

**Minőségirányítási kézikönyv
6. kiadás, verzió 1.0
(2010. január 1.)**

Módosítás		
Nr.	Dátum	Rövid leírás
1.	2003. 10. 01.	Az IQ ConsultinG Kft. címei megváltoztak.
2.	2003. 10. 01.	Az IQ ConsultinG Kft. bemutatásának aktualizálása.
3.	2005. 07. 01.	A Fejlesztés c. fejezettel bővült a Minőségirányítási Kézikönyv.
4.	2008. 05. 05.	Az IQ ConsultinG Kft. bemutatásának aktualizálása.
5.	2008. 05. 05.	A Minőségirányítási Kézikönyv intézmény-akkreditációs követelményeknek és szervezeti változásoknak megfelelő átdolgozása.
6.	2009. 02. 01.	Az IQ ConsultinG Kft. címei megváltoztak.
7.	2010. 01. 01.	A kézikönyv átszerkesztése az MSZ EN ISO 9001:2009 szabványnak megfelelően.

Készítette:

Vécsey Bánk, minőségirányítási vezető

Ellenőrizte, jóváhagyta és hatályba léptette:

Vécsey Zsadány, ügyvezető

Tartalom

TARTALOM	2
BEVEZETÉS	5
1. ALKALMAZÁSI TERÜLET	6
1.1. AZ IQ CONSULTING KFT. RÖVID BEMUTATÁSA	6
1.2. AZ IQ CONSULTING KFT. SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE	8
1.3. MINŐSÉGPOLITIKA	9
1.4. Kizárások	9
2. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK	10
3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK, A KÉZIKÖNYV FELÉPÍTÉSE, A MÓDOSÍTÁSOK RENDJE	11
3.1. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	11
3.2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ELOSZTÁSI RENDJE	12
3.3. A VÁLTOZÁS ELLENŐRZÉSE	13
4. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	14
4.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK	14
4.2. A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI	14
4.2.1. Általános előírások	14
4.2.2. A Minőségirányítási kézikönyv	15
4.2.3. A dokumentumok kezelése	15
4.2.3.1. A dokumentumok jóváhagyása és kiadása	16
4.2.3.2. A dokumentumok megváltoztatása, módosítása	16
4.2.3.3. Külső dokumentumok kezelése	16
4.2.4. A minőségirányítási feljegyzések kezelése	17
5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE	18
5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE	18
5.2. VEVŐKÖZPONTÚSÁG	18
5.3. MINŐSÉGPOLITIKA	18
5.4. TERVEZÉS	18
5.4.1. Minőségcélok	18
5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése	19

5.5. FELELŐSSÉGI KÖR, HATÁSKÖR ÉS KOMMUNIKÁCIÓ	19
5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök	19
5.5.1.1. Az ügyvezető minőséggel kapcsolatos feladatai	19
5.5.1.2. A stratégiai vezető minőséggel kapcsolatos feladatai	20
5.5.1.3. A pénzügyi vezető minőséggel kapcsolatos feladatai	20
5.5.1.4. A minőségirányítási vezető feladatai	20
5.5.1.5. Képzési vezető minőséggel összefüggő feladatai	21
5.5.2. A vezetőség képviselője	22
5.5.3. Belső kommunikáció	22
5.6. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS	22
5.6.1. Általános előírások	22
5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai	22
5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai	23
6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL	24
6.1. GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL	24
6.2. EMBERI ERŐFORRÁSOK	24
6.2.1. Általános előírás	24
6.2.2. Felkészültség, tudatosság és képzés	24
6.3. INFRASTRUKTÚRA	25
6.4. MUNKAKÖRNYEZET	25
7. A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA	26
7.1. A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁS MEGTERVEZÉSE	26
7.2. A VEVŐVEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK	26
7.2.1. A termékkel kapcsolatos követelmények meghatározása	26
7.2.2. A termékkel kapcsolatos követelmények átvizsgálása	27
7.2.3. Kapcsolattartás a vevővel	27
7.3. TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS	28
7.3.1. A tervezés és a fejlesztés megtervezése	28
7.3.2. A tervezés és a fejlesztés bemenő adatai	28
7.3.3. A tervezés és a fejlesztés kimenő adatai	29
7.3.4. A tervezés és a fejlesztés átvizsgálása	29
7.3.5. A tervezés és a fejlesztés igazolása (verifikálása)	29
7.3.6. A tervezés és a fejlesztés érvényesítése (validálása)	29
7.3.7. A tervezés és a fejlesztés változásainak kezelése	30
7.4. BESZERZÉS	30
7.4.1. Beszerzési folyamat	30
7.4.2. Beszerzési információ	30
7.4.3. Beszerzett termék igazolása (verifikálása)	31
7.5. SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA	31
7.5.1. A szolgáltatás nyújtásának szabályozása	31
7.5.2. A szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése (validálása)	32
7.5.3. Azonosítás és nyomonkövethetőség	32

7.5.4. A vevő tulajdona	33
7.5.5. A termék megóvása	33
7.6. MEGFIGYELŐ ÉS MÉRŐKÉSZÜLÉKEK KEZELÉSE	34
8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS	35
8.1. ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK	35
8.2. FIGYELEMMEL KÍSÉRÉS ÉS MÉRÉS	35
8.2.1. Vevői elégedettség	35
8.2.2. Belső audit, önértékelés	35
8.2.3. A folyamat és a szolgáltatás figyelemmel kísérése és mérése	36
8.2.4. A termék figyelemmel kísérése és mérése	36
8.3. A NEMMEGFELELŐ TERMÉK KEZELÉSE	36
8.4. AZ ADATOK ELEMZÉSE	37
8.5. FEJLESZTÉS	37
8.5.1. Folyamatos fejlesztés	37
8.5.2. Helyesbítő tevékenység	38
8.5.3. Megelőző tevékenység	38
1. SZÁMÚ MELLÉKELET: AZ IQ CONSULTING KFT. TEVÉKENYSÉGÉNEK FŐFOLYAMATA	39
2. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ IQ CONSULTING KFT. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSI UTASÍTÁSAI	40

BEVEZETÉS

Az alábbi Minőségirányítási kézikönyvet az IQ ConsultinG SzervezetFejlesztő és Tanácsadó Kft. adja ki.

A Minőségirányítási kézikönyv a minőségirányítási rendszer alapkokumentuma, amely rögzíti a Cég minőségirányítási rendszerének működését, a rendszer működtetéséért felelős személyek feladatait, felelősségét valamint hatáskörét.

A Cég minden munkatársa köteles a Minőségirányítási kézikönyvben leírtak alapján végezni munkáját.

A Minőségirányítási kézikönyv az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány felépítését követi, és megfelel az abban foglalt követelményeknek.

1. ALKALMAZÁSI TERÜLET

1.1. AZ IQ CONSULTING KFT. RÖVID BEMUTATÁSA

Az Integrated Quality Szervezetfejlesztő és Tanácsadó Bt.-t – rövidített nevén az IQ Consulting-ot 1994-ben alapítottuk, akkor még elsősorban szervezetfejlesztési projektek, illetve az ezekhez kapcsolódó felsővezetői tanácsadási feladatok ellátására. A cél egy olyan rugalmas, nemzetközi szinten is versenyképes tanácsadói iroda létrehozása volt, amelynek ereje a hazai és külföldi szakmai stratégiai szövetségeiben, illetve a hagyományos és a legújabb metodikák értékteremtő integrálásában rejlik.

Jelenleg nyolc állandó munkatárssal dolgozunk, és közel húsz hazai és külföldi szakember (európai, amerikai és hazai egyetemek, üzleti iskolák, tanácsadó cégek, sikeres vállalkozások vezető munkatársai) minőségi munkájára számíthatunk különböző tanácsadási szakterületeken (a többnemzetiségű szervezeti kultúrák alakításától, a pénzügyi- ügyviteli folyamatok elemzésén át a különböző mélységű szervezeti átalakításokig). Az IQ Consulting mára az informatika-alapú szervezetfejlesztés, illetve az államigazgatási és for-profit struktúrák optimalizálásának egyik legelismertebb hazai képviselőjévé vált.

Az IQ Consulting szakértői munkájának hozzáadott értékét független szervezetek minősítései és kiterjedt stratégiai szövetség garantálja:

- ISO 9001:2000 minősítés – Az IQ Consulting 2002. augusztusától ISO 9001:2000-es szabvány alapján működik. A minősítési oklevelet a TÜV Rheinland InterCert Kft. adta ki, 75 100 9201 regisztrációs számon. A minőségbiztosítási rendszer részeként rendszeresen mérjük partnereink megelégedését, és visszajelzéseik alapján folyamatosan tökéletesítjük szolgáltatásaink tartalmi és szervezési megoldásait. (www.iqc.hu/iso)
- Képzői regisztráció – Az IQ Consulting Kft. 2003. március 27-én 07-0128-03 nyilvántartási számon megkapta az Országos Közoktatási és Értékelési Vizsgaközpont regisztrációját „csapatépítés, szervezetfejlesztés”, „tanulási készségfejlesztés, problémamegoldás”, „üzleti szemlélet, ügyfélkezelési ismeretek” és „vezetői készségfejlesztés (kommunikáció, konfliktuskezelés, menedzsment, motiváció)” témakörökben. A képzői regisztrációs szám azzal, hogy az Állami Foglalkoztatási Szolgálat átvette az engedélyezést, illetve a kapcsolódó adatbázis gondozását, 01-0321-04-re változott. Jelenleg az IQ Consulting mint képző intézmény 11 témakörben nyújt(hat) iskolarendszeren kívüli felnőttképzést. A „MenedzsmentAkadémia” moduláris képzési program és az IQ Consulting mint felnőttképzési intézmény 2008. óta akkreditált (lajstromszámok: AL-1860; PL-2574).
- SZMT tagság – A Szervezetfejlesztők Magyarországi Társaságának az IQ Consulting Kft. 1994. óta tagja. Elfogadjuk, és munkánk során irányadónak tekintjük a Szervezetfejlesztők Magyarországi Társaságának Etikai Kódexét. (http://www.szmt.hu/index.php?option=com_content&task=view&id=64&Itemid=61)

- East West Consulting Group stratégiai partner – Az IQ ConsultinG 2002. október óta aktív szereplője a brüsszeli székhelyű East West Consulting Group által vezetett tanácsadói konzorciumnak, amely az Európai Unió legkiterjedtebb szervezeti-kultúra alapú versenyképesség-vizsgálat (CDP[®]) kompetenciaközpontja. (www.gocdp.net)

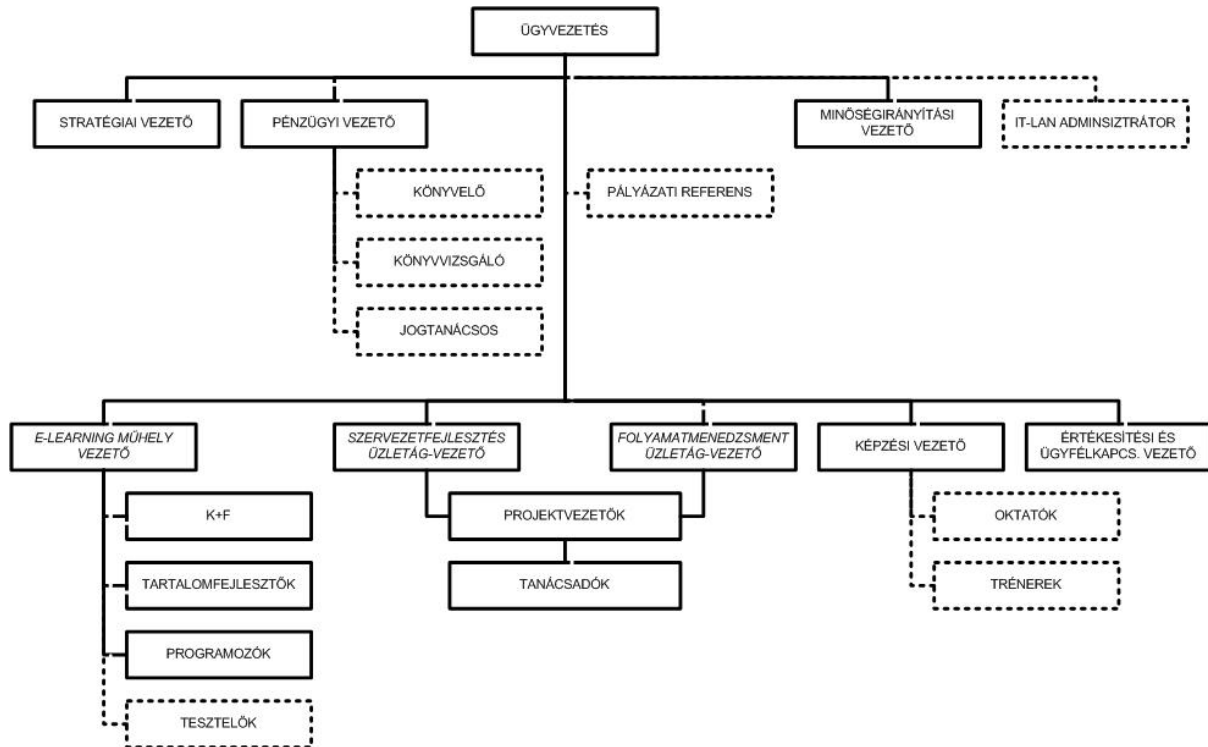
Az IQ ConsultinG menedzsmentje 2003 januárjában hívta életre a SCORM-alapú vezetés-szervezési tananyagok létrehozását célzó önálló, saját finanszírozású projektet. Ennek szakmai elismeréseként a „VáltozásMenedzsment” tananyag 2005-ben elnyerte a Magyar Terméknagydíj Innovációs Különdíját.

A további szimulációk már a me-Learning[®] márkanév alatt jelentek meg (2006. ProjektMenedzsment, 2007. TeljesítményMenedzsment). A “dobozos” termékek sikerével párhuzamosan elindult az egyedi ügyféligenyekre fejlesztett megoldásokat szállító üzletág. Az e-learning területen elért eredmények arra ösztönözték a tulajdonosokat, hogy az IQ ConsultinG pénzügyi és szellemi bázisán 2009-ben létrehozzák az ALEAS cégcsoportot.

Az IQ ConsultinG Kft. elérhetősége

Cím:	1122 Budapest, Ráth György utca 56.
Telefon:	(1) 501 4260
Telefax:	(1) 501 4261
e-mail:	info@iqc.hu
Internet:	www.iqc.hu

1.2. AZ IQ CONSULTING KFT. SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE



1. ábra: Az IQ ConsultinG Kft. szervezeti felépítése

Az IQ ConsultinG Kft.-nek polgári jogi szempontból három ügyvezetője van, akik önállóan jegyzik a céget, azaz jogokat szerezhetnek és kötelezettségeket vállalhatnak a Cég számára.

A Minőségirányítási kézikönyvben, valamint a minőségirányítási eljárási utasításokban a három ügyvezető felelősségi köre el van választva. A stratégiai vezető a Cég stratégiai céljainak, illetve stratégiai irányvonalának a meghatározásáért felel. A pénzügyi vezető feladata a Cég pénzügyi likviditásának biztosítása és a szabad pénzeszközök befektetése. Az ügyvezető felelőssége a Cég operatív irányítása. A felsorolt vezetők feladatai az 5.5.1.1., az 5.5.1.2. és az 5.5.1.3. pontokban vannak rögzítve.

1.3. MINŐSÉGPOLITIKA

Mottó: „Minőség az, amin még javítani lehet.” (japán mondás)

Az IQ ConsultinG Kft. piaci sikereit a minőségfilozófiájára, – mint alapvető üzleti stratégiára – építi.

Az IQ ConsultinG Kft. minőségi elveinek három alapvetése:

Fókuszban a vevő. A teljes körű minőség koncepció azon alapszik, hogy mindenkinek van vevője, és annak a vevőnek – ez lehet külső is, belső is – az igényeit, elvárásait minden érintkezési felületen, mindenkor ki kell elégíteni. A szervezet csak ennek a modellnek a szellemében lesz képes a hektikus és kaotikus piaci mozgások közepette kielégíteni, a legfontosabb vevő – a KLIENS – szükségleteit.

A folyamatok folyamatos javítása. A koncepció alapfeltevése, hogy a végterméket – a szolgáltatást – előállító üzletviteli tanácsadói munka egymással szorosan összekapcsolódó lépések és tevékenységek sorozata. A szolgáltatást előállító folyamatokat részleteiben és egészében is szüntelenül értő és innovatív figyelemmel kell kísérni, hogy azok bármikor javíthatóak, vagy újratervezhetőek legyenek.

Személyes és teljes elköteleződés. Horizontálisan és vertikálisan a Cég minden munkatársa aktívan és teljes körű felhatalmazás birtokában hasznosítja tehetségét a vevői igények kielégítése érdekében. Az IQ ConsultinG Kft. minőségbiztosítása kiterjed a vele együtt dolgozó alvállalkozókra és a stratégiai szövetségeseire.

Az IQ ConsultinG Kft. három szinten méri – azaz folyamatosan ellenőrzi – teljesítményét:

- a szervezeti folyamatok gördülékenységét (a munkánk minőségét),
- a kibocsátott végtermékek paramétereit (a szolgáltatásaink minőségét), és
- a vevői elégedettséget (a piaci jelenlétünk minőségét).

Az IQ ConsultinG Kft. értékteremtő piaci magatartását a piaci szereplők visszajelzései minősítik.

Az IQ ConsultinG Kft. elkötelezett amellett, hogy a vevői és a jogszabályi követelményeknek megfelelően működjön. A fentebb említett célok elérése érdekében vezettük be az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási szabványt.

Budapest, 2002. szeptember

1.4. Kizárások

Az IQ ConsultinG Kft. tevékenységének és szolgáltatásainak jellegéből adódóan megfigyelő és mérőeszközöket a szolgáltatás nyújtásához nem használ, ezért a minőségirányítási rendszer nem terjed ki az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány 7.6. pontjában meghatározott követelményekre. Ezért a szabvány említett pontjait a Cég nem is dolgozta ki.

2. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK

A Minőségirányítási kézikönyv kidolgozásához és a minőségirányítási rendszer kiépítéséhez az IQ ConsultinG Kft. a következő szabványokat használta fel:

- a) MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények.
- b) MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár.

A minőségirányítási rendszer működése során a Cég folyamatosan figyelembe veszi az aktuális és a tevékenységére vonatkozó jogszabályokat, amelyeket a jogszabályok gyűjteménye tartalmaz. A jogszabályok gyűjteménye a minőségirányítási vezetőnél található.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK, A KÉZIKÖNYV FELÉPÍTÉSE, A MÓDOSÍTÁSOK RENDJE

Az alábbi Minőségirányítási kézikönyv az IQ ConsultinG Kft.-nél működő minőségirányítási rendszert írja le, amelyet a minőségpolitikával összhangban került bevezetésre, illetve működtetésre.

A Minőségirányítási kézikönyv a legfontosabb dokumentum a Cég által végzett minőségirányítással kapcsolatos tevékenységnek. Ezt használja fel a minőségirányítási rendszer hatékonyságának felülvizsgálatához, valamint az új munkatársak oktatásához.

A Minőségirányítási kézikönyv az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerkezetét követi, és megfelel az abban lefektetett követelményeknek.

A következő fejezetek azt írják le, miként alakította ki a Cég a minőségirányítási rendszer egyes elemeit.

3.1. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

A Minőségirányítási kézikönyvben és a minőségirányítási rendszerben használt legfontosabb kifejezések értelmezését az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány figyelembevételével került meghatározásra.

Akkreditáció: Az IQ ConsultinG Kft. mint felnőttképzési intézmény, illetve a *MenedzsmentAkadémia – vezetői készségfejlesztés* mint képzési program hivatalos lajstromba vétele, standardizált követelmények teljesítése mellett a Felnőttképzési Akkreditációs Testület (FAT) által, az IQ ConsultinG mint szakmai képzést folytató szervezet 01-0321-04 számon történt regisztrációja, valamint a MenedzsmentAkadémia mint gazdasági és igazgatási képesítés 340020 számon történt regisztrációja alapján (a Fővárosi Munkaügyi Központnál mint az Állami Foglalkoztatási Szolgálat rendszerébe tartozó intézménynél).

Audit: Auditbizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek.

Beszállító: Szervezet vagy személy, amely/aki rendelkezésre bocsát egy szolgáltatást és vagy terméket.

Dokumentum: Információ és annak hordozó médiuma.

Eltérés: Valamely követelmény nem teljesülése.

Érdekelte fél: Személy vagy csoport, aki/amely érdekelt egy szervezet teljesítésében vagy sikerében (pl.: vevők, tulajdonosok, alkalmazottak, beszállítók).

Feljegyzés: Dokumentum, mely rögzíti az elért eredményeket vagy igazolásul szolgál tevékenységek elvégzéséről.

Képzési terv: Az IQ ConsultinG Kft. mint akkreditált képző intézmény képzési tervet készíthet és jóváhagyásra a (→) Szakmai Tanácsadó Testület elé terjeszthet. A képzési tervnek tartalmaznia kell a tervezett képzéseket (megnevezéssel), a képzések célcsoportjait, a finanszírozás forrásait, valamint a képzésekhez szükséges személyi és tárgyai feltételek biztosításának módját. A képzési tervet kötelező elkészíteni, illetve megújítani abban az esetben, ha a képzési szolgáltatás nyújtásának rendszerében jelentős változás következik be (pl.: új akkreditált képzési program bevezetése, finanszírozási konstrukció változása, a képzési vezető személyében bekövetkező változás).

Kliens (vevő): Gazdasági és non-profit szervezet, vagy személy, amely/aki a Cég egyik szolgáltatását kapja.

Minőség: A szolgáltatás, valamint a szolgáltatás nyújtás folyamatának az a képessége, hogy kielégítse a kliensek (vevők) és más érdekelt felek követelményeit.

Minőségirányítás: Koordinált tevékenységek az IQ ConsultinG Kft. vezetésére és ellenőrzésére a minőség szempontjából.

Minőségirányítási rendszer: Rendszer a minőségpolitika és minőségcélok megfogalmazásához és a célok eléréséhez.

Önértékelés: az IQ ConsultinG Kft. mint szolgáltató szervezet és képző intézmény saját teljesítményének értékelése, fejlesztési javaslatok megfogalmazása. Az önértékelés elsődleges eszközei: belső auditok, vezetőségi átvizsgálások, belső tréningek / workshopok.

Szakmai Tanácsadó Testület: Az IQ ConsultinG mint akkreditált képző intézmény 3 tagú ~-tel (SzTT) rendelkezik. Az SzTT alapfeladatai: a (→) *képzési terv* véleményezése, jóváhagyása, a megvalósulás ellenőrzése, döntés a kapcsolódó beszámoló elfogadásáról, fejlesztési javaslatok megfogalmazása. Az SzTT feladatait részletesen az SzTT első ülésén elfogadott ügyrend tartalmazza.

Szervezet: Emberek csoportja, a felelősségi körök, a hatáskörök és a kapcsolatok meghatározott elrendezésével együtt (pl. vállalat, testület, szervezet, vállalkozás, intézmény).

Vezetőségi átvizsgálás: Olyan tevékenység, amely a vizsgálat tárgya tekintetében az alkalmasság, a célra történő megfelelés és az eredményesség meghatározását célozza, a kitűzött célok megvalósítása érdekében.

3.2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV ELOSZTÁSI RENDJE

A Minőségirányítási kézikönyvet kiadás előtt a szervezet ügyvezetője hagyja jóvá.

A Minőségirányítási kézikönyv hatályos változatából egyetlen kinyomtatott példányt tart a Cég irodáiban, amelyen az ügyvezető aláírása szerepel. A Minőségirányítási kézikönyv emellett megtalálható a Cég szerverén PDF formátumban (ennek módosítása nem lehetséges), amelyhez minden munkatárs szabadon hozzáférhet. Továbbá a kézikönyv az alábbi webcímen bárki számára letölthető: <http://www.iqc.hu/iso>.

Kérése esetén az üzleti partnerek számára az eredeti példány változtatások átvezetésére nem kötelezett másolatát adjuk át a Cég minőségirányítási vezetője, kivételt képez ez alól a tanúsító szervezet, amely a felülvizsgálat előtt a módosított kézikönyvet kapja meg.

3.3. A VÁLTOZÁS ELLENŐRZÉSE

A változtatások jóváhagyása után a Minőségirányítási kézikönyv módosított példányának kihelyezéséért és számítógépre való telepíttetéséért a minőségirányítási vezető a felelős.

A Minőségirányítási kézikönyv minden módosítását és az új kiadását az ügyvezető hagyja jóvá a kiadás előtt. Minden módosítás feljegyzésre kerül a címlapra, ami tartalmazza a módosítás sorszámát és dátumát, valamint a módosítás rövid leírását.

Ha a Minőségirányítási kézikönyvben módosítás történik, a Cég újra kiadja minden esetben a teljes Minőségirányítási kézikönyvet új kiadási számmal.

A minőségirányítási vezető felelős a már érvénytelen Minőségirányítási kézikönyv használatból történő kivonásáért.

4. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

4.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK

Az IQ ConsultinG Kft. kialakította, bevezette, fenntartja és folyamatosan tökéletesíti minőségirányítási rendszerét.

A Cég tevékenységének és szolgáltatásainak jellegéből adódóan megfigyelő és mérőeszközöket a szolgáltatás nyújtásához nem használ, ezért a minőségirányítási rendszer nem terjed ki az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány 7.6. pontjában meghatározott követelményekre. Ezért a szabvány említett pontjait a Cég nem is dolgozta ki.

A Cég minőségirányítási rendszerében meghatározta a hatásos működéshez szükséges alapvető ügyviteli folyamatokat, azok sorrendjét és kölcsönhatásait, a folyamatok során alkalmazandó módszereket. A Cég biztosítja a megfelelő munkavégzés érdekében, hogy a szükséges információk a tevékenység minden fázisában rendelkezésre álljanak. A folyamatos tökéletesítés érdekében folyamatokat a Cég állandóan figyelemmel kíséri és elemezi.

A minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó tevékenységeket a következő fejezetek részletezik.

A Cég tevékenységének főfolyamatát az 1. számú mellékletben található folyamatábrára mutatja be.

4.2. A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI

4.2.1. Általános előírások

Társaságunk kialakította a minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó dokumentációs rendszerét, melynek elemei a következők:

- 1) Belső minőségirányítási dokumentumok:
 - a) Minőségirányítási kézikönyv,
 - b) minőségirányítási eljárási utasítások,
 - c) minőségpolitika,
 - d) minőségpolitikai célkitűzések,
 - e) minőségirányítással kapcsolatos feljegyzések.
- 2) Belső, működésre vonatkozó dokumentumok:
 - a) ajánlatok,
 - b) szerződések,
 - c) munkaköri leírások.

- 3) Külső dokumentumok:
 - a) szabványok,
 - b) szakirodalom,
 - c) jogszabályok gyűjteménye.
- 4) A kliens számára készített dokumentumok:
 - a) végteljesítések,
 - b) tanúsítványok.

A minőségirányítási rendszer legfelső szintjén a Minőségirányítási kézikönyv található, mely röviden, összefoglalóan tartalmazza, hogy a Cég hogyan teljesíti a választott szabvány követelményeit. Ez alapján a Társaság partnerei megismerhetik az IQ ConsultinG Kft. szervezetét, tevékenységeit és szolgáltatásait.

A minőségirányítási eljárási utasítások (MEU) részletesen tartalmazzák az egyes folyamatok végrehajtásának módját és felelőseit. A Minőségirányítási kézikönyv adott fejezetei hivatkoznak a vonatkozó minőségirányítási eljárási utasításokra. A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos minőségirányítási eljárási utasításokat a 2. számú melléklet tartalmazza. A minőségirányítási eljárási utasítások jelölését és felépítését a

MEU 4.2.-04. A minőségirányítási eljárási utasítások készítése

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

A szabályozó dokumentumok annyira részletesek, hogy a Cég munkatársai számára könnyen érthetőek és alkalmazhatóak legyenek.

4.2.2. A Minőségirányítási kézikönyv

Jelen Minőségirányítási kézikönyv tartalmazza a Cég minőségirányítási rendszerével kapcsolatos ügyviteli folyamatokat. A Minőségirányítási kézikönyv kiadását, hozzáférhetőségét és módosítását a Minőségirányítási kézikönyv 3. fejezete szabályozza.

A Minőségirányítási kézikönyv jóváhagyásáért a Cég ügyvezetője felel.

4.2.3. A dokumentumok kezelése

A Cég a minőségirányítási rendszerben külső és belső dokumentumokat egyaránt alkalmaz. A minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos belső dokumentumok a következők:

- a) Minőségirányítási kézikönyv,
- b) minőségirányítási eljárási utasítások,
- c) minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos egyéb utasítások,
- d) munkaköri leírások,
- e) ügyvezetői utasítások, szabályzatok,

f) formanyomtatványok.

A Minőségirányítási kézikönyv és a minőségirányítási eljárási utasítások meghatározott tartalmi és formai követelményeknek megfelelően készültek el.

A minőségirányítási rendszerben alkalmazott külső dokumentumok a következők:

- a) jogszabályok, törvények, rendeletek,
- b) szabványok,
- c) egyéb külső dokumentumok.

4.2.3.1. A dokumentumok jóváhagyása és kiadása

A minőségirányítási rendszerben alkalmazott összes dokumentum megfelelő módon azonosítható és ellenőrizhető. A dokumentumokat a Cég kiadás előtt átvizsgálja, és csak azután hagyja jóvá. A Cég munkatársai számára mindig az érvényes kiadású dokumentumok állnak rendelkezésre, könnyen hozzáférhető módon.

4.2.3.2. A dokumentumok megváltoztatása, módosítása

A módosított dokumentumokat a Cég kiadás előtt ismét átvizsgálja és csak utána hagyja jóvá a kiadásukat.

A dokumentumok módosításának nyilvántartásában megtalálható, hogy a dokumentum mely részén történt változtatás. A minőségirányítási vezető tartja nyilván a dokumentumok változásait, amelyből azonosítani lehet a dokumentumok érvényes változatát. A dokumentumok módosításáról minden munkatárs értesítést kap.

A dokumentumok kiadási állapota a Dokumentum nyilvántartási jegyzékben van számon tartva, amely a Cég központi szerverén megtalálható.

A minőségirányítási eljárási utasítások és a Minőségirányítási kézikönyv módosítása esetén a teljes dokumentumot újra ki kell adni.

4.2.3.3. Külső dokumentumok kezelése

A külső dokumentumok érvényességét a Cég folyamatosan figyelemmel kíséri, biztosítja a tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatos új külső dokumentumok alkalmazásba vételét és ellenőrzött kiadását.

A módszerek, feladatok, felelősségi és hatáskörök, valamint a dokumentáció részleteit a

MEU 4.2.-01. Dokumentumok kezelése és a MEU 4.2.-02. Elektronikus adatok és e-mailek kezelése

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

4.2.4. A minőségirányítási feljegyzések kezelése

A Cég minőségirányítási rendszerének hatékony működése egyértelműen azonosított feljegyzésekkel biztosított. A Társaság a feljegyzéseket olyan módon kezeli és tárolja, hogy azokat fizikai károsodások ne ériék, és hogy szükség esetén könnyen hozzáférhetőek legyenek. A feljegyzések megőrzési idejét és selejtezésének módját a

MEU 4.2.-03. Feljegyzések kezelése

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE

5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

A szervezet felsővezetése elkötelezte magát arra, hogy kialakítja, fenntartja és továbbfejleszti minőségirányítási rendszerét. Ennek során a szervezet minden szintjén tudatosítja a vevői és egyéb követelmények teljesítésének fontosságát.

A felsővezetés meghatározta a minőségpolitikáját és a hozzá kapcsolódó minőségcélokat, melynek eléréséhez biztosítja a szükséges erőforrásokat. A rendszer működését, hatékonyságát vezetőségi átvizsgálások keretében ellenőrzi, illetve az évente esedékes felügyeleti és megújító külső auditnak teret ad.

5.2. VEVŐKÖZPONTÚSÁG

A Cég lehetőségeihez és vállalt kötelezettségeihez mérten igyekszik a vevői követelményeket maximálisan, az ISO 9001:2009 szabványnak megfelelően kielégíteni. A vevővel kapcsolatos folyamatokat a 7.2. és a 8.2. fejezet szabályozza.

A vevői igényeket olyan konkrét követelményekké kell átalakítani, hogy a szolgáltatás egyértelműen végrehajtható legyen a Cég munkatársai számára.

A Cég a követelmények meghatározásakor figyelembe veszi a szolgáltatással kapcsolatos jogszabályi kötelezettségeket is.

5.3. MINŐSÉGPOLITIKA

A Cég meghatározta minőségpolitikáját, amelyet az 1.3. fejezet tartalmaz. A Cég tárgyalóhelyiségében jól látható módon kifüggeszti, és a minőségirányítási oktatások keretében minden munkatársával megismerteti. A Cég a minőségirányítási rendszert a minőségpolitikával összhangban alakította ki.

A Társaság a minőségpolitikát, annak megvalósulását folyamatosan ellenőrzi, és a vezetőségi átvizsgálások alkalmával a felsővezetés ellenőrzi, hogy az abban megfogalmazottak aktuálisak-e még a Cég szempontjából.

5.4. TERVEZÉS

5.4.1. Minőségcélok

A felsővezetés feladata, hogy a minőségpolitikával összhangban meghatározza a konkrét, mérhető minőségcélokat a szervezet érintett szintjei számára. A meghatározott minőségcélokat a Cég dokumentálja. A minőségirányítási vezető felelős azért, hogy a minőségcélokat minden munkatárs megismerje. A minőségcélok eredeti példányát a minőségirányítási vezető kezeli.

Vezetőségi átvizsgálások alkalmával felül kell vizsgálni a célok teljesülését. Szükség esetén módosítani kell azokat, vagy új célokat kell meghatározni.

5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése

A minőségirányítási rendszert a Cég úgy tervezte meg, hogy az a meghatározott minőségcélok elérését az ISO 9001:2009 szabvány 4.1. pontjának megfelelően segítse. Biztosított, hogy a rendszerben bekövetkező változások esetén annak működőképessége fenntartható legyen.

Amennyiben lehetséges, úgy a minőségcélok eléréséhez meg kell határozni a minőségirányítási rendszerben meghatározottakon kívül szükséges feladatokat, személyi, tárgyi és egyéb feltételeket.

5.5. FELELŐSSÉGI KÖR, HATÁSKÖR ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök

A szervezeti felépítést bemutató ábra az 1.2. fejezetben található.

A munkatársak feladatait, felelősségeit külön munkaköri leírás és/vagy a munkaszerződés (munkajogi vagy polgári jogi) tartalmazzák. Ezek az alábbi részekből épülnek fel:

- a) munkakör megnevezése,
- b) függelmi kapcsolat,
- c) a munkatárs feladatai,
- d) felelőssége, hatásköre,
- e) egyéb követelmények.

A Cég munkatársainak szakképzettségét és végzettségét igazoló okmányok másolatai, illetve a képzettségi követelményeket összefoglaló táblázatok az ügyvezetőnél találhatóak.

5.5.1.1. Az ügyvezető minőséggel kapcsolatos feladatai

- Munkatársaival együttműködve kialakítja és szükség szerint továbbfejleszti a szervezet minőségpolitikáját és minőségcéljait.
- Kezdeményezi a minőségirányítási rendszer dokumentált kidolgozását és fejlesztését.
- Biztosítja az alkalmazottak együttműködését és információval való ellátását a minőséggel kapcsolatos feladatok végzésében.
- Biztosítja az alkalmazottak továbbképzését.
- Kinevezi a szervezet minőségirányítási vezetőjét.
- Évente legalább egyszer vezetőségi átvizsgálást tart a stratégiai igazgatóval, a pénzügyi vezetővel és a minőségirányítási vezetővel.

- Biztosítja a minőségirányítási rendszer működéséhez szükséges tárgyi, személyi és anyagi feltételeket.
- Folyamatosan figyelemmel kíséri a szervezet minőséggel kapcsolatos munkájának alakulását, a szerződéskötés, a piaci versenyképesség és vevői megelégedettség területén.
- Elrendeli a belső minőségauditok végrehajtását az éves auditterv alapján.

5.5.1.2. A stratégiai vezető minőséggel kapcsolatos feladatai

- A Cég stratégiai céljainak és stratégiai irányvonalának meghatározása.
- Kapcsolattartás a klienscégek tulajdonosaival, felsővezetőivel.
- Munkatársaival együttműködve kialakítja és szükség szerint továbbfejleszti a szervezet minőségpolitikáját és minőségcéljait.
- Évente legalább egyszer vezetőségi átvizsgálást tart az ügyvezetővel, a pénzügyi vezetővel és a minőségirányítási vezetővel.

5.5.1.3. A pénzügyi vezető minőséggel kapcsolatos feladatai

- Biztosítja a pénzügyi forrást a minőségügyi rendszer működtetésére.
- Gazdasági szempontból felülvizsgálja a minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos, újabb anyagi ráfordítást igénylő tevékenységeket.
- Biztosítja a munkatársak oktatásához, képzéséhez szükséges pénzügyi forrást.
- Évente legalább egyszer vezetőségi átvizsgálást tart a stratégiai igazgatóval, az ügyvezető igazgatóval és a minőségirányítási vezetővel.
- Munkatársaival együttműködve kialakítja és szükség szerint továbbfejleszti a szervezet minőségpolitikáját és minőségcéljait.

5.5.1.4. A minőségirányítási vezető feladatai

- Közreműködik a minőségpolitika kialakításában.
- Gondoskodik a szervezet minőségirányítási rendszere elemeinek kialakításáról, illetve a vevők által meghatározott követelmények megvalósításáról és folyamatos érvényesítéséről.
- Gondoskodik a Minőségirányítási kézikönyv összeállításáról, a minőségirányítási dokumentumok nyilvántartásáról, az érdekeltekhez való eljuttatásáról, a hatálytalanított példányok visszavonásáról, a hatálytalan tőpéldányok archiválásáról.
- Gondoskodik a minőségirányítási rendszer előírt dokumentumainak, eljárásainak kidolgozásáról és ellenőrzi azok hatékony megvalósítását.

- Irányítja és ellenőrzi a minőségirányítási oktatást, melynek keretében elősegíti a vevői követelményekkel kapcsolatos tudatosságot a szervezet minden szintjén.
- Gondoskodik a belső auditok, esetleg kiegészítő auditok tervezéséről, megszervezéséről, végrehajtásáról.
- Évente legalább egyszer vezetőségi átvizsgálást tart a stratégiai igazgatóval, az ügyvezető igazgatóval és a pénzügyi vezetővel.
- Közreműködik a vezetőségi átvizsgálás előfeltételeinek létrehozásában, vizsgálatok elvégzésében, dokumentálásában, az átvizsgálási jegyzőkönyv elkészítésében, azok archiválásáról.
- Kapcsolatot tart külső felekkel, vevőkkel, beszállítókkal a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos ügyekben.
- Beszámol a felsővezetőségnek a minőségirányítási rendszer állapotáról.

5.5.1.5. A képzési vezető minőséggel összefüggő feladatai

- Az intézményi / program-akkreditációs, mindenkor hatályos szabályozás követelményeinek megfelelően elkészíti és aktualizálja a képzésekkel kapcsolatos dokumentumok rendszerét, azaz a felnőttképzési szerződés(ek) sablonját, a vállalati szolgáltatási szerződés sablonját, az oktatók / trénerok keretszerződéseit.
- Elkészíti az oktatók / trénerok eseti megbízási szerződéseit, a képzési beszámolókat, kezeli a képzések dokumentációs rendszerét (papíralapon és on-line egyaránt).
- Az IQ ConsultinG Kft. és partnerei által fejlesztett tananyagokat a mindenkor hatályos jogszabályi és rendeleti követelményeknek megfelelően, az ügyvezető utasítására akkreditálható képzési programokká és modulokká fejleszti, elkészíti a programakkreditációs dokumentumokat. A program- és intézményakkreditációs folyamatban és az elnyert akkreditációkkal kapcsolatban a Cég kapcsolattartója.
- Figyelemmel kíséri a képzések megszervezését, lebonyolítását. Felelős a hallgatói és oktatói visszajelzések strukturált gyűjtéséért, a képzési elemeinek és a képzési szolgáltatás egészének fejlesztéséért.
- Írásos javaslattal él legalább évi egy alkalommal (MS Word / PDF vagy MS PPT formátumban) a (képzési) klienskezelés és a szolgáltatási folyamat javítására.

5.5.2. A vezetőség képviselője

A felsővezetés írásban kijelölte a minőségirányítási vezetőt, aki egyéb felelősségeitől függetlenül felelős a minőségirányítási rendszer folyamatainak bevezetéséért és fenntartásáért.

A minőségirányítási vezető feladatait az 5.5.1.4. fejezet tartalmazza.

5.5.3. Belső kommunikáció

A Cég működésével és szolgáltatásnyújtásával kapcsolatban rendkívül fontos, hogy a megfelelő információk időben eljussanak az illetékes személyekhez, ezért a Cég kialakította belső kommunikációs rendszerét. Általános esetben az információk a szervezeti ábrában meghatározott hierarchikus útvonalon jutnak el az érintettekhez, de sürgős esetekben közvetlenül is át lehet adni az információt. Az azonos szinten lévő egységek közvetlenül tartják a kapcsolatot egymással. A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos lényeges információkat dokumentált módon is közölni kell.

A kommunikációt az irodában hálózatba kapcsolt telefonok, valamint a strukturált számítógépes hálózat segíti. A könnyebb elérhetőséget mobiltelefonok biztosítják, illetve a Cég valamennyi munkatársa rendelkezik saját e-mail címmel és számítógépes munkaállomással.

A munkatársak többségét érintő esetekben értekezletet kell tartani. A belső kapcsolattartás részleteit, a feladatokat és hatásköröket a

MEU 7.2-02 Kommunikáció

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

5.6. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS

5.6.1. Általános előírások

A szervezet felsővezetése évente legalább egyszer áttekinti a minőségirányítási rendszer működését. Az átvizsgálásnak az a célja, hogy értékelje a rendszer hatékonyságát, és meghatározza a vevők követelményeinek kielégítéséhez szükséges változtatásokat az eljárásokban, a módszerekben, a minőségpolitikában, vagy a minőségcélok eléréséhez szükséges intézkedésekben.

A vezetőségi átvizsgáláson részt vesz a Cég ügyvezetője, stratégiai vezetője, a pénzügyi vezető valamint a minőségirányítási vezető.

5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai

A vezetői átvizsgálás napirendje minimálisan az alábbiakat tartalmazza:

- a) a legutolsó vezetői áttekintő értekezleten meghatározott feladatok végrehajtásának értékelését,

- b) a minőségpolitika és a minőségcélok felülvizsgálatát,
- c) a minőségcélok eléréséért tett intézkedések megvalósulásának ellenőrzését,
- d) a belső és külső felülvizsgálatok eredményeinek értékelését.
- e) a lezárult szerződések tapasztalatainak áttekintését,
- f) a felmerült nemmegfelelőségek és az esetleges vevői panaszok áttekintését,
- g) a vevői észrevételeket, az elégedettségmérés tapasztalatait,
- h) a Cég termékeinek és folyamatainak megfelelőségének értékelését,
- i) az Cég képzési tevékenysége kulcsfontosságú eredményeinek, illetve az azokhoz tartozó mutatók értékelését,
- j) a dokumentumokban – külső vagy belső okok miatt – végrehajtandó változtatások megvitatását,
- k) az előző időszakban hozott helyesbítő és megelőző intézkedések értékelését,
- l) az oktatások, képzések hatékonyságának értékelését,
- m) a minőségirányítási rendszert érintő változásokat.

5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai

A vezetőségi átvizsgálásokat az ügyvezető vezeti. Az átvizsgálás során elhangzott információk alapján ő hozza a döntéseket, melyek a minőségirányítási rendszer folyamatainak tökéletesítésére, a szolgáltatások fejlesztésére és/vagy az erőforrások biztosítására vonatkoznak.

A jegyzőkönyvet a minőségirányítási vezető készíti, aki egyben felelős azért, hogy a résztvevők, illetve az érdekeltek a jegyzőkönyv egy-egy példányát e-mailen keresztül megkapják, továbbá gondoskodik a jegyzőkönyv archiválásáról a Cég központi szerverén.

A szükséges intézkedések végrehajtását az ügyvezető ellenőrzi.

6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

6.1. GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL

A szervezet felsővezetése biztosítja, hogy a tevékenységéhez, a minőségirányítási és egyéb követelmények teljesítéséhez, a minőségirányítási rendszer bevezetéséhez és fenntartásához szükséges tárgyi és anyagi feltételeket meghatározza és kellő időben rendelkezésre bocsássa.

A vevői elégedettség növelése és a vevői követelmények teljesítése érdekében a Cég ügyvezetője gondoskodik a megfelelő képzettségű és képességű munkatársi állományról, illetve a folyamatos egyéni fejlődés, képzés biztosításáról.

6.2. EMBERI ERŐFORRÁSOK

6.2.1. Általános előírás

A Cég minőségirányítási rendszerének működtetését az 1.2. fejezetben meghatározott szervezeti felépítéssel kívánja megvalósítani. Az egyes beosztásokhoz szükséges iskolai végzettségek, képességek és tapasztalat az ügyvezetőnél tárolt képzettségi követelmények című táblázatban vannak nyilvántartva. A megfelelő végzettség és tapasztalat igazolását a felvételnél be kell mutatni, a bizonyítványok és oklevelek másolatát a személyi nyilvántartásban kell lefűzni vagy a Cég szerverén szkennelve (olvashatóan nyomtatható formában) tárolni.

6.2.2. Felkészültség, tudatosság és képzés

A Cég minden dolgozója tájékoztatást kap a minőségpolitikáról és a minőségirányítási rendszerről. Ennek keretében felhívjuk a munkatársak figyelmét, hogy az általuk végzett munka hogyan befolyásolja a minőségcélok elérését.

Az ügyvezető feladata biztosítani, hogy az alkalmazottak, illetve a szervezet munkájában résztvevők a feladat elvégzéséhez szükséges képzettséggel rendelkezzenek. A végzettségek meglétét a szervezet valamennyi alkalmazottjának, illetve a munkájában résztvevőknek igazolniuk kell.

Az ügyvezető a felelős a munkatársak alkalmasságának áttekintéséért és a szükséges további képzések meghatározásáért. A szükséges képzéseket oktatási tervben kerül rögzítésre.

Az oktatások, képzések megtörténtét dokumentáljuk, hatásosságukat arra alkalmas módon – többnyire gyakorlati ellenőrzéssel – értékeljük.

A módszerek, feladatok, felelősségi- és hatáskörök, valamint a dokumentáció részleteit a

MEU 6.2.-01. Felkészültség, tudatosság és képzés

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

6.3. INFRASTRUKTÚRA

Az IQ ConsultinG Kft. felsővezetése gondoskodik a megfelelő minőségű szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételekről, beleértve a szükséges munkahelyet, számítógépeket, digitális hang- és képrögzítő eszközöket és egyéb irodagépeket, illetve szoftvereket. Minden dolgozó rendelkezésére áll egy-egy számítógép, a tanácsadók számára a hordozhatóság érdekében egy-egy laptop. Minden dolgozó rendelkezik saját e-mail címmel, valamint internethozzáféréssel. A szükséges számítógépes programokból mindig a legfrissebb változatok állnak rendelkezésre. Ezen kívül az irodában megtalálható nyomtatót, scannert, fénymásoló gépet és egyéb irodai eszközöket minden dolgozó igény szerint használhatja.

Az irodai gépek, berendezések karbantartásáról az ügyvezető gondoskodik.

A Cég tulajdonában álló személygépjárművek karbantartásáról, szervizeléséről a gépjárművet használó munkatárs, a gépjárművekhez kapcsolódó biztosítási és lízingdíjak fizetéséről a pénzügyi vezető gondoskodik.

6.4. MUNKAKÖRNYEZET

A Cég felsővezetése megteremti a megfelelő szolgáltatás nyújtásához szükséges munkakörnyezetet, figyelembe véve az egyes munkatársak igényeit.

A dolgozók munkakörnyezete kényelmes és esztétikus, világos, modern bútorokkal felszerelt. Minden alkalmazottnak megfelelően nagyméretű saját íróasztala van.

A kliensek fogadására külön tárgyalóhelyiség szolgál. A helyiség mérete és felszerelése rendeltetéséhez igazodik: a tárgyaló audiovizuális / prezentációs eszközökkel felszerelt, több férőhelyes, ugyanakkor kötetlenebb személyes megbeszélésre, konzultációra is nyílik lehetőség. A tárgyalóban lehetséges informatikai eszközök hálózati csatlakoztatása.

A tárgyaló alkalmas képzési tevékenység nyújtására is, mivel minden ülőhelyéhez megfelelő méretű asztalfelület tartozik.

Szociális helyiségek: konyha (hűtőgéppel, mikrohullámú sütővel, mosogatóval), nekem szerint elkülönített mosdók.

7. A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

7.1. A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁS MEGTERVEZÉSE

A Cég az általa nyújtott szolgáltatásokat a minőségirányítási eljárási utasításokban meghatározott módon teljesíti. Az elvégzendő feladatokra vonatkozó pontos meghatározásokat a kliensekkel kötött szerződések tartalmazzák, belső projekt esetén (amikor a Cég a megrendelő) a feladatokról feljegyzés készül.

A vevői igények magas szintű kielégítése érdekében a Cég az egyes projektekhez projekttervet készít, ami tartalmazza a projekt során megvalósítandó célok eléréséhez szükséges feladatokat, részfeladatokat, a teljesülésükért felelős személyek nevét, a határidőket, az esetleges alvállalkozók kapcsolódási pontjait, illetve a projekt folyamán előre tervezhető minden fontosabb eseményt (megbeszélések, interjúk, mérföldkövek, stb.). A Cég arra törekszik, hogy a projekttervet minden esetben a klienssel közösen készíthesse el, és csak a kliens által elfogadott és jóváhagyott projektterv mentén kezdi el a szolgáltatás nyújtását. A Cég felsővezetése felelősséget vállal a projekttervben rögzített határidők betartásáért. Az archiválásra alkalmas projektterv készülhet projekttervező programban vagy szövegszerkesztő alkalmazás használatával.

A képzési szolgáltatásokkal kapcsolatosan a Cég a jogszabályi követelményeknek megfelelően naprakészen tartja nyilvántartásait, képzéseinek jegyzékét és egyéb ismertetőit. A képzési rendszer megváltoztatásához külső szakértők részvételével Szakmai Tanácsadó Testületet hoz létre, illetve (a képzési vezető révén) szükség szerint összehívja ezen testület ülését. A képzések tervezésénél és lebonyolításánál figyelembe kell venni a fejlesztés záró lépéseinél tartó új tananyag-modulokat, illetve a képzések lebonyolításához igénybe vehető (szerződéses) oktatói gárda összetételét, elérhetőségét a következő évben.

7.2. A VEVŐVEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK

7.2.1. A termékkel kapcsolatos követelmények meghatározása

A Cégen belül az adott üzletág vezetője felelős a kért szolgáltatás nyújtásához szükséges információk beszerzéséért. Ennek keretében a vevővel fel kell vennie a kapcsolatot és tisztáznia azokat a követelményeket, amelyek az ajánlatkérésben nem, vagy nem egyértelműen szerepeltek. Ezen kívül fel kell kutatnia azokat az információkat, melyeket a vevő nem tudott megadni, illetve ismernie kell a kért szolgáltatásra vonatkozó törvényi, jogszabályi és egyéb követelményeket.

Képzési szolgáltatás nyújtása minden esetben felnőttképzési szerződés, illetve céges megrendelés esetén a felnőttképzési szerződéseken felül a megrendelővel kötött szolgáltatási szerződés alapján képzelhető el. A szerződésekben a képzéshez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások körét teljes körűen meg kell határozni.

7.2.2. A termékkel kapcsolatos követelmények átvizsgálása

A meghatározott követelményeket, az ajánlatokat és a szerződéseket a Cég minden esetben átvizsgálja, mielőtt kötelezettséget vállalna a vevővel szemben. Amennyiben a vevő csak szóban adta meg a követelményeit, úgy a megrendelés elfogadása előtt erről megerősítést kell kérni. Az ajánlatok kiküldése, szerződések elfogadása előtt a Cég meggyőződik arról, hogy rendelkezésre állnak-e a szükséges feltételek, képes-e teljesíteni az abban foglaltakat.

A megrendelő telephelyén megrendezésre kerülő, képzésekhez kapcsolódó workshopok / tréningek helyszínével kapcsolatos (férőhelyszám- és infrastrukturális) elvárásainkat tételesen, írásban elküldjük a megrendelőnek. Új megrendelő / harmadik fél által biztosított, eddig ismeretlen rendezvényhelyszín esetében a kiválasztott helyiség(ek) beosztását és felszereltségét személyesen ellenőrizzük.

Az átvizsgálás eredményeiről készített feljegyzéseket megőrizzük.

Bármely követelmény módosulása esetén a szerződést a felek egyetértésével és jóváhagyásával kell módosítani és a megváltozott követelményekről az érintett személyeket tájékoztatni kell. A módszerek, feladatok, felelősségi és hatáskörök, valamint a dokumentáció részleteit a

MEU 7.2.-01. Ajánlatok és szerződések készítése

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

7.2.3. Kapcsolattartás a vevővel

A külső partnerektől érkező érdeklődésre, ajánlat vagy tájékoztatás kérésre a Cég minden esetben válaszol, és elküldi a Társaságot és a szolgáltatásokat bemutató tájékoztató anyagot.

A vevők irányába történő elsődleges információszolgáltató forrás a Cég weboldala (www.iqconsulting.hu, www.iqc.hu, www.me-learning.net). A weboldal alkalmas vevői érdeklődés, szöveges üzenet, panasz fogadására is. A weboldalon keresztül küldött információk minden esetben rögzítésre és rendszerezésre kerülnek. Ezen kívül a Cég ügyfélszolgálatát bárki személyesen is felkeresheti munkanapokon 8:30 és 16:30 között a 1122 Budapest, Ráth György utca 56. szám alatt.

A szerződés teljesítése során az adott projekt vezetője áll kapcsolatban a vevővel, ő tájékoztatja a szolgáltatással kapcsolatos információkról. Amennyiben a szerződés teljesítése közben, vagy az után reklamáció érkezik a klientsztől, az üzletágvezető – szükséges esetben az ügyvezető – a projektvezetővel együtt határozza meg a reklamáció rendezésének módját.

A vevői panaszokról és egyéb észrevételekről feljegyzés készül, vezetőségi átvizsgálás során ezeket az információkat a Cég vezetése értékeli.

A módszerek, a feladatok, felelősségi és hatáskörök, valamint a dokumentáció részleteit a

MEU 7.2.-02. Kommunikáció

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

7.3. TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS

7.3.1. A tervezés és a fejlesztés megtervezése

2003-tól az IQ ConsultinG Kft. portfóliója e-learninges tananyagok tervezésével és fejlesztésével bővült. A tananyagok fejlesztéséért a Cég E-learning Műhelye a felelős. E-learninges tananyag egyedi fejlesztésre Cégünk akkor vállalkozik, amikor a megrendelő tartalmi és/vagy informatikai területen új, teljes mértékben egyedi, testreszabott megoldást szeretne kapni. Továbbá a Cég akkor is foglalkozik új tananyag tervezésével és fejlesztésével, amennyiben az igény nem a külső környezetből érkezik, hanem a megrendelő maga a Cég.

A fejlesztés során a bemeneti és kimeneti adatokat az E-learning műhely vezetője határozza meg az ügyfél által megfogalmazott igények (külső fejlesztés) illetve az IQ ConsultinG ügyvezetése által meghatározott célkitűzések (belső fejlesztés) alapján.

A fejlesztés során mind a validálást, mind a verifikálást el kell végezni, amiért a Cég E-learning műhely vezetője a felelős. A fejlesztés valamennyi lépése dokumentálására kerül.

A fejlesztés végrehajtásával kapcsolatos feladatokat és felelősségi köröket a

MEU 7.3.-01. Fejlesztés

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

A fejlesztés során a programozási és tesztelési feladatok, valamint a speciális szakértői tevékenységet egyes esetekben a Társaság alvállalkozói látják el. Ebben az esetben a Cég kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a tesztelés az ISO 9001:2009 szabványnak maradéktalanul eleget tegyen. Az alvállalkozói szerződések készítését és az alvállalkozók minősítését a

MEU 7.2.-01. Ajánlatok, szerződések készítése

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

7.3.2. A tervezés és a fejlesztés bemenő adatai

A tervezés és fejlesztés első lépéseként a Cég meghatározza a tervezési követelményeket. Ezek a következők lehetnek:

- a szerződésben foglalt megrendelői igények, ill. az ott előírt követelmények,
- jogszabályok (pl. szerzői jogok),
- szabványok, futtatási és felhasználási (informatikai) környezet,
- a megrendelő által átadott tartalmi inputok (dokumentumok, leírások, stb.),
- a múltbeli saját és a felhasználói tapasztalatok,

- az igazoló (verifikálás) és validálási módszer meghatározása.

A hiányos, kétértelmű vagy ellentmondásos követelményeket a Cég E-learning műhelyének vezetője a tartalomfejlesztőkkel és a vezető programozóval együttműködve tisztázza a szerződéskötővel és/vagy a megrendelővel.

7.3.3. A tervezés és a fejlesztés kimenő adatai

A tervezés és fejlesztés kimenő adata egyrészt a forgatókönyv, mely tananyag tartalmi struktúráját, tartalmi (szöveg-, képi és hangelemeit) tartalmazza, illetve a műszaki követelményspecifikáció, mely a fejlesztés eredményeképpen megvalósuló tananyag futtatási környezetét definiálja, mind szerveroldali, mind kliensoldali aspektusból.

A tervezés és fejlesztés további kimenő adatai a fejlesztés megvalósítását leíró projektterv, mely tartalmazza a szükséges verifikálási és validálási pontokat.

A követelményspecifikáció és a forgatókönyv E-learning műhelyvezető és ügyfél (megrendelő) által történő jóváhagyása szükséges a fejlesztés megvalósításának elindításához.

7.3.4. A tervezés és a fejlesztés átvizsgálása

A fejlesztési dokumentumok készítése közben és azt követően a 7.3.3. pontban részletezett dokumentumokat az előírásoknak megfelelő fázisokban átvizsgáljuk.

Az átvizsgálást az E-learning műhely vezetője végzi, és részt vesz benne minden érintett részleg képviselője is. Az átvizsgálás eredményéről feljegyzés készül.

7.3.5. A tervezés és a fejlesztés igazolása (verifikálása)

A verifikálás során az E-learning műhely vezetője meggyőződik arról, hogy a fejlesztés és tervezés bemenő adatainak követelményeit kielégítik-e a tervezés és fejlesztés kimenő adatai. Amennyiben az E-learning műhely vezetője úgy látja, hogy a követelmények és kielégítési módjuk között eltérés lép fel, gondoskodik a kimenő adatok módosításáról, amelynek módjáról és határidejéről, illetve az ezért felelős munkatárs megnevezéséről feljegyzést készít.

7.3.6. A tervezés és a fejlesztés érvényesítése (validálása)

A tervezés és fejlesztés eredményeit a megvalósítást követően érvényesítő ellenőrzésnek kell alávetni. Az érvényesítő ellenőrzésnek el kell dönteni, hogy a tervezés és fejlesztés végeredménye, a termék kielégíti-e a szerződésben meghatározott felhasználói igényeket. Az érvényesítő ellenőrzés fázisait, valamint az ellenőrzés módját, tartalmát a 7.3.3. szakaszban leírt tervezés során kell meghatározni. Az érvényesítő ellenőrzés általában az átadást megelőző tesztelési fázis során történik meg.

Az ellenőrzésről feljegyzés készül. A feljegyzések megőrzési idejét és selejtezésének módját a

MEU 4.2.-03. Feljegyzések kezelése

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

7.3.7. A tervezés és a fejlesztés változásainak kezelése

A tervezés és a fejlesztés során elkészült terméket, illetve a tervezés és fejlesztés során keletkező kimenő adatokat átadás előtt verifikálni és validálni kell. Amennyiben ezeken változtatásokat kell végrehajtani, akkor a változtatás tényéről és a kimenő adatokon történt változtatásokról, azok pontos leírásáról feljegyzést kell készíteni, illetve gondoskodni kell arról, hogy a tervezés és fejlesztés további fázisaiban a módosított dokumentumok álljanak rendelkezésre.

7.4. BESZERZÉS

7.4.1. Beszerzési folyamat

A Cég beszerzés alatt a minőségirányítási rendszerben a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges alvállalkozók igénybevétele érti, tekintettel arra, hogy működéséhez gyakorlatilag csak irodaszereket szerez be.

Alvállalkozókat olyan szempont alapján értékeli és választja ki, hogy mennyire képesek a velük szemben támasztott követelményeket kielégíteni. Az értékelést évente meg kell ismételni, az eredményeket és a szükséges intézkedéseket dokumentálni kell.

Az alvállalkozókkal kötött szerződések minden esetben tartalmazzák azokat az információkat, amelyek az alvállalkozásba adott szolgáltatást egyértelműen meghatározzák, valamint szükség esetén azt is, hogy milyen jóváhagyási vagy minősítési követelményeket kell támasztani az igénybe vett szolgáltatással szemben.

Az alvállalkozók munkáját a Cég igazolásnak veti alá, hogy meggyőződjön arról, hogy a megrendelésben vagy szerződésben meghatározott követelményeket teljesítik-e.

A módszereket, feladatokat, felelősségi és hatásköröket, valamint a dokumentáció részleteit a

MEU 7.2.-01. Ajánlatok és szerződések készítése

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

7.4.2. Beszerzési információ

A beszerzési dokumentumoknak tartalmazniuk kell:

- a megrendelt termék és szolgáltatás pontos megnevezését, vagy más egyértelmű azonosítását,
- a megrendelt termékkel és szolgáltatással kapcsolatos minőségi követelményeket,
- amennyiben szükséges a jóváhagyási és minősítési követelményeket,
- a minőségirányítási rendszer követelményeit.

A beszerzési dokumentumot (megrendelést) a kiadás előtt az ügyvezető vagy a pénzügyi vezető ellenőrzi, majd az ellenőrzés megtörténtét aláírásával igazolja.

7.4.3. Beszerzett termék igazolása (verifikálása)

A beszerzett termék és az alvállalkozó által leszállított termék és/vagy szolgáltatás igazoló ellenőrzése az átvételkor történik. Egyes esetekben szükséges lehet az alvállalkozó által nyújtott szolgáltatás az alvállalkozó telephelyén történő ellenőrzésre (pl. hosztíng szolgáltatás). Ezt a beszerzési dokumentumban (megrendelés) jelezzük megnevezve az ellenőrzés módszerét, és azt, hogy ki kezdeményezi az ellenőrzési eljárást.

Ha a Cég vevője a szerződésben kiköti, lehetőséget biztosítunk a beszerzett szolgáltatás előírt követelmények szerinti megfelelőségének ellenőrzésére. Az ellenőrzés módját, időpontját a szerződésben rögzíteni kell. Előzőekben leírt ellenőrzések során, szervezetünknel a minőségirányítási vezető működik közre. Az igazoló ellenőrzésről feljegyzést kell készíteni, melyek kezelését a

MEU 4.2.-03. Feljegyzések kezelése

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

7.5. SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

7.5.1. A szolgáltatás nyújtásának szabályozása

A Cég számára rendelkezésre állnak a megfelelő szolgáltatás nyújtásához szükséges tárgyi eszközök (számítógépek, egyéb irodai gépek). A munkatársak mindig hozzáférhetnek a szolgáltatás nyújtásához szükséges információkhoz, a munkájukat szabályozó eljárási utasításokhoz és egyéb dokumentumokhoz.

A szolgáltatási tevékenységet a Cég folyamatosan figyelemmel kíséri, és biztosítja a klienseink számára a megfelelő információellátást.

Az egyes üzletágak (FolyamatMenedzsment, SzervezetFejlesztés, e-learning) tevékenységével kapcsolatos módszereket, feladatokat, felelősségi és hatásköröket, valamint a dokumentáció részleteit a

MEU 7.5.-01. A szolgáltatás nyújtása

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

7.5.2. A szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése (validálása)

A Cég tevékenysége során a legtöbb esetben olyan végteljesítési dokumentációt készít, amelynek eredményét nem lehet méréssel vagy figyelemmel kíséréssel ellenőrizni. Mivel a Cég üzletviteli tanácsadást folytat, így csak a szerződés teljesítése után válik nyilvánvalóvá az esetleges hiányosság. Ezért a megfelelő minőség biztosítása érdekében a szerződés teljesítése előtt meg kell határozni és jóvá kell hagyni a teljesítés folyamatait. A Cég a szolgáltatás jellegének megfelelő képzettségű tanácsadókat delegál az adott projektekbe, illetve az alkalmazandó módszertant ismerteti a klienssel.

7.5.3. Azonosítás és nyomonkövethetőség

A Cég tevékenysége során elsősorban írásos dokumentumokat készít, és a szolgáltatás nyújtásához is főként írásos dokumentumokat (szerződés, jegyzőkönyvek, emlékeztetők, feljegyzések, stb.) használ fel inputként.

Mind a felhasznált, mind az elkészített dokumentumokat és azoknak minden egyes verzióit a Cég külön jelöléssel látja el a későbbi visszakereshetőség érdekében. A különböző verziószámok megmutatják, hogy az idő folyamán a dokumentumokon milyen változtatások történtek. A Cég a dokumentumokat minden esetben elektronikus formában őrzi meg a Cég szerverén oly módon, hogy később illetéktelen módosítás ne történhessen meg. A szerveren tárolt és a szolgáltatással kapcsolatos dokumentumokról naponta készül biztonsági másolat, amit a Cég a székhelyén őriz, biztosítva, hogy illetéktelenül ne lehessen hozzáférni.

A nyomtatott dokumentumok szintén azonosító számmal vannak ellátva a könnyű, gyors és nyomonkövethető azonosítás céljából. A nyomtatott dokumentum azonosító száma összhangban van az elektronikus változatéval. Nyomtatott formában csak azokat a dokumentumokat őrzi meg a Cég:

- a) amire jogszabály kötelezi,
- b) amihez a kliens ragaszkodik.

A dokumentumok megőrzési ideje – ha arról jogszabály másként nem rendelkezik, vagy az ügyfél másként nem igényli – négy év. A szolgáltatások dokumentációjának azonosítása és nyomonkövethetősége a

MEU 4.2.-01. Dokumentumok kezelése,

a MEU 4.2.-02. Elektronikus adatok és e-mailek kezelése,

valamint a MEU 4.2.-03. Feljegyzések kezelése

c. minőségirányítási eljárási utasításokban vannak szabályozva.

A képzésekhez kapcsolódó azonosító számok az alábbiak.

az IQ ConsultinG Kft. mint felnőttképzést folytató intézmény azonosítója a Fővárosi Munkaügyi Központnál (FMK): 01-0321-04.

Az FMK-nál bejegyzett képzések:

Sorszám	Azonosító	A szakmai képzés pontos megnevezése
1.	340020	Gazdasági és igazgatási képesítések (Szervezeti változásokra való felkészítés (változásmenedzsment tréning és tanfolyam))
2.	340020	Gazdasági és igazgatási képesítések (Tanulási készségfejlesztés (problémamegoldás))
3.	340020	Gazdasági és igazgatási képesítések (Vezetői készségfejlesztés (kommunikáció, konfliktuskezelés))
4.	340020	Gazdasági és igazgatási képesítések (Üzleti szemlélet, ügyfélkezelési ismeretek)
5.	340020	Gazdasági és igazgatási képesítések (Csapatépítés, szervezetfejlesztés)
6.	340020	Gazdasági és igazgatási képesítések (Delegációs technikák fejlesztése)
7.	340020	Gazdasági és igazgatási képesítések (Stratégiaalkotás, stratégia operatív szintű megvalósítására történő felkészítés)
8.	340020	Gazdasági és igazgatási képesítések (MenedzsmentAkadémia – vezetői készségfejlesztés)
9.	340020	Vezetői készségfejlesztés és szervezetfejlesztés LEGO Serious Play módszer alapján (tréning-workshop)
10.	890020	Munkabiztonsági és egészségvédelmi elektronikus képzés (tanfolyam)

7.5.4. A vevő tulajdona

A Cég tevékenysége során a vevő szellemi termékei bekerülhetnek a szolgáltatás-előállítás folyamatába, ezzel kapcsolatban a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseit a Cég maradéktalanul betartja.

A Cég semmilyen dokumentumot nem ad át harmadik félnek betekintésre, hacsak erre írásban nem hatalmazza fel az érintett szervezet.

7.5.5. A termék megóvása

A Cég szolgáltatásainak jellegéből adódóan a termék állagának megőrzése keretében csak a szolgáltatás-előállítás folyamatában létrehozott dokumentumok megőrzésével foglalkozik, amely a

- MEU 4.2.-01. Dokumentumok kezelése,**
- a 4.2.-02. Elektronikus adatok és e-mailek kezelése,**
- valamint a MEU 4.2.-03. Feljegyzések kezelése**

c. minőségirányítási eljárásokban vannak szabályozva.

7.6. MEGFIGYELŐ ÉS MÉRŐKÉSZÜLÉKEK KEZELÉSE

A Cég minőségirányítási rendszere – tevékenységének jellegéből adódóan - a szabvány ezen pontjában foglalt követelményekre nem terjed ki, így ez a fejezet nem is került kidolgozásra.

8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS

8.1. ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK

Az IQ ConsultinG Kft. megtervezte és bevezette azokat a megfigyelési tevékenységeket, melyekkel igazolni lehet a szolgáltatás megfelelő minőségét, és biztosítani lehet a minőségirányítási rendszer megfelelőségét és folyamatos fejlesztését. Ilyen jellegű tevékenység a vevők megelégedettségének mérése, a belső auditok, illetve a szolgáltatásnyújtás folyamatainak figyelemmel kísérése. A Cég felsővezetése meghatározta továbbá az alkalmazható módszereket, ahol célszerű, ott statisztikai módszereket is igénybe kell venni.

A mérés, elemzés és továbbfejlesztés részleteit a következő pontok tartalmazzák.

8.2. FIGYELEMEL KÍSÉRÉS ÉS MÉRÉS

8.2.1. Vevői elégedettség

A Cég számára nagyon fontos, hogy megismerje vevői véleményét a nyújtott szolgáltatásokkal, illetve a Cégnél dolgozó munkatársakkal kapcsolatban, ezért folyamatosan gyűjti a vevők megelégedettségére vagy elégedetlenségére vonatkozó információkat és ezeket felhasználja az ügyviteli folyamatok tökéletesítésére.

Az elégedettség mérését az IQ ConsultinG Kft. munkatársi állományán és alvállalkozói körén belül is fontosnak, évente elvégzendő feladatnak tartja.

Az információk gyűjtésének módszereit a

MEU 7.2.-02. Kommunikáció

c. minőségirányítási eljárási utasítás, az információk felhasználásának módszereit a

MEU 8.5.-01. Helyesbítő, megelőző tevékenység

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

8.2.2. Belső audit, önértékelés

A minőségirányítási rendszer alkotóelemeinek rendszeres felülvizsgálata érdekében a Cég éves belső felülvizsgálati programot hajt végre.

Az éves felülvizsgálati terv összeállításáért a minőségirányítási vezető, jóváhagyásáért az ügyvezető a felelős.

Ezeknek a felülvizsgálatoknak a gyakoriságát a megelőző felülvizsgálati programok eredményeinek figyelembevételével, a vizsgálandó terület állapotától és fontosságától függően kell meghatározni, de a minőségirányítási rendszer elemeit évente legalább egyszer a Cég felülvizsgálja.

A felülvizsgálat során arra kell a választ keresni, hogy a minőségirányítási rendszer megfelel-e a vonatkozó szabvány követelményeinek, illetve a rendszer működése hatásos-e.

A minőségirányítási auditokat megfelelően képzett saját munkatársak és/vagy felkért külső auditorok végzik. Az auditorok kiválasztásánál elsődleges szempont, hogy ne vegyenek részt az auditálandó területen végzett tevékenységben, tehát a függetlenségük biztosítva legyen.

Az auditok tapasztalatait, a szükséges intézkedéseket és a helyesbítő tevékenység visszaellenőrzését nemmegfelelőségi jegyzőkönyvekben kerül rögzítésre.

A nemmegfelelőségi jelentések felhasználásával a vezetőség áttekinti a minőségirányítási rendszer működésének hatékonyságát.

A módszerek, feladatok, felelősségi és hatáskörök, valamint a dokumentáció részleteit a

MEU 8.2.-01. Belső auditok

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

8.2.3. A folyamat és a szolgáltatás figyelemmel kísérése és mérése

A Cég minden szolgáltatási tevékenységét ellenőrzi a projekttervben, az eljárási utasításokban meghatározott időpontokban és módszerekkel annak igazolása céljából, hogy a szolgáltatás megfelel-e a vele szemben támasztott követelményeknek. Az egyes ellenőrzéseket az erre felhatalmazott személyek végzik el (általában az üzletágvezetők).

Addig a Cég szolgáltatást nem ad át, amíg el nem végezte az összes előírt tevékenységet és ellenőrzést, és az nem felel meg a szerződésben előírt követelményeknek, valamint ezt a kijelölt személyek nem igazolták. Ez alól csak akkor lehet kivételt tenni, ha a vevő (kliens) ezt egyértelműen kéri.

A szolgáltatásnyújtás minősége ellenőrzésének tevékenységeit a

MEU 7.5.-01. A szolgáltatás nyújtása

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

Évente a vezetőségi átvizsgálásokon a minőségirányítási vezető tájékoztatja a Cég felsővezetését a minőségirányítási rendszer keretében működő valamennyi folyamat hatékonyságáról a belső auditok tapasztalatai és az üzletágvezetők véleménye alapján.

8.2.4. A termék figyelemmel kísérése és mérése

8.3. A NEMMEGFELELŐ TERMÉK KEZELÉSE

Az IQ ConsultinG Kft. célja, hogy szolgáltatásai és a szolgáltatások során keletkező dokumentumok minősége megfeleljen mind a Cég minőségpolitikájában meghatáro-

zott feltételeknek, mind pedig a kliens elvárásainak. Ennek érdekében a szolgáltatás nyújtása folyamán folyamatosan ellenőrzi tevékenységeit.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása során hiba merül fel, az ellenőrzésre kijelölt személy gondoskodik a hiba kijavításáról, valamint a hiba okának megszüntetéséről, és a hibáról feljegyzés készít. Tekintettel arra, hogy a Cég tevékenysége során dokumentumokat állít elő, a hiba javítása után gondoskodni kell arról, hogy a javított dokumentum verziószáma növekedjen, továbbá, hogy a hibás dokumentumon további munkavégzést ne lehessen folytatni.

A szolgáltatás befejezése után a felmerült hibákat és annak okait elemezni kell.

Ha a nemmegfelelőséget a szolgáltatás teljesítése után fedezi fel a kliens (vevő), a Cég mindent elkövet annak érdekében, hogy a hibás teljesítésből eredő kárt a minimálisra csökkentsen és a klienst kártalanítsa.

A nemmegfelelő szolgáltatás kezelését részletesen a

MEU 7.5.-01. A szolgáltatás nyújtása

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

8.4. AZ ADATOK ELEMZÉSE

A Cég tevékenysége során adatokat gyűjt, azokat elemzi, melyek segítségével szolgálnak a szolgáltatások és a minőségirányítási rendszer tökéletesítésében. Ennek alapja lehet:

- a szolgáltatások és a folyamat jellemzőivel, megfelelőségével és trendjével kapcsolatos információk,
- a vevői követelményeknek való megfelelés,
- a vevők elégedettségével kapcsolatos információk,
- az alvállalkozók visszajelzései.

A felsorolt inputok a megfigyelésekből, vevői, munkatársi, vagy bármilyen más forrásból származhatnak.

A Társaság meghatározta azokat a módszereket, melyek az egyes adatcsoportok elemzésére a legmegfelelőbbek. A módszerek, feladatok, felelősségi és hatáskörök, valamint a dokumentáció részleteit a

MEU 8.4-01. Adatok elemzése

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

8.5. FEJLESZTÉS

8.5.1. Folyamatos fejlesztés

Az ügyviteli folyamatok, a szolgáltatások, valamint a minőségirányítási rendszer tökéletesítését a Társaság megtervezett módon hajtja végre. Ezt szolgálja az előző feje-

zetekben részletezett minőségpolitika, a minőségcélok meghatározása, a belső auditok, az adatok elemzése, a helyesbítő és megelőző tevékenységek, valamint a vezetőségi átvizsgálások.

8.5.2. Helyesbítő tevékenység

A feltárt nemmegfeleléseket mérlegelni kell olyan szempontból, hogy milyen hatással vannak a Cég tevékenységeire. Amennyiben ugyanazon nemmegfelelés már több alkalommal előfordult, vagy jelentős kárt okoztak a Társaságnak, úgy helyesbítő tevékenység meghatározását kell kezdeményezni.

Első lépésként az eltérés valószínűsíthető okát kell meghatározni és ez alapján meghozni a megfelelő intézkedést. A Cég minden esetben meggyőződik arról, hogy az intézkedést végrehajtották-e és az hatásos volt-e.

A helyesbítő tevékenységekről és azok eredményeiről feljegyzés készül.

8.5.3. Megelőző tevékenység

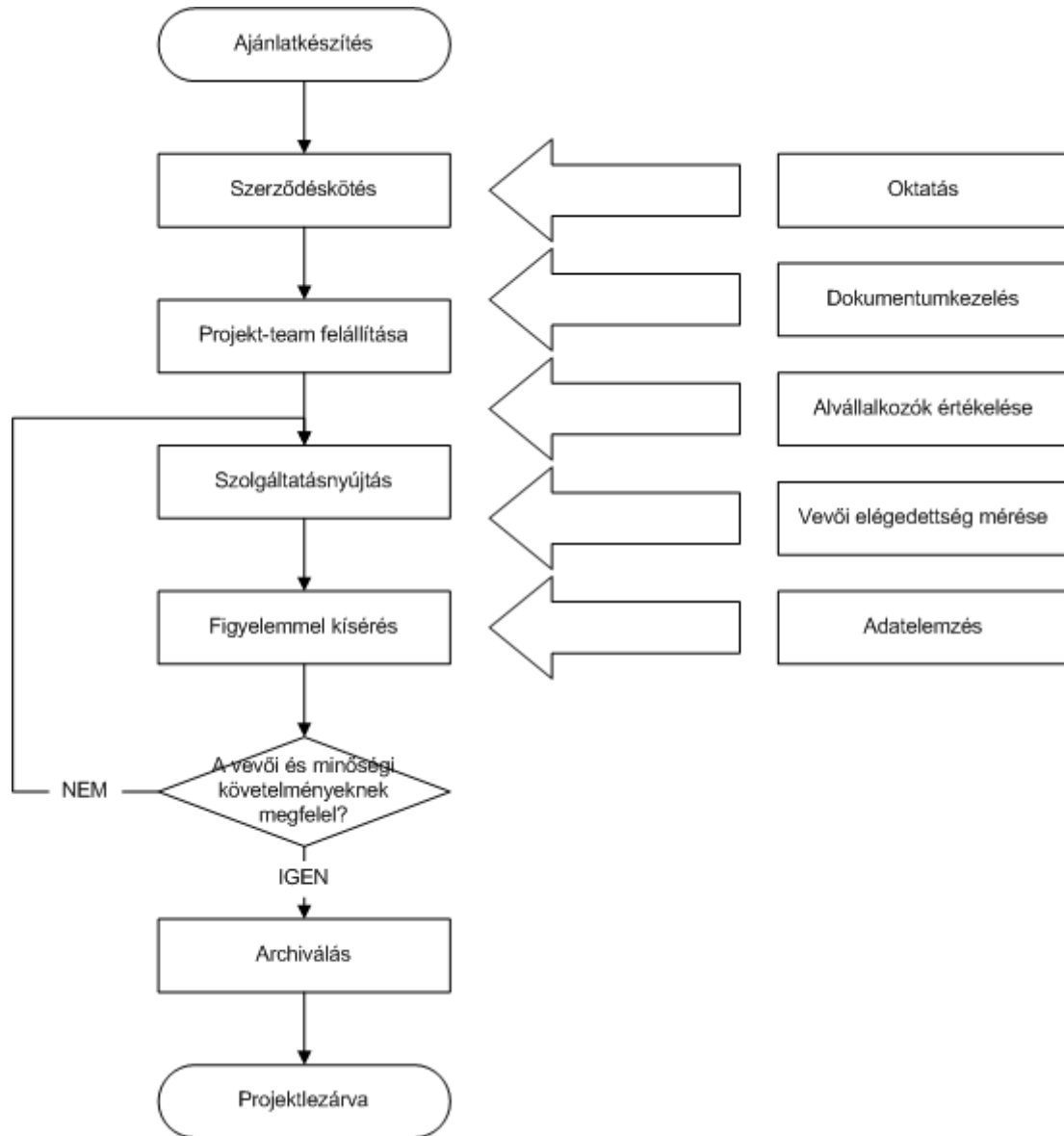
Amennyiben eltérés még nem alakult ki, de a rendelkezésre álló információk alapján kialakulása előfordulhat, úgy a lehetséges hibaokok kivizsgálása után megelőző tevékenységet kell meg határozni. Az ezzel kapcsolatos tevékenységek megegyeznek a helyesbítő tevékenységhez kapcsolódó feladatokkal.

A módszerek, feladatok, felelősségi- és hatáskörök, valamint a dokumentáció részleteit a

MEU 8.5.-01. Helyesbítő, megelőző tevékenység

c. minőségirányítási eljárási utasítás tartalmazza.

1. számú mellékelet: Az IQ Consulting Kft. tevékenységének főfolyamata



2. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ IQ CONSULTING KFT. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSI UTASÍTÁSAI

ISO 9001 szakasza	Az MK fejezete	A minőségirányítási eljárási utasítás	
		száma	címe
4.2.	4.2.	MEU 4.2.-01.	Dokumentumok kezelése
4.2.	4.2.	MEU 4.2.-02.	Elektronikus adatok és e-mail-ek kezelése
4.2.	4.2.	MEU 4.2.-03.	Feljegyzések kezelése
4.2.	4.2.	MEU 4.2.-04.	Minőségirányítási eljárási utasítások készítése
6.2.	6.2.	MEU 6.2.-01.	Felkészültség, tudatosság, képzés
7.2.	7.2.	MEU 7.2.-01.	Ajánlatok, szerződések készítése
7.2.	7.2.	MEU 7.2.-02.	Kommunikáció
7.3.	7.3.	MEU 7.3.-01.	Fejlesztés
7.5.	7.5.	MEU 7.5.-01.	A szolgáltatás nyújtása
8.2.	8.2.	MEU 8.2.-01.	Belső audit
8.4.	8.4.	MEU 8.4.-01.	Adatok elemzése
8.5.	8.5.	MEU 8.5.-01.	Helyesbítő, megelőző tevékenység