

Dokumentowanie SZJ

Korzyści wynikające z dokumentowania SZJ

DOKUMENTACJA SYSTEMU JAKOŚCI

Dokumentami stosowanymi w systemie zarządzania jakością są:

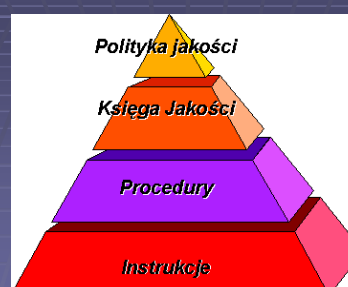
- księga jakości - dokument, który dostarcza spójnych informacji - zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz - o systemie zarządzania jakością organizacji,
- procedury, instrukcje pracy i rysunki - dokumenty, które dostarczają informacji o tym jak jednakowo realizować działania i procesy; takie dokumenty mogą obejmować udokumentowane procedury,
- zapisy - dokumenty, które dostarczają dowodu obiektywnego o wykonanych działaniach lub osiągniętych wynikach,
- plan jakości - dokument, który opisuje jak system zarządzania jakością jest stosowany do określonego wyrobu, przedsięwzięcia lub umowy,
- specyfikacje - dokumenty, w których ustalono wymagania,
- wytyczne - dokumenty, w których ustalono zalecenia lub propozycje.

Dokumentem - jest informacja i jej nośnik. Nośnikiem może być papier, dysk komputerowy magnetyczny, elektroniczny lub optyczny, fotografia lub próbka wzorcowa, lub ich kombinacja.

Dokumentowania Systemu Jakości ma na celu:

prowadzenie do usystematyzowania i większej efektywności działań,
 unikanie (w znacznym stopniu) zaniedbań i przeoczeń, w tym skarg i reklamacji
 możliwość przeprowadzenia weryfikacji dzięki zastosowaniu formy pisemnej,
 możliwość zapoznania się klientów z systemem przed nawiązaniem kontaktów handlowych,
 w przypadku odpowiedzialności sądowej za jakość wyrobu można przy udokumentowanym systemie uwolnić się od winy lub ją zminimalizować,
 udokumentowany system pozwala pełniej uwzględnić otoczenie,
 rosące wymagania klientów,
 rosąca konkurencja.

Piramida dokumentacji SZJ



Polityka Jakości

Polityka jakości to „ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo”

Polityka Jakości

Firma XYZ jest przedsiębiorstwem z dziesięcioletnim doświadczeniem, zajmującym się organizacją szkoleń i świadcząca usługi doradcze z zakresu BHP.

Celem XYZ w zakresie jakości jest:

1. Zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług czyli maksymalizację zadowolenia Klienta na każdym etapie realizacji usługi, począwszy od pierwszego kontaktu, poprzez opracowanie szczegółowych warunków świadczenia usługi, aż po zakończenie jej realizacji.

2. Pozyskiwanie nowych Klientów.

Dla osiągnięcia celu XYZ podejmuje przede wszystkim następujące działania:

- wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie Systemu Jakości, zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2008
- podnoszenie poziomu kwalifikacji pracowników i współpracowników,
- badanie potrzeb i pomiar zadowolenia klienta,
- zapewnienie niezbędnego wyposażenia technicznego i zaplecza lokalowego

Polityka Jakości została zakomunikowana wszystkim pracownikom i współpracownikom firmy i jest przez nich stosowana.

W imieniu Najwyższego Kierownictwa zapewniam, że dołożymy wszelkich starań aby zapewnić zasoby na utrzymanie oraz ciągłe doskonalenie SZJ.

Wydanie I

Prezes

28.01.2008.....
data i podpis

Księga Jakości

Księga Jakości jest to dokument opisujący ogólne działania przedsiębiorstwa w celu osiągnięcia wymaganej jakości wyrobów.

Przykładowa treść Księgi Jakości

Rozdział	5.4.1 Cele dotyczące jakości
1. Spis treści	5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością
2. Definicje i ważniejsze skróty	5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
3. Charakterystyka XYZ:	5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia
3.1 Charakterystyka XYZ i podstawowe cele działalności	5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa
3.2 Struktura organizacyjna	5.5.3 Komunikacja wewnętrzna
3.3 Metody pracy	5.6 Przegląd zarządzania
4. SYSTEM JAKOŚCI STOWARZYSZENIA	5.6.1 Postanowienia ogólne
4.1 Wymagania ogólne	5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu
4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji	5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu
4.2.1 Postanowienia ogólne	6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI
4.2.2 Księga Jakości	6.1 Zapewnienie zasobów
4.2.3 Nadzór nad dokumentami	6.2 Zasoby ludzkie
4.2.4 Nadzór nad zapisami	6.2.1 Postanowienia ogólne
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	6.2.2 Kompetencje, świadomość i szkolenie
5.1 Zaangażowanie kierownictwa	6.3 Infrastruktura
5.2 Orientacja na klienta	6.4 Środowisko pracy
5.3 Polityka Jakości Stowarzyszenia	
5.4 Planowanie	

Przykładowa treść księgi jakości c.d.

7. REALIZACJA USŁUGI	7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność
7.1 Planowanie realizacji usługi	7.5.4 Własność Klienta
7.2 Procesy związane z klientem	7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu
7.2.1 Określenie wymagań dotyczących wyrobu	7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów
7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu	8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE
7.2.3 Komunikacja z Klientem	8.1 Postanowienia ogólne
7.3 Projektowanie i rozwój	8.2 Monitorowanie i pomiary
7.4 Zakupy	8.2.1 Zadowanie klienta
7.4.1 Proces zakupu	8.2.2 Audit wewnętrzny
7.4.2 Informacje dotyczące zakupów	8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów
7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu	8.2.4 Monitorowanie i pomiary usługi
7.5 Dostarczanie usługi	8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym
7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	8.4 Analiza danych
7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi	8.5 Doskonalenie
	8.5.1 Ciągłe doskonalenie
	8.5.2 Działania korygujące
	8.5.3 Działania zapobiegawcze

Przykład winiety Księgi Jakości

LOGO XYZ

Firma XYZ
Sześcielna 2A, 33-124 Dwiec
Tel. (13) 3344555, Fax (13) 3344666
www.xyz.org.pl

KSIĘGA JAKOŚCI

opisująca System Jakości funkcjonujący

w Firmie XYZ
spółdy s wypracowali PN-EN ISO 9001:2008 s wykazaniem walidacji procesu dostarczania usługi, opisanych w punkcie 7.4.2 oraz ogólnie do monitorowania i pomiarów w punkcie 7.6 i projektowania i rozwoju w punkcie 7.3 strony PN-EN ISO 9001:2008

Rozdział nr 1:

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

Spis treści

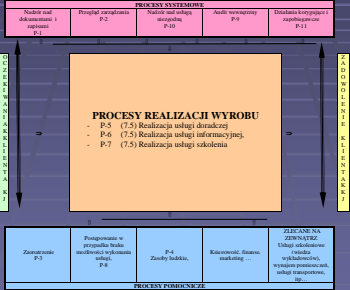
Przykład strony Księgi Jakości

LOGO XYZ	KSIĘGA JAKOŚCI		Strona 1 z 12	
	Rozdział 1	TYTUŁ	Wydanie	Nowelizacja
1				

PROCEDURY

Procedury to podstawowe dokumenty opisujące kompleksowo i jednoznacznie poszczególne elementy funkcjonującego w przedsiębiorstwie Systemu Jakości. Procedury dotyczą poszczególnych procesów realizowanych przez przedsiębiorstwo, istotnych z punktu widzenia zapewnienia wymaganej jakości wyrobów i usług. W każdym przypadku są one w zasadzie rozwinięciem i uszczegółowieniem postanowień zawartych w Księdze Jakości.

Przykładowy wykaz procedur, przedstawiony na Mapie procesów



Przykładowa procedura

LOGO XYZ		PROCEDURA SYSTEMU JAKOŚCI		P-1	
Wydanie: 1		Nowelizacja: A		Str. X z Y	
TYTUŁ					
AAAAAAA BBBBBBBBBB CCCCCCCCCC					
Obowiązuje od: 20.01.2006					
Status: 1		Liczba stron: 1		Liczba stron z grafikami: 0	
ZAWARTOŚĆ					
1)	1)	1)	1)	1)	1)
2)	2)	2)	2)	2)	2)
3)	3)	3)	3)	3)	3)
4)	4)	4)	4)	4)	4)
5)	5)	5)	5)	5)	5)
6)	6)	6)	6)	6)	6)
7)	7)	7)	7)	7)	7)
8)	8)	8)	8)	8)	8)
9)	9)	9)	9)	9)	9)
10)	10)	10)	10)	10)	10)
11)	11)	11)	11)	11)	11)
12)	12)	12)	12)	12)	12)
13)	13)	13)	13)	13)	13)
14)	14)	14)	14)	14)	14)
15)	15)	15)	15)	15)	15)
16)	16)	16)	16)	16)	16)
17)	17)	17)	17)	17)	17)
18)	18)	18)	18)	18)	18)
19)	19)	19)	19)	19)	19)
20)	20)	20)	20)	20)	20)
21)	21)	21)	21)	21)	21)
22)	22)	22)	22)	22)	22)
23)	23)	23)	23)	23)	23)
24)	24)	24)	24)	24)	24)
25)	25)	25)	25)	25)	25)
26)	26)	26)	26)	26)	26)
27)	27)	27)	27)	27)	27)
28)	28)	28)	28)	28)	28)
29)	29)	29)	29)	29)	29)
30)	30)	30)	30)	30)	30)
31)	31)	31)	31)	31)	31)
32)	32)	32)	32)	32)	32)
33)	33)	33)	33)	33)	33)
34)	34)	34)	34)	34)	34)
35)	35)	35)	35)	35)	35)
36)	36)	36)	36)	36)	36)
37)	37)	37)	37)	37)	37)
38)	38)	38)	38)	38)	38)
39)	39)	39)	39)	39)	39)
40)	40)	40)	40)	40)	40)

Przykładowa procedura c.d.

Odniesienie do punktów normy PN-EN ISO 9001:2001

AA	AAAA
BB	BBBBBBBB
CC	CCCCCCCC
DD	DDDDDDDD
EE	EEEEEEEE
FF	FFFFFFFF
GG	GGGGGGGG
HH	HHHHHHHH
II	IIIIIIIIII
JJ	JJJJJJJJJJ
KK	KKKKKKKK
LL	LLLLLLLLLL
MM	MMMMMMMM
NN	NNNNNNNN
OO	OOOOOOOO
PP	PPPPPPPP
QQ	QQQQQQQQ
RR	RRRRRRRR
SS	SSSSSSSS
TT	TTTTTTTTTT
UU	UUUUUUUU
VV	VVVVVVVVVV
WW	WWWWWWWW
XX	XXXXXXXXXX
YY	YYYYYYYYYY
ZZ	ZZZZZZZZZZ

Wskazanie procesów (wykazanie zmian):

Wskazanie	Spis	Opis zmian	Zapis
Monitoryng	1	1111111111	MMMMDDMM
Załączniki	2	2222222222	NNNNNNNN
Uwagi	3	3333333333	OOOOOOOO

INSTRUKCJE

W Systemie Jakości opracowuje się również instrukcje, czyli dokumenty szczegółowo mówiące o tym, jak poszczególne działania powinny być realizowane. Instrukcje są dokumentami Systemu Jakości reprezentującymi najwyższy stopień szczegółowości w porównaniu z Księgą Jakości i procedurami. Instrukcje można podzielić je na dwie grupy:

- instrukcje systemowe;** Są niejako rozwinięciem procedur. Dokładnie opisują jak wykonać określone działania, jak kontrolować, nadzorować, kwalifikować, itd. Powinny szczegółowo nakreślać realizację założeń opisanych w procedurach, podobnie jak one muszą podlegać ścisłemu nadzorowi.
- instrukcje techniczne/pracy/robotnicze/kontrolne.** Te instrukcje natomiast są częścią procesów technologicznych, przez to również systemu. Wyrażają zależność "człowiek - maszyna" (np. instrukcja spawania, instrukcja toczenia). Tak jak pozostałe dokumenty powinny być kompletne i podlegać nadzorowi

Przykład instrukcji

LOGO XYZ	INSTRUKCJA		Numer instrukcji	
	TYTUŁ		Wydanie: 1 Data wydania: XX-YY-ZZZZ Strona X z Y	
Opracował:	Stworzył:	Imię i Nazwisko	Data	Podpis
Sprawił:				
Zatwierdził:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cel 2. Przedmiot i zakres stosowania 3. Definicje i terminologia 4. Odpowiedzialność i uprawniaenia 5. Opis postępowania 6. Zapisy jakości 				
Nazwa zapisu - nr formularza	Odpowiedzialny za przechowywanie	Odniesienie (do zapisu) w/w formularza		
□ F-XXXXXXX	YY	HHH		

ZAPISY W SYSTEMACH JAKOŚCI

Zapis – jest to dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

Przykładowy zakres odpowiedzialności nad dokumentami i zapisami w Systemie Jakości (nadzór nad dokumentacją systemową)

l.p.	Nr.dokumentu	Nazwa dokumentu	Obowiązuje od	Opracowujący	Okres przechowywania	Miejsce przechowywania
1)	KJ	Księga Jakości	28-01-08	PJ	Beztymczasowo	PJ, Prezes
2)	KFZ	Księga Formularzy i Załączników	28-01-08	PJ	Beztymczasowo	PJ, Prezes
3)	F-16	Analiza ryzyka	28-01-08	D	1 rok	Terazki różne
4)	F-8	Harmonogram przeglądów dokumentacji	28-01-08	S	1,5 roku	Segregator: dokumentacji systemowej
5)	F-11	Karta ewidencyjna Księgi Jakości	28-01-08	S	1,5 roku	Segregator: dokumentacji systemowej
6)	F-13	Karta uczestnika	28-01-08	S	1 rok	Segregator: Szkoleń

Przykładowy zakres odpowiedzialności nad dokumentami i zapisami w Systemie Jakości (nadzór nad dokumentacją organizacyjną)

l.p.	Nr.dok.	Nazwa dokumentu	Opracowujący/Zatwierdz.	Okres przechowywania	Miejsce przechowywania
1)		Statut	Prezes	beztymczasowo	Szafka dokumentacji systemowej
2)	F-18	Kodeks Etyczny	Prezes	1,5 roku	KFZ
3)	F-81	Grafik dyżurów sprzętania	Specjalista ds. Administracyjno-Ekonomicznych	3 miesiące	Kuchnia: szafka Segregator: Administracja
4)	F-9	Imienny wykaz pracowników	Specjalista ds. Administracyjno-Ekonomicznych	1,5 roku	Segregator: Administracja

Przykładowy zakres odpowiedzialności nad dokumentami i zapisami w Systemie Jakości (nadzór nad zapisami SJ)

l.p.	Nr. zapisu	Nazwa zapisu	Opracowujący	Zatwierdzający	Okres przechowywania	Miejsce przechowywania
1	F-3	Akta Klienta/Inwestora	Kierownik Projektu, Asystent Projektu	K	1 rok	Teczka Klienta/Beneficjenta
2	F-2	Akta oceny/raportu Klienta	Koordinator Projektu, Asystent Projektu, Kierownicy Projektu	K	1 rok	Teczka Klienta/Beneficjenta
3	F-4	Balans robót	Balans ds. Finansowo-Kalkulacyjnych, Kierownicy Projektu	DR, Prezes	1,5 roku	Segregator: robota
4	F-6	Bilansy zmian	Kierownicy Projektu	DR	1,5 roku	Segregator: robota
5	F-8	Ewaluacja dokumentów strukturalnych	Dyrektor, KP	PJ	1,5 roku	Segregator: plan projektowy
14	F-33	Notatki z posiedzenia komitetu z klientem	Dyrektor, Asystent Projektu, Koordynator Projektu, Kierownicy Projektu	K	1 rok	Teczka Klienta/Beneficjenta
15	F-36	Opis dokumentu	Prezes	Prezes	1,5 roku	Teczka klienta/organizacji
16	F-46	Porównanie przebiegu dokumentacji	Koordinator Projektu, KP	K	1,5 roku	Teczka Klienta/Beneficjenta
17	F-41	Porównanie wykonania robót	Kierownicy Projektu	DR	1,5 roku	Teczka Klienta/Beneficjenta
18	F-42	Porównanie z raportem z audytu	Prezes	Prezes	1 rok	Teczka Klienta/Beneficjenta

PLANY JAKOŚCI

Plan jakości- dokument specyfikujący, które procedury i związane z nimi zasoby należy zastosować, kto i kiedy ma je realizować w odniesieniu do określonego przedsięwzięcia, wyrobu, procesu lub umowy

Przykładowy Plan Jakości

Plan Jakości dla usługi

l.p.	Opis działań	Indeksy SZJ	Komentarz	Wykazana liczba wykonawców
1	przebieg, analiza i aktualizacja wymagań			
2	przygotowanie realizacji			osoba/str. etap 1 data/rok
3	realizacja projektowania			osoba/str. etap 2 data/rok
4	zapisy dokumentacji			osoba/str. etap 3 data/rok
5	realizacja systemu			osoba/str. etap 4 data/rok
6	ocena końcowa realizacji projektowania			osoba/str. etap 5 data/rok
7	wypróbowanie zmian do projektowania			osoba/str. etap 6 data/rok
8	zawieszenie do momentu aktualizacji wersji dokumentacji			osoba/str. etap 7 data/rok
				osoba/str. etap 8 data/rok

Dokumentowanie SZJ

Każda organizacja określa sama zakres potrzebnej dokumentacji oraz rodzaj stosowanych mediów, w zależności od:
 osób pracujących – uczestniczących w organizacji oraz rodzaju prowadzonych działań,
 ilości i złożoności oraz wzajemnych powiązań pomiędzy procesami,
 stopnia skomplikowania wyrobu,
 wymagań klienta,
 przepisów,
 umiejętności personelu
 potrzeb w zakresie zademonstrowania spełnienia wymagań systemu

Korzyści wynikające z dokumentowania Systemu Jakości to:

przejrzystość i racjonalność w zakresie organizacji i funkcjonowania przedsiębiorstwa,
 rozwój współpracy między działami przedsiębiorstwa dzięki jasnemu podziałowi kompetencji,
 zachowanie zdolności funkcjonalno - organizacyjnych niezależnie od zmian personalnych,
 poprawa struktury personalnej dzięki ustalonym metodom doboru personelu, jego kwalifikacji i szkoleniom,
 uaktywnienie motywacji pracowników do poprawnej pracy oraz do współpracy,
 ułatwienie procesów wprowadzania pracownikom w ustalane działania i operacje,
 możliwość szybkiego wykrywania słabych punktów, usterek, przeoczeń i ich wpływu na jakość wyrobu,
 wczesne rozpoznawanie skutków przy wprowadzanych zmianach.
 dowód wypełnienia przez przedsiębiorstwo obowiązków wynikających z odpowiedzialności producenta za wyrob a także ochronę środowiska.
 możliwość samokontroli systemu zarządzania jakością, a więc spełniania obowiązku nadzoru,
 pomoc przy zbieraniu danych i informacji niezbędnych do analiz statystycznych procesu, wad itp

Znaczenie dokumentacji

Ułatwia komunikację

Jest niezbędny elementem systemu

Przyczynia się do:

- osiągania jakości wyrobu i doskonalenia jakości
 - zabezpieczenia odpowiednich szkoleń
 - zapewniania powtarzalności i identyfikowalności
 - dostarczania obiektywnych dowodów skuteczności systemu
 - oceny skuteczności i stałej adekwatności systemu
- Opracowywanie dokumentacji powinno być działalnością przynoszącą korzyść (wartość dodaną)

Inne wymierne korzyści z posiadania SZJ i jego poprawnego dokumentowania to:

wczesne rozpoznawanie i wykrywanie błędów i wad w różnych sferach wytwarzania wyrobu / usługi, wychwycenie ich już u źródła, a poprzez to zmniejszenie nakładu prac na poprawę braków, zmniejszenie ilości odpadów produkcyjnych, ilości wad wyrobów poprzez prowadzenie działalności zapobiegawczej, ilości reklamacji, roszczeń gwarancyjnych,
 punkty w programach pomocowych np. w przyznaniu dotacji z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko – 2 pkt za posiadanie akredytowanego Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001, 2 pkt za posiadanie akredytowanego Systemu Zarządzania Środowiskowego ISO 14001 lub innego równoważnego np. EMAS, 2 pkt za posiadanie akredytowanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem ISO 18001
 dobre postrzeżenie firmy przez banki w staraniach o przyznanie np. kredytu (posiadanie certyfikatu lub systemu jakości) świadczy o rzetelności organizacji
 posiadanie systemu jakości daje możliwość nawiązania współpracy z atrakcyjnymi, wymagającymi kontrahentami – którzy mogą nawiązać współpracę jedynie z dostawcami posiadającymi systemem jakości
 dodatkowe punkty za system przy udziale w przetargach i innych ogłoszeniach na wykonanie prac, zlecenie, dodatkowe punkty w kontraktach p. z NFZ

„Dokumentowanie SZJ i korzyści z tego wynikające”

Dziękuję za uwagę

Anna Radoń-Cholewa