



**KSIĘGA JAKOŚCI  
PN-EN ISO 9001:2015**

Wydanie III

01.09.2021r.

Strona 1 z 27

**PRZEDSIĘBIORSTWO NAPRAW I UTRZYMANIA INFRASTRUKURY  
KOLEJOWEJ W KRAKOWIE SP. Z O.O.**

ul. Prokocimska 4

30-556 Kraków

[www.pnuikkrakow.pl](http://www.pnuikkrakow.pl)

Zatwierdził:

Prezes PNUIK Kraków Sp. z o.o.

PREZES ZARZĄDU  
  
Zbigniew Marzec



## **SPIS TREŚCI**

Prezentacja Przedsiębiorstwa Napraw i Utrzymania Infrastruktury Kolejowej w Krakowie Sp. z o.o.

Identyfikacja zachodzących procesów

Schemat organizacyjny PNUIK Kraków Sp. z o.o.


Zakres Systemu Zarządzania Jakością w Spółce

Odpowiedzialność kierownictwa

Zasoby

Realizacja świadczonych usług

Pomiary, analizy i doskonalenie w ramach Systemu Zarządzania Jakością

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Wydanie III
		01.09.2021r.
		Strona 3 z 27

## Norma obowiązująca:

PN-EN ISO 9001:2015 Systemy zarządzania jakością. Wymagania:

### **1. Prezentacja Przedsiębiorstwa Napraw i Utrzymania Infrastruktury Kolejowej w Krakowie Sp. z o.o.**

Przedsiębiorstwo Napraw i Utrzymania Infrastruktury Kolejowej w Krakowie Sp. z o.o. rozpoczęło swoją działalność 1-go października 2001 roku, a powstało w wyniku połączenia Zakładu Napraw Infrastruktury w Dębicy i Zakładu Mostowego w Suchej Beskidzkiej.

Szersze informacje o PNUIK w Krakowie Sp. z o.o. umieszczone są na stronie internetowej pod adresem [www.pnuikkrakow.pl](http://www.pnuikkrakow.pl)

Władze Spółki stanowią:

- Zgromadzenie Wspólników;
- Rada Nadzorcza;
- Zarząd Spółki

Zadania z zakresu przedmiotu działalności Spółki oraz inne wynikające z przepisów prawa realizowane są przez wchodzące w skład PNUIK następujące komórki organizacyjne:

- 1) Biuro Spółki zlokalizowane w Krakowie przy ul. Prokocimskiej 4
- 2) Bazę w Dębicy przy ul. Sandomierskiej 39 z przyporządkowanymi jej grupami robót
- 3) Bazę w Krakowie przy ul. Półłanki 1 z przyporządkowanymi jej grupami robót
- 4) Baza elektroenergetyczna ul. Półłanki 1 z przyporządkowanymi jej grupami robót
- 5) Baza SRK przy ul. Wodnej 15 z przyporządkowanymi jej grupami robót

Wykonują one prace w zakresie:

- budowy, modernizacji i utrzymania nawierzchni kolejowej, polegające na:
- budowie torów i rozjazdów,
- modernizacji torów i rozjazdów,
- naprawie bieżącej torów i rozjazdów,
- odwodnieniu torów równi stacyjnych i głowic rozjazdowych,
- profilowaniu i wzmacnianiu skarp, likwidacja osuwisk
- wykonywania robót budowlano -montażowych dotyczących obiektów inżynierskich, kolejowych i drogowych (mosty, wiadukty, przepusty, perony, tunele) w zakresie:
- budowa nowych obiektów,
- przebudowa i modernizacja obiektów istniejących,
- naprawa i utrzymanie obiektów inżynierskich,
- budowy, modernizacji i utrzymania sieci trakcyjnej, polegające na:



- demontażu i montażu fundamentów pod konstrukcje wsporcze sieci trakcyjnej,
- demontażu i montażu konstrukcji wsporczych sieci trakcyjnej,
- demontażu i montażu sieci trakcyjnej wraz z osprzętem,
- demontażu i montażu uszynienia indywidualnego lub grupowego,
- demontażu i montażu zasilaczy i odłączników sieci trakcyjnej z napędami ręcznymi lub silnikowymi,
- demontażu i montażu sieci powrotnej,
- regulacji sieci trakcyjnej.
- budowy, modernizacji i utrzymania sieci urządzeń sterowania ruchem kolejowym, polegające na:
  - budowie, przebudowie i modernizacji liniowych urządzeń srk
  - budowie, przebudowie i modernizacji stacyjnych urządzeń srk,
  - budowie, przebudowie i modernizacji urządzeń przejazdowych,
  - naprawie i utrzymaniu przejazdowych, liniowych i stacyjnych urządzeń srk,
  - zabudowie, przebudowie i lokalizacji tras kablowych,
  - naprawie uszkodzeń tras kablowych,
  - zabezpieczeniu infrastruktury srk podczas prac torowych i na obiektach inżynierskich.

### **Strategiczne kierunki działań Spółki:**

Przedsiębiorstwo stosuje politykę i strategię zorientowaną na klienta.

Strategia Spółki przewiduje:

- rozszerzenie działalności Spółki poza tradycyjne obszary działań,
- doskonalenie technologii i organizacji robót,
- wdrażanie nowych technologii,
- modernizacje zasobów.



**Misja Spółki brzmi:**

**Wypracowanie przez Spółkę zysku poprzez właściwą realizację zleconych Spółce robót.**

**Wizja Spółki brzmi:**

**Wzmocnienie dotychczasowej pozycji na rynku usług budowlanych w zakresie budowy, rekonstrukcji i utrzymania nawierzchni kolejowej oraz kolejowych obiektów inżynierskich.**

**W związku z tym Spółka będzie poprawiała jakość i terminowość świadczonych przez siebie usług przy równoczesnym ograniczeniu ich cen poprzez efektywniejsze wykorzystanie zasobów Spółki dostosowywanych do potrzeb Spółki w związku ze zmieniającym się nieustannie otoczeniem.**

**2. Procesy SZJ**

W odniesieniu do każdego procesu określono:

- cel procesu - finalny etap osiągnięciu, którego służy realizacja procesu;
- właściciela procesu - pracownik odpowiedzialny za przebieg procesu oraz jego monitorowanie i rozwój, w podstawowym zakresie odpowiedzialności;
- dane wejściowe do procesu - podstawowe dane, informacje, zasoby, dokumenty, które są niezbędne do realizacji procesu i zostaną przekształcone w dane wyjściowe;
- dane wyjściowe z procesu - stanowiące wynik realizacji procesu i decydujące o skuteczności jego przebiegu;
- zakres procesu - wskazany dla całej firmy przez dokumenty systemowe stanowiące podstawę jego realizacji obszar oraz inne założenia określające kryteria i metody niezbędne do wspomagania jego funkcjonowania i nadzorowania;
- do zastosowania odpowiednie kryteria i metody potrzebne do zapewnienia skutecznego przebiegu i nadzorowania procesów;
- niezbędne zasoby i zapewniono ich dostępność;
- odpowiedzialności i uprawnienia w procesach;
- uwzględniono ryzyka i szanse zidentyfikowane dla SZJ;
- ustalono odpowiednie metody oceny i wdrażania niezbędnych zmian w celu osiągnięcia zamierzonych wyników oraz doskonalenia procesów i SZJ.



Pomiędzy wszystkimi procesami istnieją ściśle powiązania. Procesy wzajemnie się uzupełniają, a zachwiania powstałe w trakcie realizacji któregoś z nich rzutują bezpośrednio na całościowe funkcjonowanie Systemu Zarządzania w przedsiębiorstwie.

Celem zobrazowania zachodzących w PNUIK Kraków Sp. z o.o. procesów systemowych opracowana została Mapa procesów jako załącznik Z4 „Mapa Procesów SZJ” obrazująca korelacje i współzależności, jakie zachodzą pomiędzy procesami w Systemie Zarządzania Jakością.

### **3. Schemat organizacyjny PNUIK Kraków Sp. z o.o. stanowi załącznik nr Z11.**

#### **4. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu**

W celu określenia czynników zewnętrznych i wewnętrznych, wpływających na zdolność organizacji do osiągnięcia zamierzonych wyników SZJ oraz istotnych ze względów biznesowych i strategicznych funkcjonowania organizacji, Kierownictwo organizacji odpowiedzialne jest za przeprowadzenie analizy kontekstu organizacji zgodnie z kryteriami podanymi w załączniku Z10 „Analiza kontekstu organizacji”.

Informacje dotyczące analizowanych czynników zewnętrznych i wewnętrznych są monitorowane w sposób ciągły i przeglądane nie rzadziej niż raz w roku.

Podstawowe dane wejściowe do aktualizacji bieżącej obejmują dane i informacje z komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej oraz dane i informacje z innych źródeł informacyjnych, dotyczące przydatności, adekwatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością.

#### **5. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych**

W celu zapewnienia zdolności organizacji do stałego dostarczania wyrobów i usług, spełniających wymagania klientów oraz mających zastosowanie przepisów prawnych i innych wymagań regulacyjnych określono strony zainteresowane i ich wymagania istotne dla SZJ jako załącznik Z8 „Wymagania stron zainteresowanych”.

Informacje dotyczące określonych stron zainteresowanych i ich wymagań są monitorowane oraz przeglądane zgodnie z pkt. 4.

#### **6. Wymagania ogólne**

PNUIK ustanowiła, udokumentowała i wdrożyła oraz ciągle doskonali skuteczność SZJ wg normy PN-EN ISO 9001:2015 w zakresie: kompleksowej realizacji budów, modernizacji, napraw i utrzymania dróg szynowych i kołowych, sieci trakcyjnej, urządzeń srk oraz obiektów inżynierskich z wyłączeniem punktu normy dotyczącego projektowania.

Spółka zleca na zewnątrz realizację procesów, które mają wpływ na zgodność świadczonych przez nią usług.



Do procesów tych należy zaliczyć: szlifowanie szyn, roboty telekomunikacyjne, wykonywanie nawierzchni drogowych, wykonywanie elementów stalowych rozjazdów.

Do nadzoru powyższych procesów należy zaliczyć następujące kryteria:

- spełnienie wszystkich warunków i gwarancji umów, instrukcji kolejowych, norm oraz projekt wykonania,
- materiały użyte w procesach muszą posiadać atesty i aprobatę,
- terminowe wykonanie robót zgodnie z harmonogramem,
- narady,
- audyty wewnętrzne,
- koszty

Za poprawne wykonywanie procesów odpowiedzialni są Naczelnicy Działów/Baz, osoby pracujące na samodzielnych stanowiskach oraz kierownicy budów/robót.

Za nadzór nad prawidłowym wykonywaniem procesów odpowiedzialny jest Zarząd.

Dla prawidłowego funkcjonowania systemu zarządzania jakością w PNUIK niezbędne są następujące przepisy:

Przepisy wewnętrzne:

a) dokumenty korporacyjne, tj.:

- Umowa Spółki,
- Regulaminy Organów Spółki i regulamin organizacyjny Spółki,

a) dokumenty ze sfery zarządzania, tj.:

- uchwały Organów Spółki w sprawach określonych w Umowie Spółki i w regulaminach organów Spółki,
- zarządzenia Zarządu przyjmujące i wprowadzające regulacje systemowe,
- decyzje Prezesa Zarządu, decyzje pozostałych Członków Zarządu - w sprawach dotyczących ich zakresu działania, normujących sprawy o określonym horyzoncie czasowym, posiadających datę rozpoczęcia i zakończenia realizacji zadań lub sprawy systemowe będące w wyłącznej kompetencji Członka Zarządu,
- pisma ogólne Prezesa Zarządu zawierające informacje w sprawach dotyczących działalności Spółki i jej organów.

Przepisy prawa powszechnie obowiązującego

- Za aktualizacje przepisów nadrzędnych odpowiadają Naczelnicy Działów/Baz, osoby pracujące na samodzielnych stanowiskach oraz kierownicy budów/robót.
- Każdy Nacelnik, osoba pracująca na samodzielnym stanowisku i kierownik budowy musi posiadać wykaz rozporządzeń i aktualnych ustaw zewnętrznych.

Pozyskiwanie i udostępnianie

Sposób pozyskiwania i udostępniania przepisów wewnętrznych PNUIK określa procedura PJ-1 „Nadzór nad dokumentami”.



W przypadku przepisów prawa powszechnie obowiązującego pozyskiwanie odbywa się poprzez korzystania z:

- ogólnodostępnych stron InforLEX- [www.inforlex.pl](http://www.inforlex.pl)
- innych publikacji nabywanych za zgodą Zarządu Spółki.

Wymagania dotyczące dokumentacji

Analiza dokumentacji funkcjonującej w PNUK pozwoliła wyodrębnić dokumenty wymagające nadzoru i mające wpływ na jakość procesów.

Dokumentacja SZJ w PNUK obejmuje:

- udokumentowane oświadczenie dotyczące Polityki Jakości i celów dotyczących jakości;
- Księgę Jakości;
- udokumentowane procedury procesów zasadniczych i pomocniczych - oznaczone literami „PJ”;
- przepisy prawa, normy, warunki techniczne, specyfikacje i inne dokumenty

Nadzór nad dokumentami zapewnia:

- zgodność merytoryczną wszystkich dokumentów we wszystkich strukturach organizacyjnych firmy,
- dostępność odpowiednich dokumentów na wszystkich stanowiskach pracy, odpowiednie oznaczenie pozwalające na jednoznaczną identyfikację i przyporządkowanie dokumentów oraz gwarancję użytkowania tylko wersji aktualnych,
- czytelność i łatwość identyfikacji,
- kontrolę wprowadzania wszelkich zmian w dokumentach oraz usuwania dokumentów nieaktualnych i zastąpienie ich aktualnymi.

Szczegóły dotyczące nadzoru nad dokumentami określa procedura PJ-1 „Nadzór nad dokumentami”, która jest czytelna i udokumentowana.

Nadzór nad zapisami zapewnia:

Możliwość dostarczenia dowodów zgodności z wymaganiami oraz skuteczności działania systemu zarządzania jakością podejmowanie działań weryfikujących, zapobiegawczych i korygujących. Zapisy powinny być czytelne i łatwe do zidentyfikowania.

Szczegóły dotyczące nadzoru nad zapisami zawarte są w procedurze PJ-2, „Nadzór nad zapisami”.

Odpowiedzialność kierownictwa

Zarząd Spółki odpowiada za system zapewnienia jakości świadczonych usług. Kształtuje politykę jakości, przeznaczając niezbędne środki do realizacji celów wynikających z przyjętej polityki.

Podejmuje działania niezbędne do wdrożenia i funkcjonowania systemu oraz przeprowadza okresowe przeglądy systemu zarządzania jakością.





Do zadań Pełnomocnika ds. SZJ w powyższym zakresie należy m. in.:

- opracowywanie Polityki jakości w zakresie zarządzania jakością w Spółce,
- wdrażanie SZJ w Spółce,
- monitorowanie i koordynacja działań związanych z SZJ,
- opracowywanie kryteriów i parametrów oceny zarządzania jakością i ich monitoringu w Spółce,
- uczestnictwo w szkoleniach doskonalących organizowanych przez firmy certyfikujące oraz prowadzenie szkoleń z SZJ dla pracowników Spółki

Pełnomocnik ds. SZJ posiada uprawnienia umożliwiające realizację powyższych zadań, a w szczególności w zakresie dostępu do niezbędnych informacji związanych z planami rozwoju firmy, zmianami organizacyjnymi, w zakresie wdrażania, utrzymania i doskonalenia systemu jakości.

## **7. Zaangażowanie najwyższego kierownictwa**

Kierownictwo Organizacji przyjęło pełną odpowiedzialność za opracowanie, wdrożenie, rozwój i ciągłe doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością w celu wykazania przywództwa i swojego zaangażowania w SZJ poprzez:

- ✓ ustanowienie polityki jakości i celów jakościowych dla SZJ oraz ich zgodności z kontekstem i strategicznym kierunkiem organizacji,
- ✓ zapewnienie odpowiedniej integracji wymagań SZJ z procesami biznesowymi organizacji,
- ✓ podejmowanie działań uwzględniających podejście procesowe oraz podejście oparte na ryzyku oraz promowanie tych działań,
- ✓ zapewnienie dostępności zasobów niezbędnych w SZJ,
- ✓ komunikowanie znaczenia skutecznego zarządzania jakością i zgodności z wymaganiami SZJ,
- ✓ zapewnienie, aby SZJ osiągał zamierzone wyniki,
- ✓ angażowanie, kierowanie i wspieranie osób, które mają wpływ na skuteczność SZJ, promowanie ciągłego doskonalenia,
- ✓ wspieranie innych osób na szczeblu kierowniczym w wykazywaniu przywództwa w zakresie ich odpowiedzialności.

Jednocześnie kierownictwo zapewnia, że w Spółce:

- istnieją i funkcjonują odpowiednie procesy i struktury,
- wszyscy pracownicy znają swoje obowiązki, uprawnienia i formy komunikowania się,
- są dostępne zasoby niezbędne dla prawidłowego przebiegu procesów realizacji usług.

Kierownictwo PNUK systematycznie ocenia, czy SZJ jest sprawny i działa efektywnie, oraz czy postawione cele są realizowane.

PNUK Kraków Sp. z o.o. opiera współpracę z Klientami na zawieranych umowach wynikających z zakresu działania Spółki.



Stopień spełnienia potrzeb i oczekiwań Klientów jest okresowo badany poprzez:

- opinie Klientów wyrażane podczas kontaktów z pracownikami i kierownictwem Spółki,
- analizy zgłoszonych reklamacji.

Polityka jakości rozpowszechniona jako załącznik na stronie internetowej Spółki.

## POLITYKA JAKOŚCI


**Priorytetowym celem firmy Przedsiębiorstwo Napraw i Utrzymania Infrastruktury Kolejowej w Krakowie Sp. z o.o.** jest stałe spełnianie wymagań Klientów poprzez osiągnięcie i utrzymanie wysokiego poziomu jakości w zakresie „Budowa, modernizacja, naprawa i utrzymanie dróg szynowych i kołowych, obiektów inżynierskich, obiektów budowlanych i budowli oraz wynajem pojazdów szynowych, maszyn torowych i budowlanych”.

**Problematyka jakości** odgrywa istotną rolę w świadomości Zarządu Firmy, dlatego też zajmuje ważne miejsce wśród zadań realizowanych przez firmę i leży w kompetencjach osób w niej zatrudnionych.

**Nasze cele realizujemy poprzez:**

- stałą orientację na potrzeby i oczekiwania Klientów zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych,
- indywidualne i rzetelne podejście do każdego Klienta i zdobycie jego trwałego zaufania,
- stałe podnoszenie poziomu wyposażenia i stanu zaplecza technicznego,
- przestrzeganie obowiązujących wymagań prawnych i innych z zakresu prowadzonej działalności oraz innych specyficznych zobowiązań istotnych dla kontekstu Przedsiębiorstwa
- doskonalenie wszystkich procesów realizowanych w firmie,
- realizację usług o jak najwyższych standardach,
- ciągłe podnoszenie kwalifikacji naszego personelu, w tym pogłębianie świadomości prawnej pracowników,
- zapewnienie by realizacja usług i sprzedaż prowadzone były w warunkach przyjaznych środowisku i bezpiecznych dla człowieka,
- sprawną i terminową realizację zamówień,
- badanie satysfakcji i poziomu zadowolenia Klientów .

**Gwarancją osiągnięcia założonych celów** jest świadomość Zarządu oraz pracowników firmy o konieczności stałego doskonalenia wszystkich procesów ukierunkowanych na uzyskanie satysfakcji naszych Klientów , wynikającej z zaspokojenia ich potrzeb oraz skuteczne zarządzanie procesami w sposób umożliwiający ciągłe doskonalenie jakości świadczonych usług zgodnie z zasadami ciągłego doskonalenia w każdym aspekcie funkcjonowania firmy, a także wymagań norm PN-EN ISO 9001:2015 i norm uzupełniających.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Wydanie III
		01.09.2021r.
		Strona 11 z 27

Tak opisaną i wdrożoną Politykę Jakościową Firma wraz z pracownikami będą promować i stosować z należytą starannością oraz będą dbać o jej aktualność.

## 8. Planowanie

Cele dotyczące jakości

Wyznaczone cele są:

- mierzalne i spójne z Polityką jakości;
- odpowiednie dla wspierania organizacji w osiągnięciu wyznaczonej w strategii pozycji rynkowej;
- nakierowane na potrzeby Klienta, których zaspokojenie pozwala na realizowanie polityki jakości;
- przyporządkowane do odpowiednich obszarów działania i procesów, wyposażonych w potrzebne zasoby.

Szczegółowe zadania prowadzące do osiągnięcia wyznaczonych celów, są określone przez Kierownictwo w postaci zapisu w „Protokole z przeglądu Systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo PNUK oraz podawane do wiadomości załogi, poprzez ich przedstawienie i omówienie przez Naczelników komórek organizacyjnych. Cele szczegółowe wynikają z celów strategicznych. Mierniki procesów oraz cele przedstawia załącznik.

Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

Rozwój PNUK jest ściśle związany z planową realizacją celów strategicznych Spółki co pozwoli na dostosowanie jakości usług do potrzeb Klientów. Wpłynie to na zwiększenie konkurencyjności Spółki na rynku.

Na budowę wizerunku Spółki istotny wpływ ma wdrożony i podlegający ciągłemu doskonaleniu system zarządzania jakością.

Podstawą prawidłowego funkcjonowania Systemu jest planowanie jakości uwzględniające:

- potrzeby i oczekiwania klientów, obowiązujące przepisy,
- strategię PNUK,
- cele Spółki,
- możliwości doskonalenia
- potrzebne zasoby finansowe

## 9. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

Odpowiedzialność, kompetencje, uprawnienia i zadania do wykonania przez pracowników są zapisane w ich kartach charakterystyki stanowiska pracy oraz w przepisach wewnętrznych.

Karty charakterystyki stanowiska pracy pracownika przedstawione są pracownikowi.



Ich potwierdzone kopie przechowywane są w Dziale ds. kadr PNUIK Kraków Sp. z o.o. Znajomość przepisów obowiązujących na określonym stanowisku pracy pracownik potwierdza własnoręcznym podpisem.

## **10. Odpowiedzialność i uprawnienia**

Naczelnicy Działów/Baz, pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach oraz kierownicy budów/robót są zobowiązani do:

- identyfikowania i dokumentowania wszelkich problemów dotyczących usług, procesów i SZJ;
- inicjowania działań zapobiegających wystąpieniu jakichkolwiek niezgodności usług, procesów i SZJ z wymaganiami;
- nadzorowania dalszego przetwarzania usług niezgodnych z wymaganiami do czasu, gdy niezgodności zostaną usunięte.

## **11. Wyznaczony Przedstawiciel kierownictwa**

Zarząd Spółki wyznaczył Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, który posiada uprawnienia do:

- zapewnienia, że procesy potrzebne w SZJ są ustalone, wdrożone i utrzymywane;
- powiadamiania Naczelnego Kierownictwa o skuteczności SZJ i wszelkich potrzebach dla jego doskonalenia;
- zapewnienia promowania świadomości o wymaganiach Klienta w całej organizacji

## **12. Komunikacja**

Komunikacja w PNUIK odbywa się poprzez przekazywanie informacji w sposób:

- słowny (komunikacja ustna), pisemny,
- elektroniczny,

za pomocą:

- korespondencji zewnętrznej, korespondencji wewnętrznej,
- tablic ogłoszeniowych,
- spotkań, narad i poczty elektronicznej.

Komunikacja związana z systemem zarządzania jakością jest procesem ciągłym. Służy bieżącemu prowadzeniu działalności i osiągnięciu wyznaczonych celów przez cały personel zatrudniony w PNUIK.

Komunikacja wewnętrzna odbywa się:

- pionowo - wzdłuż linii służbowego podporządkowania,
- poziomo - w ramach koordynacji i współpracy.

Komunikacja zewnętrzna z Klientami, organami administracji publicznej i innymi instytucjami zewnętrznymi odbywa się poprzez: wymianę informacji oraz komunikaty i ogłoszenia.



### **13. Komunikacja zewnętrzna**

Pełnomocnik ds. SZJ nadzoruje proces komunikowania się z zewnętrznymi stronami zainteresowanymi dotyczący SZJ oraz prowadzi niezbędną w tym zakresie dokumentację.

Komunikacja zewnętrzna ma na celu dostarczenie informacji na temat realizowanych procesów w aspektach dotyczących spełnienia wymagań klienta i stron zainteresowanych. Komunikacja zewnętrzna odbywa się w miarę potrzeb przy wykorzystaniu dostępnych środków przekazu (np. drogą telefoniczną, mailową lub pocztą). Ustalony personel ma określone odpowiedzialności i uprawnienia do komunikowania na zewnątrz wszelkich informacji dotyczących SZJ - załącznik do Księgi Jakości Z7 „Komunikacja zewnętrzna”.

Istotne informacje z komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej są uwzględnione jako dane wejściowe do przeglądu zarządzania i aktualizacji systemu zarządzania.

### **14. Przeglądy zarządzania**

Celem przeglądu zarządzania jest zapewnienie stałej przydatności, adekwatności i skuteczności Systemu zarządzania jakością, uwzględniający potrzeby jego doskonalenia. Przedmiotem weryfikacji są zebrane przez odpowiednie służby (komórki organizacyjne) dane, skompletowane i przygotowane przez kierowników poszczególnych wydziałów i działów firmy oraz Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Są to między innymi:

- ✓ dane odnoszące się do kwestii realizacji Polityki Jakości;
- ✓ analizy raportów z auditów wewnętrznych i zewnętrznych;
- ✓ analizy przeprowadzonych działań korygujących i działań zapobiegawczych;
- ✓ analizy ewentualnych reklamacji;
- ✓ analizy niezgodności wewnętrznych;
- ✓ analizy z badań satysfakcji klienta;
- ✓ analiza działań wynikających z wcześniejszych przeglądów dokonywanych przez kierownictwo.

Właściciele obszarów odpowiadają za skuteczną realizację ustaleń podjętych w ramach przeglądu zarządzania, dotyczących danego obszaru i określonych wniosków w protokole z przeglądu, które zawierają dane potrzebne do doskonalenia efektywności procesów SZJ oraz doskonalenia świadczonych usług.



## **15. Działania odnoszące się do ryzyk i szans**

Przy planowaniu Systemu Zarządzania Jakością Kierownictwo firmy wzięło pod uwagę analizę kontekstu organizacji oraz wymagania stron zainteresowanych, jak również określiło ryzyka i szanse w celu zapewnienia osiągnięcia zamierzonych wyników, zwiększania pożądaných skutków, zapobiegania wystąpieniu negatywnych skutków oraz doskonalenia SZJ. Analiza ryzyk i szans odnosząca się do SZJ udokumentowana została w załączniku nr Z9 do Księgi Jakości pt. „Analiza ryzyk i szans w procesach SZJ”. Analiza ryzyk i szans odnosząca się do SZJ podlega aktualizacji i jest przeglądana nie rzadziej niż raz w roku.

## **16. Planowanie zmian**

Zmiany w Systemie Zarządzania Jakością przeprowadzane są w sposób zaplanowany i systematyczny. W ramach zarządzania zmianą organizacja uwzględnia wszystkie rodzaje zmian, jakie mogą wpływać na prawidłowe funkcjonowanie SZJ, w szczególności na realizowany proces dostarczania wyrobów i usług, udokumentowane informacje, oprzyrządowanie, wyposażenie, szkolenie pracowników, wybór i zarządzanie dostawcami. W sposób nadzorowany wprowadzane są również zmiany wynikające z określonych ryzyk i szans w procesach SZJ, związane z elementami tych procesów, np. wejścia, zasoby, operatorzy procesu, działania, kontrola, pomiary, wyjścia z procesu itp.

Przy planowaniu zmian brane są pod uwagę następujące kryteria:

- ✓ cele zmian i ich potencjalne skutki, integralność Systemu Zarządzania Jakością,
- ✓ dostępność zasobów,
- ✓ przydział lub zmiana przydziału odpowiedzialności i uprawnień.

Wdrażanie zmian realizowane jest wg poniższego schematu:

- ✓ określenie, jakich elementów SZJ dotyczy zmiana (co ma być zmienione),
- ✓ zaplanowanie działań oraz zasobów niezbędnych do wdrożenia zmiany (zadania określone w czasie, odpowiedzialności, budżet, potrzebne informacje, inne),



- ✓ określenie kanałów komunikacyjnych (wobec odpowiednich osób w organizacji, klientów, dostawców, zainteresowanych stron itp.),
- ✓ zaangażowanie innych osób uczestniczących w procesie zmian,
- ✓ weryfikacja planu wdrożenia zmian do wykonania (identyfikacja potencjalnych zagrożeń),
- ✓ niezbędne szkolenia dla pracowników,
- ✓ ocena skuteczności procesu zmian.

Informacje opisujące wprowadzanie zaplanowanych zmian, wyniki przeglądu zmian, osób zatwierdzających zmianę i wszelkich niezbędnych działań wynikających z przeglądu zmian dokumentowane są w załączniku Z5 „Rejestr niezgodności, działań doskonalących i wprowadzania zmian w SZJ”.

Informacje te stanowią również dane wejściowe do przeglądu zarządzania SZJ.

## **17. Zarządzanie zasobami**

Zapewnienie niezbędnych zasobów

PNUIK Kraków Sp. z o.o. posiada następujące zasoby:

- przeszkolony personel,
- infrastrukturę,
- maszyny do robót torowych i budowlanych,
- narzędzia informatyczne,
- inne niezbędne środki do zarządzania, realizacji prac i zadań.

Zasoby ludzkie

Dla wszystkich osób pracujących w PNUIK ustalane są wymagania oraz określa się kompetencje w oparciu o potrzebne wykształcenie, wykszolenie, umiejętności i doświadczenie co ułatwia doskonalenie SZJ i indywidualnych umiejętności.

## **18. Zarządzanie wiedzą w organizacji**

Zarząd Spółki zapewnia, że we wszystkich etapach procesów uczestniczy kompetentny personel. Wspólnym interesem PNUIK Kraków Sp. z o.o. i pracowników jest podnoszenie ich kwalifikacji i umiejętności zawodowych. PNUIK dąży do uzyskania statusu organizacji uczącej się, zarządzania opartego na wiedzy i doświadczeniu, stosowania różnorodnych form rozwoju zawodowego, określenia właściwych dla założonych celów, form kształcenia. W związku z tym Spółka przeznacza środki na



realizację potrzeb szkoleniowych wynikających z identyfikacji i analizy potrzeb szkoleniowych jednostek organizacyjnych Spółki, ustalenia celów i priorytetów szkoleniowych oraz przyjętych programów szkoleniowych. Środki przeznaczone na szkolenia skierowane zostaną w pierwszej kolejności na uzyskanie nowych kwalifikacji niezbędnych do realizacji zadań wynikających ze strategii i celów jakościowych Spółki, ciągle doskonalenie systemu jakości i doskonalenie zawodowe.

Wiedza niezbędna do funkcjonowania procesów w organizacji i do osiągnięcia zgodności usług została określona, jest utrzymywana i udostępniana we właściwym zakresie.

Informacje dotyczące wiedzy niezbędnej do funkcjonowania firmy pozyskiwane są na podstawie:

- ✓ wyników analizy kontekstu zewnętrznego i wewnętrznego organizacji,
- ✓ określonych wymagań dotyczących usług, klientów i innych zainteresowanych stron,
- ✓ wyników analizy ryzyk i szans zidentyfikowanych w procesach SZJ, określonej strategii i kierunków działania firmy (np. planów rozwoju, wprowadzania nowych usług lub doskonalenia dotychczasowych, planów rozwoju procesów czy zmian dotyczących infrastruktury), określonych celów do osiągnięcia i zadań zaplanowanych do realizacji,
- ✓ wyników doskonalenia procesów i usług,
- ✓ danych historycznych dotyczących realizacji zakończonych projektów, postępowania z niezgodnościami, realizacji działań korekcyjnych i korygujących,
- ✓ wymagań kwalifikacyjnych niezbędnych do wykonywania zadań na poszczególnych stanowiskach pracy,
- ✓ norm, standardów jakościowych i branżowych, wymagań prawnych, informacji pozyskiwanych od klientów i dostawców zewnętrznych, stron zainteresowanych.

Aktualizacja i udostępnianie wiedzy realizowane jest poprzez następujące działania:

- ✓ szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne,
- ✓ podnoszenie i rozwój kompetencji pracowników, samokształcenie,
- ✓ dostęp do bazy wiedzy, w tym dostęp do udokumentowanych informacji na poszczególnych stanowiskach pracy,





- ✓ audyty wewnętrzne, traktowane jako „platforma wymiany wiedzy” w organizacji, pozwalające na zdobycie informacji dotyczących budowy i rozbudowy wiedzy organizacji.

Zarządzanie wiedzą w organizacji podlega monitorowaniu i ocenie. Stanowi element danych wejściowych do corocznych przeglądów zarządzania oraz podlega ocenie w ramach audytów wewnętrznych przeprowadzanych w organizacji, podczas których sprawdzana jest prawidłowość identyfikacji, rozpowszechniania, utrzymywania i rozwoju wiedzy w danym miejscu.

## **19. Infrastruktura**

Zarząd Spółki planuje i utrzymuje infrastrukturę niezbędną do uzyskania zgodności usług z wymaganiami.

Infrastruktura obejmuje:

- budynki, miejsca wykonywania pracy i związane z tym maszyny i urządzenia;
- wyposażenie procesów, maszyny, urządzenia, technikę komputerów i oprogramowanie;
- usługi wspomagające, to takie jak środki transportu nie będące środkami produkcji, przepływ informacji wewnętrznej i zewnętrznej (telefony, faksy, poczta elektroniczna).

## **20. Środowisko do pracy**

Spółka planuje i zarządza środowiskiem pracy potrzebnym dla uzyskania zgodności usługi z wymaganiami Klientów oraz zapewnia spełnienie wymagań bhp i p. poż.

Naczelnicy Działów/Baz, pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach oraz kierownicy budów/robót odpowiadają za:

- zgłoszenie potrzeb w zakresie zapewnienia właściwych warunków pracy; przestrzeganie obowiązujących zasad bhp i p. poż.

Inspektor ds. bhp i p. poż. odpowiada między innymi za:

- ✓ opracowanie strategii działania w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
- ✓ podejmowanie przedsięwzięć mających na celu eliminowanie wypadków przy pracy i chorób zawodowych;
- ✓ przeprowadzanie szkoleń z zakresu bhp;
- ✓ sporządzanie analiz w zakresie bhp;



- ✓ informowanie Zarządu PNUK o potrzebach związanych z bhp i p.poż.

## **21. Realizacja usług**

### Planowanie realizacji usług

W Spółce określono sposoby planowania usług w zakresie:

- opracowywania procesów (także technologicznych) potrzebnych do realizacji usług;
- spójności i zharmonizowania z wymaganiami innych procesów SZJ; celów dotyczących jakości oraz wymagań dotyczących usług/wyrobów; konieczności ustanowienia procesów, opracowania dokumentów i udostępniania zasobów specyficznych dla poszczególnych usług/wyrobów;
- wymaganych działań dotyczących weryfikacji, walidacji, monitorowania kontroli oraz warunków specyficznych dla usług/wyrobów, jak również ich i badań kryteriów przyjęcia usług/wyrobów;
- zapisów potrzebnych do dostarczenia dowodów, że procesy realizacji (procesy technologiczne) usług i stanowiące ich rezultat wyroby spełniają wymagania stosownych przepisów i wymagania Klienta;
- przedstawiania wyników tego planowania w formie odpowiedniej do metod działania Spółki;
- zapewnienia odpowiedniego potencjału ludzkiego dla realizacji zaplanowanych robót.

Planowanie realizacji usług polega na dążeniu do spełnienia wszystkich wymagań Klientów i dążeniu do pełnego zadowolenia Klientów z wykonanych przez Spółkę usług/wyrobów.

### Procesy związane z Klientem

#### Określenie wymagań dotyczące danej usługi

W Spółce ustalono sposoby postępowania zapewniające właściwą identyfikację i dokumentowanie:

- wymagań określonych przez Klienta, włącznie z wymaganiami dotyczącymi realizacji usług i działań po realizacji (np.: działania dotyczące gwarancji);
- wymagań nie określonych przez Klienta, ale koniecznych dla określonego lub znanego i zamierzonego przeznaczenia;
- wymagań prawnych, branżowych i przepisów odnoszących się do usługi;
- wszelkich dodatkowych wymagań, w tym wymagań wynikających z koncepcji zarządzania jakością.



## 22. Przegląd wymagań dotyczących usług

Przegląd wymagań dotyczących usług jest dokonywany w Spółce w oparciu o specyfikację wymagań Zamawiającego (Klienta).

Przegląd ten ma na celu zapewnienie, że:

- wymagania dotyczące wyrobu zostały jasno określone i udokumentowane;
- Spółka posiada zdolności produkcyjne właściwe do spełnienia tych wymagań;
- Spółka prowadzi i utrzymuje zapisy dotyczące wyników przeglądu i działań podejmowanych w jego następstwie;
- jeżeli wymagania Klienta dotyczące usługi/wyrobu zmieniają się, to Spółka zapewnia wprowadzenie tych zmian w odpowiednich dokumentach oraz informuje odpowiedni personel o zmianie tych wymagań.

Metoda nadzorowania usług określa kryteria oraz ocenę ich wykonania i kończy się podpisaniem umowy.

## 23. Komunikacja z Klientem

Spółka określiła i wdrożyła skuteczne ustalenia i rozwiązania w zakresie komunikowania się z Klientami zewnętrznymi związane z:

- informacją o świadczonych/realizowanych usługach;
- przyjmowaniem zapytań ofertowych, postępowaniem z zamówieniami/ umowami i zmianami ich dotyczącymi;
- zasadami dokonywania opłat za wykonane usługi;

Informacją zwrotną dotyczącą oferowanych usług, w odniesieniu do:

- zaistniałych niezgodności,
- zgłoszonych reklamacji i roszczeń finansowych,
- zgłoszonych skarg i wniosków.

**Punkt 8.3 Normy PN-EN ISO 9001:2015 jest wyłączony z Systemu Zarządzania Jakością, ponieważ PNUK nie posiada stanowiska ds. projektowania oraz uprawnień do projektowania.**

PNUK realizuje budowy zgodnie z dokumentacją Klienta. W związku z tym proces projektowania i rozwoju nie jest przedmiotem Systemu Zarządzania Jakością i nie wpływa negatywnie na zdolność i odpowiedzialność organizacji do zapewnienia zgodności świadczonych usług, zwiększania zadowolenia klientów oraz spełnienia mających zastosowanie wymagań prawnych i innych. Jeśli zaistniałaby realizacja konieczności usługi łącznie z projektem, realizacja projektu nastąpi na zasadzie zakupu usług projektowych.



## 24. Zakupy potrzebne do realizacji usługi

### Proces zakupów

W Spółce stosowane są wymagania zapewniające, że nabywany wyrób (materialny lub usługa), szczególnie wyrób mający istotny wpływ na jakość, spełnia ustalone wymagania w tym także wymagania dotyczące logistyki oraz skuteczności działań. Rodzaj i zakres nadzoru nad dostawcą i zakupywanymi usługami/wyrobami jest uzależniony od wpływu zakupywanej (-ego) usługi/wyrobu na późniejszy proces realizacji usługi lub na wyrób końcowy. Sposób wyboru i oceny dostawców odbywa się na podstawie ich zdolności do dostarczania wyrobów zgodnych z wymaganiami Spółki.

### Informacje dotyczące zakupów

Każdorazowo, przed złożeniem zamówienia u dostawcy wyrobów (materiałów lub usług), określone są stosowne wymagania dotyczące zatwierdzenia usług/wyrobów oraz, jeśli ma to zastosowanie, wymagania dotyczące zatwierdzenia procedur, procesów, wyposażenia i systemu zarządzania, stosowanych u dostawcy.

## 25. Wybór dostawcy i realizacja zleceń

Usługi, procesy oraz zakupy materiałów, wyrobów istotne dla procesu realizacji wyrobów i usług mogą być zlecane wyłącznie dostawcy, który został sprawdzony i umieszczony na „Liście kwalifikowanych dostawców” załączniku nr Z6 do Księgi Jakości „Lista kwalifikowanych dostawców”

W przypadku wyboru nowego dostawcy należy określić kryteria wyboru dostawcy oraz kryteria jego oceny. Kryteria te są dokumentowane wraz z danymi wygrywającego dostawcy w odpowiedniej rubryce w Załączniku Z6 „Lista kwalifikowanych dostawców” po uprzedniej ocenie pierwszej partii /pierwszej realizacji na zgodność z deklarowanymi zobowiązaniami dostawcy (kryterium oceny). Wprowadzenie dostawcy na listę jest dowodem jego zatwierdzenia jako kwalifikowanego.

UWAGA: wśród kryteriów oceny dostawcy mogą znajdować się zapytania odnośnie parametrów technicznych, terminowości realizacji, obsługi posprzedażnej w tym serwisu gwarancyjnego, cena i forma płatności, posiadanego wdrożonego i/lub certyfikowanego systemu zarządzania.

Pierwsza „lista kwalifikowanych dostawców” powstaje w oparciu o sprawdzoną i bezproblemową współpracę z dostawcami.



## **26. Okresowa ocena dostawcy**

Okresowa ocena dostawców przeprowadzana jest 1 raz w roku zgodnie z kryteriami podanymi w załączniku Z6 „Lista kwalifikowanych dostawców”

Skreślenie dostawcy z „Listy kwalifikowanych dostawców” następuje, gdy:

- ✓ dostawca został negatywnie oceniony po realizacji aktualnego zlecenia i dalsza współpraca z dostawcą została uznana za ryzykowną lub niemożliwą,
- ✓ dwa kolejne zrealizowane przez niego zlecenia zostaną nisko (lub źle) ocenione pod względem zapewnienia jakości wykonania (błędy wykonawcze, materiałowe),
- ✓ dostawca został negatywnie oceniony podczas przeprowadzania jego okresowej oceny (nie uzyskał wymaganej ilości punktów),
- ✓ dostawca zerwał umowę lub odmówił dalszej współpracy,
- ✓ dostawca zakończył swoją działalność.

Za przeprowadzanie oceny wstępnej i oceny okresowej dostawców odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ na podstawie informacji uzyskanych od Działów PNUK Kraków Sp. z o.o. prowadzących zakupy materiałów lub usług na potrzeby PNUK Kraków Sp. z o.o. we współpracy z tymi Działami.

### **Weryfikacja zakupionego wyrobu**

Spółka ustanawia i wdraża działania kontrolne lub inne niezbędne działania, które zapewnią, że zakupiony wyrób/usługa spełnia wyspecyfikowane wymagania dotyczące zakupu. Jeśli zachodzi konieczność przeprowadzenia weryfikacji wyrobu u dostawcy, wówczas określa się odpowiednie ustalenia co do sposobu weryfikacji i metod zwolnienia wyrobu.



## **27. Realizacja usług. Nadzorowanie realizacji usług**

Spółka zapewnia, że planowanie, realizowanie i dostarczanie usług odbywa się w warunkach nadzorowanych, obejmujących odpowiednio:

- dostępność informacji, w których określono właściwości (cech) wyrobu/usługi;
- dostępność instrukcji pracy, jeżeli są niezbędne;
- stosowanie właściwego wyposażenia;
- dostępność i stosowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów;
- wdrożenie monitorowania i pomiarów;
- wdrożenie działań związanych ze zwolnieniem, dostawą i po dostawie.

Walidacja procesów realizacji usługi. Walidacja obejmuje wszystkie procesy, w których wady ujawniają się po wykonaniu usługi/wyrobu, tj. w trakcie użytkowania wyrobu będącego efektem finalnym świadczonej usługi. Procesami specjalnymi objętymi walidacją są procesy technologii łączenia szyn (zgrzewanie, spawanie termitowe i wykonywanie styków klejono- sprężonych szyn kolejowych).

Spółka określa ustalenia dla tych procesów, które - jeśli ma to zastosowanie - obejmują:

- określone kryteria dotyczące przeglądu (oceny) i zatwierdzenia (atestacji) procesów;
- zatwierdzenie (atestację) wyposażenia;
- kwalifikowanie personelu do odpowiednich zadań;
- stosowanie określonych metod i procedur;
- wymagania dotyczące zapisów;
- ponowną walidację.

Ustalenia te określone zostały szczegółowo w instrukcjach branżowych: Id-1 „Warunki techniczne utrzymania nawierzchni na liniach kolejowych Id-7 „Instrukcja spawania szyn termitem”, „Wytyczne zgrzewania szyn w torze”, „Warunki techniczne wykonania i odbioru złączy szynowych izolowanych klejono-sprężonych typu S – Wymagania i badania”

## **28. Własność Klienta**

Spółka sprawuje pieczę nad własnością Klienta, tj. w przypadku, gdy materiały niezbędne do wykonania usługi dostarcza Klient (Zamawiający usługę), w czasie, gdy znajdują się one pod nadzorem Spółki lub są przez Spółkę używane w celu zrealizowania zamówionej



usługi.

### **29. Zabezpieczenie usługi/wyrobu**

Spółka zabezpiecza zgodność usługi/wyrobu w czasie wewnętrznego procesu przetwarzania oraz jej/jego dostarczenia do ustalonego miejsca przeznaczenia w celu utrzymania zgodności z wymaganiami.

Zabezpieczenie wyrobu obejmuje identyfikację, postępowanie z wyrobem i jego ochronę do momentu zrealizowania usługi i po jej zakończeniu w ramach działań gwarancyjnych i pogwarancyjnych na wyrób finalny. Zabezpieczenie, o którym tu mowa, odnosi się w równym stopniu do części składowych wyrobu (jeśli sytuacja taka ma miejsce), jak i do całego wyrobu (jeśli wyrób finalny składa się z gotowych podzespołów, tj. prefabrykatów).

### **30. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów**

Spółka określa czynności wykonawcze monitorowania i pomiarów oraz wyposażenie niezbędne do monitorowania i pomiarów.

Spółka ustanowiła procesy w celu zapewnienia możliwości wykonywania monitorowania i pomiarów w sposób spójny z wymaganiami dotyczącymi monitorowania i pomiarów. Spółka zapewnia, że dla zapewnienia wiarygodności wyników:

- wyposażenie pomiarowe jest kalibrowane (wzorcowane) lub weryfikowane (sprawdzone) na podstawie wzorców międzynarodowych lub krajowych (stosownie do wymogów) w wyspecyfikowanych odstępach czasu i przed ich użyciem w zależności od wymogów i potrzeb związanych z realizacją usługi/wyrobu;
- są prowadzone zapisy odnośnie podstawy wykonania kalibracji (wzorcowania) lub weryfikacji (sprawdzenia), jeżeli nie istnieją odpowiednie wzorce;
- wyposażenie pomiarowe jest identyfikowane, aby umożliwić określenie statusu kalibrowania (wzorcowania);
- wyposażenie pomiarowe jest zabezpieczone przed adjustowaniem, które mogłoby spowodować nieważność wyników pomiarów;
- wyposażenie pomiarowe jest zabezpieczane przed uszkodzeniem lub pogorszeniem jego stanu podczas przemieszczania, utrzymywania i przechowywania;
- wyniki wcześniejszych pomiarów są oceniane i zapisywane w razie stwierdzenia, że wyposażenie pomiarowe okaże się niezgodne z wymogami.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Wydanie III
		01.09.2021r.
		Strona 24 z 27

Spółka podejmuje odpowiednie działania dotyczące wyposażenia pomiarowego i wszystkich usług/wyrobów, których dotyczy powstała niezgodność.

### **31. Pomiary, analizy i doskonalenie**

Spółka zapewnia, że zaplanowała i wdrożyła procesy monitorowania, pomiarów, analizy i doskonalenia, potrzebne dla wykazania prawidłowości usługi/wyrobu, dla zapewnienia zgodności SZJ, potrzebne do ciągłego doskonalenia efektywności (skuteczności) SZJ oraz że ustalenia te obejmują odpowiednie metody, w tym także metody statystyczne oraz zakres ich stosowania.

### **32. Monitorowanie zadowolenia Klienta**

Poziom zadowolenia Klienta z naszych usług badany jest poprzez:

- rozmowy,
- wywiady,
- ankiety przeprowadzane wśród Klientów Spółki.

Ustanowiono szereg wskaźników jakości poszczególnych działań w procesach realizacji usług takich jak:

- terminowość realizacji usługi,
- terminowość przeglądu i napraw maszyn,
- terminowość dostaw materiałów na miejsce robót,
- ilość przeszkolonych pracowników w jednostce czasu.

Dokonywana jest również analiza porównawcza w zakresie:

- ilości reklamacji od klientów zewnętrznych,
- ilości zaistniałych wypadków.


### **33. Audit wewnętrzny SZJ**

Dla potwierdzenia, że SZJ jest wdrożony, utrzymany i adekwatny do zmieniających się wymagań otoczenia firmy, prowadzone są audyty wewnętrzne.

Szczegółowe zapisy dotyczące auditu wewnętrznego oraz ich wyniki określa procedura: PJ-3, „Audyty wewnętrzne”.

Naczelnicy auditowanych Działów/Baz, kierownicy budów/robót oraz osoby pracujące na samodzielnych stanowiskach powinni zapewnić, aby każda niezbędna korekcja



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Wydanie III
		01.09.2021r.
		Strona 25 z 27

i działania korekcyjne były podjęte w jak najszybszym czasie w celu wyeliminowania stwierdzonych niezgodności i ich przyczyn.

#### **34. Monitorowanie i pomiary procesów**

Spółka stosuje odpowiednie metody monitorowania i pomiarów procesów SZJ. Metody te wykazują zdolność procesów do osiągnięcia zaplanowanych wyników, a tam, gdzie jest to niezbędne, dokonywane są działania korygujące i zapobiegawcze w celu zapewnienia zgodności usługi/wyrobu z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015 w oparciu o założenia procedury udokumentowanej PJ-4 „Działania korygujące i zapobiegawcze”. Dane wyjściowe z monitorowania i pomiarów procesów oraz usług służą do sterowania przebiegiem procesów i usług oraz bieżącej oceny skuteczności funkcjonowania SZJ. Zestawienie danych wyjściowych z monitorowania i pomiaru procesów oraz usług stanowią dane wejściowe do Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością.

#### **35. Monitorowanie i pomiary wyrobów**

Sposób i metody odbioru dostaw/robót uregulowane są szczegółowymi specyfikacjami technicznymi wykonania i odbioru robót, instrukcjami branżowymi i normami technicznymi. Końcowym dokumentem potwierdzającym jakość wyrobu/robót jest protokół sporządzony w oparciu o otrzymane atesty zastosowanych materiałów, protokoły kontroli dostaw, protokoły odbiorów częściowych, badania geodezyjne, wykonane w toku produkcji oraz wyniki badań i odbiorów wyrobu wykonane przy odbiorze ostatecznym wykonanego wyrobu/usługi. Dokumenty te stanowią dowód spełnienia kryteriów przyjęcia.

#### **36. Nadzór nad wyrobem niezgodnym**

Spółka zapewnia identyfikację i nadzór wyrobów niespełniających wymagań, tak aby uniemożliwić ich niezamierzone użycie lub dostawę. Działania nadzorujące oraz związane z tym odpowiedzialności i uprawnienia dotyczące postępowania z wyrobem niezgodnym są określone w procedurze udokumentowanej PJ-5 „Nadzór nad niezgodnościami”. W razie konieczności Spółka podejmuje natychmiastowe działania w celu wyeliminowania stwierdzonych niezgodności i błędów (jeżeli takie mają miejsce).



### 37. Analiza danych

Dla określenia tendencji opracowywane są z zastosowaniem metod statystycznych następujące dane:

- oceny półroczne dostawców wyrobów i usług;
- najlepsi dostawcy (zakupy ilościowo wg cen netto),
- informacje o nieprawidłowościach w dostawach (ilość i wartość reklamacji),
- ilość i rodzaj niezgodności;
  
- dotyczących procesów,
- dotyczących usług,
- ilość i rodzaj reklamacji Klientów;
- informacje od Klientów służące do świadczenia usług o wyższym standardzie.

### 38. Doskonalenie

Spółka w sposób ciągły doskonali skuteczność Systemu zarządzania jakością poprzez stosowanie i wykorzystanie:

- polityki jakości i celów dotyczących jakości;
- wyników auditów;
- analizy danych;
- działań korygujących i zapobiegawczych;
- przeglądów wykonywanych przez kierownictwo.

Doskonalenie obejmuje zasady organizowania, mierzenia, analizowania oraz planowania doskonalenia jakości na poziomie:

- **realizowania wyrobów/usług** - dla doskonalenia wyrobów/usług i zwiększenia zadowolenia Klienta;
- **procesu** - dla doskonalenia efektywności procesu i zwiększenia zadowolenia Klienta;
- **organizacji** - dla podnoszenia skuteczności systemu zarządzania jakością i efektywności gospodarczej Spółki oraz zwiększenia zadowolenia Klienta.

W działaniach związanych z doskonaleniem mają zastosowanie następujące podejścia:

- „**małych kroków**”;
- „**zaplanuj - wykonaj - sprawdź** (pomiar + analiza danych) oraz **zadziałaj**” (w celu udoskonalenia) - wg zasady PDCA;

Doskonalenie jako proces ciągły jest wykonywane, gdy:

- osiągnięte wyniki oraz dane z pomiarów i monitorowania wykazują „niezgodność” z zaplanowanym stanem - takie działania z doskonaleniem są określone jako „**działania korygujące**” oraz



- osiągnięte wyniki oraz dane z pomiarów i monitorowania są „zgodne” z zaplanowanym stanem, lecz istnieje potrzeba i/lub konieczność poprawy związanej z polepszeniem zadowolenia Klienta, skutecznością i efektywnością oraz w celu eliminowania przyczyn potencjalnych niezgodności w danym zakresie działania - takie działania związane z doskonaleniem są określone jako „**działania zapobiegawcze**”.

Zakres wszelkich działań związanych z doskonaleniem jest dobierany odpowiednio do wagi problemów i jest współmierny do oszacowania ryzyka w skutkach.

### **39. Działania korygujące i zapobiegawcze**

W celu zapewnienia skuteczności wdrożenia odpowiednich działań korygujących eliminujących faktyczne przyczyny niezgodności, dla zapobiegania ich powtarzaniu się w Spółce określono odpowiednie sposoby postępowania. Działania te są odpowiednie do ważności problemu i proporcjonalne do napotykanego ryzyka, w odniesieniu do wyrobu i realizacji usług oraz SZJ.

Postępowanie w zakresie działań korygujących obejmuje:

- badanie przyczyn niezgodności wyrobu, procesu i SZJ;
- określenie działań korygujących potrzebnych do wyeliminowania przyczyn niezgodności;
- stosowanie środków nadzoru zapewniających skuteczność podejmowanych działań korygujących.

Każdy pracownik na swoim stanowisku pracy oraz każdy właściciel obszaru, gdy na swoim obszarze działania stwierdzi powstanie niezgodności, którą może usunąć w ramach posiadanych kompetencji i środków, podejmuje działania natychmiastowe w celu usunięcia przyczyn powstania niezgodności, bez konieczności ich udokumentowania.

Postępowanie w zakresie działań korygujących obejmuje:

- wykorzystywanie odpowiednich źródeł informacji, w celu wykrywania, analizowania i eliminowania potencjalnych przyczyn niezgodności, głównie w wyniku nieskutecznych działań korygujących,
- określenie programów inwestycyjnych związanych z wprowadzeniem do procesów nowych technologii w tym także systemów informatycznych powodujących skokowe podniesienie skuteczności działania i eliminowania zidentyfikowanych słabych punktów,
- zapewnienie, że odpowiednie informacje dotyczące podejmowanych działań są poddawane przeglądowi systemu jakości w ramach posiedzeń Zespołu Kierownictwa pod przewodnictwem Prezesa Spółki.

Ocena skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych jest przeprowadzana podczas auditów wewnętrznych oraz Przeglądów SZJ.

Działania korygujące i zapobiegawcze są realizowane zgodnie z ustanowioną i wdrożoną procedurą PJ-4 „Działania korygujące i zapobiegawcze.

**PRZEGLĄDY I ZMIANY DOKUMENTU**

Lp.	Data przeglądu	Dokonujący przeglądu	Treść zmiany	Podstawa zmiany

NE KOPLOWAĆ