

E példány sorszáma: 5.

MÉRÉS ÉS FIGYELEMMEL KÍSÉRÉS

Átvizsgálta:



Porázik Péter
minőségirányítási vezető

Jóváhagyó:



Keresztes Éva
ügyvezető igazgató

1. A folyamatleírás célja

Ez a leírás az alábbi folyamatokat szabályozza:

- szolgáltatásainkra vonatkozó mérési és figyelemmel kíséresi tevékenység megtervezése
- ellenőrzések és vizsgálatok
- a kapcsolódó eltérések kezelése
- az információk, adatok elemzése
- a tökéletesítés tervezése
- a helyesbítő és megelőző intézkedések meghatározása

A folyamatleírás célja: annak biztosítása, hogy a vevőhöz csak a követelményeit kielégítő termék/szolgáltatás kerüljön, és minőségirányítási rendszerünk folyamatos tökéletesítéséhez információkat biztosítsunk.

2. Alkalmazási terület

Ez a folyamatleírás vonatkozik a Trainex Kft. valamennyi munkatársára, akiknek a munkaköri leírása tartalmazza szolgáltatásaink ellenőrzését, vagy az ellenőrzés támogatását.

3. Hivatkozások

MK – Minőségügyi Kézikönyv

MF 1 – A minőségügyi rendszer működése

MF 3 – Vevőkapcsolatok

MF 6 – Beszerzés

MF 7 – Iskolarendszeren kívüli szakképzés, felnőttképzés

MF 8 – Rendezvény- és kiállítás szervezés

MF 10 – Belső felülvizsgálat

4.0 Meghatározások

Nem alkalmazható

5. A folyamatleírás tartalma

- 5.1** A folyamatleírás elkészítéséért, szétosztásáért és megismertetéséért a *minőségirányítási vezető* felel. A folyamatleírásban foglaltak betartásáért és ellenőrzéséért az *ügyvezető igazgató* felel. A rendszeres felülvizsgálat, a fejlesztés és karbantartás a *minőségirányítási vezető* feladata.

5.2 Az elvégzendő ellenőrzések megtervezése, részletes szabályozása

Ellenőrzési pontok:

- szolgáltatások tervezési folyamatának megvalósítása (lásd MF 7 - Iskolarendszeren kívüli szakképzés, felnőttképzés és MF 8 – Rendezvény- és kiállítás szervezés) megfelel-e a
 - külső szabályozásoknak (ha van ilyen)
 - vevő igényeinek
 - szakmai követelményeknek
 - minőségirányítási elveinknek
- az egyes szolgáltatások konkrét megvalósulása megegyezik-e a tervezettel.

A fenti pontok ellenőrzésének módjait részletesen az MF - 7. Iskolarendszeren kívüli szakképzés és MF - 8. Rendezvény- és kiállítás szervezés folyamatleírások tartalmazzák. A szabályozás kitér

- a végrehajtás pontos megvalósulásának folyamatos ellenőrzésére a konkrétan mérhető területeken,
- illetve a tartalmi elemek vizsgálatához használt módszerekre (előmenetel figyelemmel kísérése, hallgatói, vevői értékelések beszerzése, kiértékelése, kezelése),
- a fenti pontokhoz kapcsolódó felelősségi és feladatkörök tisztázására.

5.3 Beérkező termékek ellenőrzése

A szállítók által készített írásos anyagok esetén az elkészült anyagon minősíti megfelelőnek vagy javítandónak a terméket az *ügyvezető igazgató*.

Az ellenőrzést végző aláírása és a dátum jelzi az ellenőrzés elvégzését, csak ezután használjuk fel saját tevékenységünkhöz.

A kiskereskedelmi egységben vásárolt termék, és egyéb szolgáltatások megfelelőségét a vásárlással megbízott személy (igénnyel való azonosság), illetve felhasználáskor a felhasználó ellenőrzi.

5.4 Termék/szolgáltatás ellenőrzése az előállítás során

Minden szolgáltatási tevékenységet ellenőrünk az ajánlat kiküldése előtt.

A szolgáltatás felelőse a konkrét megvalósulás során a tervek és egyéb utasítások alapján ellenőrzi a szolgáltatás végrehajtását.

A tevékenység során keletkezett saját előállítású írásbeli anyagok megfelelőségét a *megbízott munkatársak* az 5.3-ban leírtak szerint ellenőrzik. Az általunk készített írásos anyagok csak ellenőrzés, jóváhagyás után kerülhetnek az ügyfélhez.

Az egyes ellenőrzések elvégzését az erre felhatalmazott személyek igazolják az elkészült írásos anyagokon vagy a kísérő feljegyzésekben. Az ellenőrzés tényének rögzítésére a következő módszereket alkalmazzuk az elkészült írásos anyag jellegétől függően:

- az elkészült írásos anyagot az ellenőrzést végző, jóváhagyó személy aláírja és dátummal látja el,
- az ellenőrzést végző személy kísérőlevélben vagy feljegyzésen dátummal, aláírással igazolja az elkészült anyag megfelelőségét.

5.5 Teljesítés közbeni ellenőrzések

Az egyes konkrét szolgáltatások nyomon követését, ellenőrzését a szolgáltatás felelőse végzi. Feladata, hogy a szolgáltatás teljesítését dokumentálja, és a hozzá érkező iratokon a bejegyzések valóságát ellenőrizze.

A felnőttképzés során az egyes konkrét szolgáltatások áttekintését az oktatás *szervezője* végzi. Tapasztalatairól függelmi felettesének számol be. A függelmi felettes tájékoztatja a vezetői átvizsgáló értekezletet az ellenőrzések során tapasztaltokról.

A rendezvény- és kiállítás szervezés teljesítés közbeni ellenőrzését a *szervező* végzi, megállapításait az MD 8-3. Záró értékelés tartalmazza az MF 8. Rendezvény- és kiállítás szervezés folyamatleírás szerinti módon.

A kötelezően előírt ellenőrzések, így a vevői közreműködéssel végzett ellenőrzések eredményeit is a konkrét szolgáltatás dokumentációjában (pl. tanfolyami dokumentáció) kell megőrizni.

5.6 Az ellenőrzések során feltárt eltérések kezelése

Azokról a feltárt hibákról, nem megfelelésekről, amelyek rövid időn belül nem kiküszöbölhetők, vagy a vevő számára csak kártérítéssel orvosolhatók MD 9-2 Eltérési jelentést kell felvenni, és eljuttatni a minőségirányítási vezetőnek és az adott terület vezetőjének.

A terület vezetőjének a felelőssége, hogy intézkedjék az eltérés megszüntetéséről, szükség esetén a szolgáltatás felfüggesztéséről, az okozott kár minimalizálásáról.

Amennyiben az eltérés korábbi vevőink számára kárt okozhat, őket értesíteni kell a felhasználás kockázatáról, és felajánlani számukra a helyesbített szolgáltatás igénybevételét.

Az eltérés okát a *terület vezetője* köteles kivizsgálni. A vizsgálat eredményéről feljegyzést készít az MD 9-2 Eltérési jelentésben, amit a *minőségirányítási vezetőnek* továbbít. Együtt határozzák meg a javításhoz, helyesbítéshez és megelőzéshez szükséges legsürgősebb lépéseket, melyeket az *ügyvezető igazgató* hagy jóvá.

A végrehajtásról a *terület vezetője* gondoskodik, a végrehajtást a *minőségirányítási vezető* ellenőrzi, a terület vezetőjével egyeztetett időpontban.

A helyesbítő lépéseket és az ellenőrzés eredményét szintén az MD 9-2 Eltérési jelentés tartalmazza.

Az eltéréseket és javító tevékenységeket a *minőségirányítási vezető* jelentéséből ismeri meg a vezetőségi átvizsgáló értekezlet, amely testület jogosult a javító tevékenységeket véglegesíteni, és szükség esetén ennek megfelelően módosítani a minőségirányítási rendszer elemeit, vagy további megoldási folyamat végrehajtására visszautalni a terület vezetőjéhez.

5.7 Adatelemzés

A mérés és figyelemmel kísérés eredményei közt értékelésre kerülnek az alábbi adatok (lásd bővebben MF 1 – A minőségügyi rendszer működése):

- vevői panaszok,
- eltérési feljegyzések,
- a felnőttképzésben – ha azok vizsgával zárulnak – a vizsgák eredményességének, a hallgatói előmenetek és értékelések adatai,
- vezetőségi átvizsgálás intézkedései,
- belső felülvizsgálati jelentések,
- a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos feljegyzések,
- vevői elégedettség mérések eredménye,
- a szolgáltatás formális és informális irányvonalai, piacelemzés, vevői elvárások,
- pénzügyi teljesítmények,
- szállítók információi,
- más érdekelt felektől érkező információk,
- önértékelés eredményei.

Az adatelemzéshez alkalmazandó statisztikai módszerek: megoszlási és intenzitási viszonyszámok, dinamikus viszonyszámok, tervmegvalósulás az értelmezhető helyeken. Erre vonatkozóan az MF 1 Minőségirányítási rendszer működése folyamatleírásban szerepel további információ.

Az alapadatokat, és a feldolgozás során nyert statisztikákat, a jelentéseket a szolgáltatással kapcsolatban az *egyres területek vezetői*, a pénzügyi adatokból a kimutatásokat az *ügyvezető igazgató*, a rendszer működésével kapcsolatos feljegyzéseket az MF-10. Felülvizsgálat folyamatleírásban leírt módon a *minőségirányítási vezető* készíti el, és ők terjesztik a vezetőségi átvizsgáló értekezlet elé. Ezeket a feljegyzéseket az értekezlet jegyzőkönyvéhez mellékletként kell csatolni. A szükséges intézkedéseket az értekezlet hozza meg, a határozatok mellé határidőt és felelőst rendelve.

5.8 Tökéletesítés

Az elemzési folyamatot a tökéletesítés követi. Ennek fóruma a *vezetőségi átvizsgáló értekezlet*. Ha a tökéletesítés a felnőttképzési tevékenységet érinti, akkor együttes vezetői átvizsgáló értekezletet kell tartani. A vezetőségi átvizsgálás állandó résztvevői az ügyvezető igazgató, a minőségirányítási vezető és a felnőttképzési vezető. További esetenkénti résztvevőkre az állandó résztvevők tesznek javaslatot, és az *ügyvezető igazgató* kéri fel őket az értekezlet munkájában való részvételre.

Az átvizsgáló értekezlet tárgyalja az elmúlt időszak minőségirányítási jelentését, melyet a *minőségirányítási vezető* terjeszt elő. A jelentés tartalmazza a rendszeres és különleges felülvizsgálatok eredményeit, az eltéréseket és kezelésüket.

Az átvizsgáló értekezlet tárgyalja az elmúlt időszak a vonatkozó igazgatói belső utasítás által meghatározott módon elkészített *önértékelést* és az ez alapján készített *fejlesztési tervet*, melyet a *felnőttképzési vezető* terjeszt elő.

Az átvizsgáló értekezlet értékeli az előterjesztéseket és jóváhagyja a megtett intézkedéseket, illetve további helyesbítő, megelőző, tökéletesítő intézkedéseket írhat elő.

Az előírt intézkedések bekerülnek az értekezlet jegyzőkönyvébe. Végrehajtásuknak, kipróbálásuknak eredményeit a *végrehajtás felelőse* gyűjti össze, és értékelés céljából átadja a *minőségirányítási vezetőnek* feljegyzés formájában, aki felveszi a következő átvizsgáló értekezlet napirendjére a kérdést.

Amennyiben az új megoldás beválk, a következő értekezlet javaslatot tesz a folyamatokba, dokumentumokba való beépítésre.

A tökéletesítés hatásának értékelése mellett a vezetőségi átvizsgáló értekezlet meghatározza azt az időpontot, amikor a fennmaradó problémák megoldása érdekében további tökéletesítés céljából a problémával újra foglalkozni kíván.

6. Hivatkozott feljegyzések

Sor- szám	Nyomtatványok, feljegyzések		Megőrzési idő	Fellelhető
	Azonosítója	Címe, megnevezése		
1.	MD 9-2	Eltérési jelentés	3 év	Min.ir. vezető

7. Mellékletek**1. melléklet: Az előző kiadáshoz képest eszközölt változások
összefoglalása**

A felelősségi köröket módosítottuk a szervezeti változások figyelembevételével.
A Statisztikai módszerek listája kikerült a szabályozásból.