legalább egy alkalommal vezetőségi átvizsgálást tartanak. Az átvizsgálási értekezlet keretében felülvizsgálják a minőségirányítási rendszert, hogy biztosítsák a rendszer folyamatos megfelelését és eredményes működését, eleget téve az érvényes ISO 9001 szabvány követelményeinek és a minőségpolitikában rögzített célkitűzéseinek. A vezetőségi átvizsgálást a **minőségirányítási vezető** készíti elő.

### 9.3.1 A vezetőségi átvizsgálás bemenetei

A vezetőségi átvizsgálásra a belső auditokat követően kerül sor, mely már épít a belső auditok megállapításaira, illetve a munkatársak fejlesztésre irányuló javaslataira.

A vezetőségi átvizsgáláson kötelező foglalkozni a következő napirendi pontokkal, azonban a minőségirányítási rendszernek nem szükséges minden elemét egyszerre átvizsgálni. Ez utóbbi esetben meg kell határozni azt az időszakot, amely alatt az átvizsgálási folyamatot elvégezzük.

A vezetőségi átvizsgálás bemenő adatai:

- minőségpolitika felülvizsgálata,

- auditok eredményei,
- a társaságra vonatkozó jogszabályi, törvényi követelmények és egyéb előírásoknak való megfelelés nyomon követése, jogi és egyéb vállalt követelményeknek való megfelelés kiértékelése,
- érdekelt felektől származó visszajelzések, közlések
- szervezet teljesítménye,
- célok, előirányzatok teljesülésének mértéke,
- a vevők megelégedettségére vonatkozó visszajelzések,
- erőforrások megfelelősége,
- folyamatok működése és a termékek megfelelősége,
- külső-belső változások, amelyek hatással lehetnek a minőségirányítási rendszerre,
- nemmegfelelések, helyesbítő tevékenységek,
- korábbi vezetőségi átvizsgálások intézkedéseinek állapota,
- javaslatok lehetséges javításra, fejlesztésre,
- egyéb más, a vezetőség által fontosnak ítélt tényezők.

Az átvizsgálás eredményeit dokumentálni kell. A vezetőségi átvizsgálásról és az ott elhangzottakról a **minőségirányítási vezető** jegyzőkönyvet vezet. A vezetőségi átvizsgálásról készült jegyzőkönyvet dokumentált információként tartjuk fenn. A jegyzőkönyvben meghatározott végrehajtandó feladatokról minden érintett tájékoztatást kap. A vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvét a **cégvezetés** hagyja jóvá. A feladatok végrehajtása a jegyzőkönyvben **megnevezett felelősök**, a végrehajtás ellenőrzése a **minőségirányítási vezető** feladata

### 9.3.2 A vezetőségi átvizsgálás kimenetei

A vezetőségi átvizsgálás kimenő adatai egyfelől a döntések és intézkedések a szükséges változtatásokkal összhangban, a minőségpolitikában, a célokban, a minőségirányítási rendszer egyéb elemeiben a folyamatos fejlesztés iránti elkötelezettségnek megfelelően. Minden napirendi pont megvizsgálását dokumentálni kell a következő adatokkal:

- megállapítás,
- változtatási, javítási igény,
- felelős, határidő.

A vezetőségi átvizsgálás kimenetei az előzőeken felül:

- a MIR megfelelőségével, eredményességével kapcsolatos konklúziók,
- a célok nem teljesülése esetén szükséges intézkedések,
- a MIR és az üzleti folyamatok integrációjának fejlesztési lehetőségei,
- bármilyen változtatás a szervezet stratégiai irányvonalában.

Minden esetben dokumentált információt kell megőrizni az átvizsgálás eredményeiről. Az átvizsgálásról készült jegyzőkönyvet, a végrehajtandó feladatokat minden érintett megkapja. A szükséges intézkedések végrehajtását a minőségirányítási vezető ellenőrzi.

## 10 Fejlesztés

### 10.1 Általános előírások

Társaságunk vezetősége és minőségirányítási vezetője a következő területeket elemzi az esetleges fejlesztési lehetőségek kutatása érdekében:

- a termékek és szolgáltatások fejlesztése az ismert és az előre látható követelmények teljesítésére,
- a nemkívánatos hatások javítása, megelőzése vagy csökkentése,
- a MIR eredményeinek fejlesztése

### 10.2 Nemmegfelelés és helyesbítő tevékenység

A minőségirányítási rendszer célja, hogy folyamatosan javítsa társaságunk teljesítményét. Fontos feladatunk, hogy csökkenjenek a nem megfeleléseink. Ezt a célt szolgálja a nem-megfelelések megelőzésére irányuló szemléletünk is, valamint a már bekövetkezett nem-megfelelések által kiváltott hatást csökkentő helyesbítő tevékenységeink is.

Az alábbiak szerint felmerülő nem-megfelelések esetén helyesbítő tevékenységet indítunk a hibák kiküszöbölésére:

- érdekelt felek által jelzett észrevételek, reklamációk,
- rendszer felülvizsgálati nem-megfelelések,
- mérési, megfigyelési, ellenőrzési tevékenységgel kapcsolatos nem-megfelelések,
- folyamatokkal kapcsolatos munkatársak által jelzett nem-megfelelések.

A helyesbítő tevékenység kiterjed:

- nemmegfelelés vizsgálatára és elemzésére, az intézkedés szükségességének értékeléséhez,
- hasonló nemmegfelelések létezésének, előfordulási lehetőségének meghatározására,
- intézkedés meghatározására, amely a nemmegfelelés okainak megszüntetését célozza,
- az intézkedés felügyeletére, hogy a szükséges tevékenység végrehajtása megtörténjen,
- a helyesbítő intézkedés eredményességének átvizsgálására,
- az azonosított kockázatok, lehetőségek aktualizálása, ha szükséges
- változtatások elvégzésére a minőségirányítási rendszerben, ha szükséges.

Az intézkedés szükségességének értékelésekor mérlegeljük a nemmegfelelés okait, az ismételt előfordulás lehetőségét. Figyelembe vesszük a korábbi nemmegfelelések kezelésének tapasztalatait. A helyesbítő tevékenység arányban áll a felmerült nemmegfelelés által okozott hatással. A helyesbítő tevékenységekre vonatkozóan szabályozás rögzíti a szükséges követelményeket.

Dokumentált információt tartunk fenn a nemmegfelelések jellegéről, a megtett intézkedésekről és a helyesbítő tevékenységek eredményeiről.

Az adott időszakban előforduló nemmegfelelésekről, helyesbítő tevékenységekről a minőségirányítási vezető számol be a vezetőségi átvizsgálások során.

A további szabályozást az ME 10.2 minőségirányítási eljárás dokumentum tartalmazza.

#### 10.2.1 Változáskezelés

A vezetőségi átvizsgáláson vagy szükség esetén ettől eltérő alkalommal átvizsgáljuk és felügyelet alatt tartjuk a MIR rendszer változásait. Az ezzel kapcsolatos dokumentált információt megőrizzük.

Az minőségirányítási vezető gondoskodik arról, hogy a minőségirányítási rendszer működőképes legyen akkor is, ha a rendszert módosítani kell. Gondoskodunk arról, hogy a változtatásokat ellenőrzött módon hajtsuk végre, és hogy a változások alatt fenntartsuk a minőségirányítási rendszer kifogástalan működését.

### **10.3 Folyamatos fejlesztés**

Társaságunk fejlesztési lehetőségeket határoz meg a minőségirányítási rendszer alkalmasságának, megfelelőségének, eredményességének növeléséhez a vevői követelmények teljesítésére és a vevői elégedettség növelésére az alábbiak vizsgálva:

- a minőségpolitika és a célok megvalósulása,
- az auditok értékelésének eredményei,
- az adatelemzések és helyesbítő tevékenységek eredményei,
- a vezetőségi átvizsgálás kimenetei

Fontosnak tartjuk, hogy munkatársaink részt vegyenek a fejlesztési folyamatokban. Kidolgoztuk azt a javaslattételi rendszert, amely segítségével dolgozóinknak lehetőséget biztosítunk a folyamatos fejlesztésben való részvételre, melyet szabályozásban rögzítettük.