

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		1 / 34

Księga Jakości

Egzemplarz informacyjny

**Egzemplarz informacyjny
aktualizowany**

Dokument wyłącznie do użytku wewnętrznego w Instytucie Metali Nieżelaznych Oddział w Legnicy. Zastrzega się wszelkie prawa do niniejszego dokumentu i zawartych w nim informacji. Powielanie lub udostępnianie egzemplarzy nadzorowanych bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Jakości jest zabronione.

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		2 / 34

OPRACOWAŁ

Nazwisko i imię: **Zygmunt Kurek**

Stanowisko: Pełnomocnik ds. Systemu Jakości

Data: 19.11.2009 r. Podpis:

ZATWIERDZIŁ

Nazwisko i imię: **Ryszard Chamer**

Stanowisko: Dyrektor Oddziału

Data: 23.11.2009 r. Podpis:



INSTYTUT METALI
NIEŻELAZNYCH
ODDZIAŁ LEGNICA

Księga Jakości

59-220 Legnica
ul. Złotoryjska 89

PN-EN ISO 9001:2009

strona / stron

3/34

0.0 REJESTR ZMIAN I POPRAWEK KSIĘGI JAKOŚCI

Wszystkie zmiany są wprowadzone do egzemplarza poprzez wymianę stron lub wprowadzenie stron dodatkowych. Strona dodatkowa ma numerację strony podstawowej i dodatkowy narastający indeks liczbowy np.42/1. Zmiana dotyczy zapisów merytorycznych w Księdze Jakości. Poprawki można wprowadzić ręcznie. W przypadku zmian naruszających istotnie strukturę Księgi Jakości wprowadza się nowe jej wydanie.

KARTA ZMIAN REDAKCJI KSIĘGI JAKOŚCI

Nr zmiany	Data wprowadzenia zmiany	Określenie zmiany (uwagi)	Podpis zatwierdzającego zmianę
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>

Zmiany w Księdze zatwierdza Dyrektor Oddziału.

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		4/34

0. SPIS TREŚCI:

0.0 REJESTR ZMIAN I POPRAWEK KSIĘGI JAKOŚCI.....	3
0. SPIS TREŚCI:.....	4
1. INFORMACJE O KSIĘDZE JAKOŚCI	6
2. ROZDZIELNIK KSIĘGI JAKOŚCI.....	8
3. WSTĘP.....	8
3.1. PREZENTACJA INSTYTUTU.....	8
3.2. ZAKRES STOSOWANIA.....	10
3.3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE SYSTEMU ZARZĄDZANIA.....	11
3.3.1. Struktura dokumentacji systemu jakości.....	11
.....	13
3.3.2. Wyłączenia elementów systemu jakości.....	13
3.3.3. Procesy systemu zarządzania.....	13
3.3.4. Organizacja.....	15
3.3.4.1. Odpowiedzialność i uprawnienia.....	15
.....	17
3.3.4.2. Przedstawiciel kierownictwa.....	17
3.3.5. Przeglądy dokonywane przez kierownictwo.....	17
3.3.6. Relacje z klientami.....	18
4. INFORMACJA I KOMUNIKACJA.....	19
5. CIĄGŁE DOSKONALENIE.....	22
5.1. AUDITY WEWNĘTRZNE.....	22
5.2. DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE.....	22
6. ŚWIADOMOŚĆ I SZKOLENIA.....	24
7. UTRZYMANIE RUCHU.....	25
7.1. ŚRODKI PRODUKCJI I TRANSPORTOWE.....	25
7.2. SPRZĘT KONTROLNO-POMIAROWY.....	25
8. ZAKUPY.....	27
9. REALIZACJA WYROBU.....	28
9.1. PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU.....	28

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		5/34

9.2. PLANOWANIE PROJEKTOWANIA I ROZWOJU.....	28
9.3. DANE WEJŚCIOWE DO PROJEKTOWANIA I ROZWOJU.....	29
9.4. DANE WYJŚCIOWE Z PROJEKTOWANIA I ROZWOJU.....	29
9.5. PRZEGLĄD PROJEKTOWANIA I ROZWOJU.....	30
9.6. WERYFIKACJA PROJEKTOWANIA I ROZWOJU.....	30
9.7. WALIDACJA PROJEKTOWANIA I ROZWOJU.....	30
9.8. NADZOROWANIE ZMIAN W PROJEKTOWANIU I ROZWOJU.....	31
10. PRODUKCJA I DOSTARCZENIE WYROBU.....	32
10.1. NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIA WYROBU.....	32
10.2. WALIDACJA PROCESÓW PRODUKCJI I DOSTARCZANIA WYROBU.....	32
10.3. IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ.....	32
10.4. WŁASNOŚĆ KLIENTA.....	33
11. ZAŁĄCZNIKI.....	34

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		6/34

1. INFORMACJE O KSIĘDZE JAKOŚCI

Celem Księgi Jakości jest ujęcie w jednym opracowaniu podziału odpowiedzialności, uprawnień i wzajemnych powiązań zasobów, procesów i działań jak również zasobów niezbędnych do zarządzania jakością. Księga Jakości zawiera Politykę Jakości oraz podstawowe informacje o Instytucie Metali Nieżelaznych. Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje pracowników wszystkich komórek organizacyjnych Instytutu. Odpowiedzialnym za opracowanie, wydanie, aktualizację i rozdzielnictwo Księgi Jakości jest Pełnomocnik ds. Systemu Jakości. Rozróżnia się dwa rodzaje kopii Księgi Jakości:

- aktualizowane, przeznaczone do użytku wewnętrznego;
- informacyjne (nie aktualizowane), przeznaczone do użytkowników zewnętrznych, opieczętowne dla odróżnienia na stronie tytułowej -"EGZEMPLARZ NIEAKTUALIZOWANY".

Zgodnie z zamieszczonym w Księdze Jakości rozdzielnikiem egzemplarze aktualizowane, są adresowane do konkretnych osób.

Każda wydana kopia (aktualizowana i informacyjna) jest znakowana pieczętką "EGZEMPLARZ AKTUALIZOWANY", a ewidencję wydanych kopii prowadzi Pełnomocnik ds. Systemu Jakości.

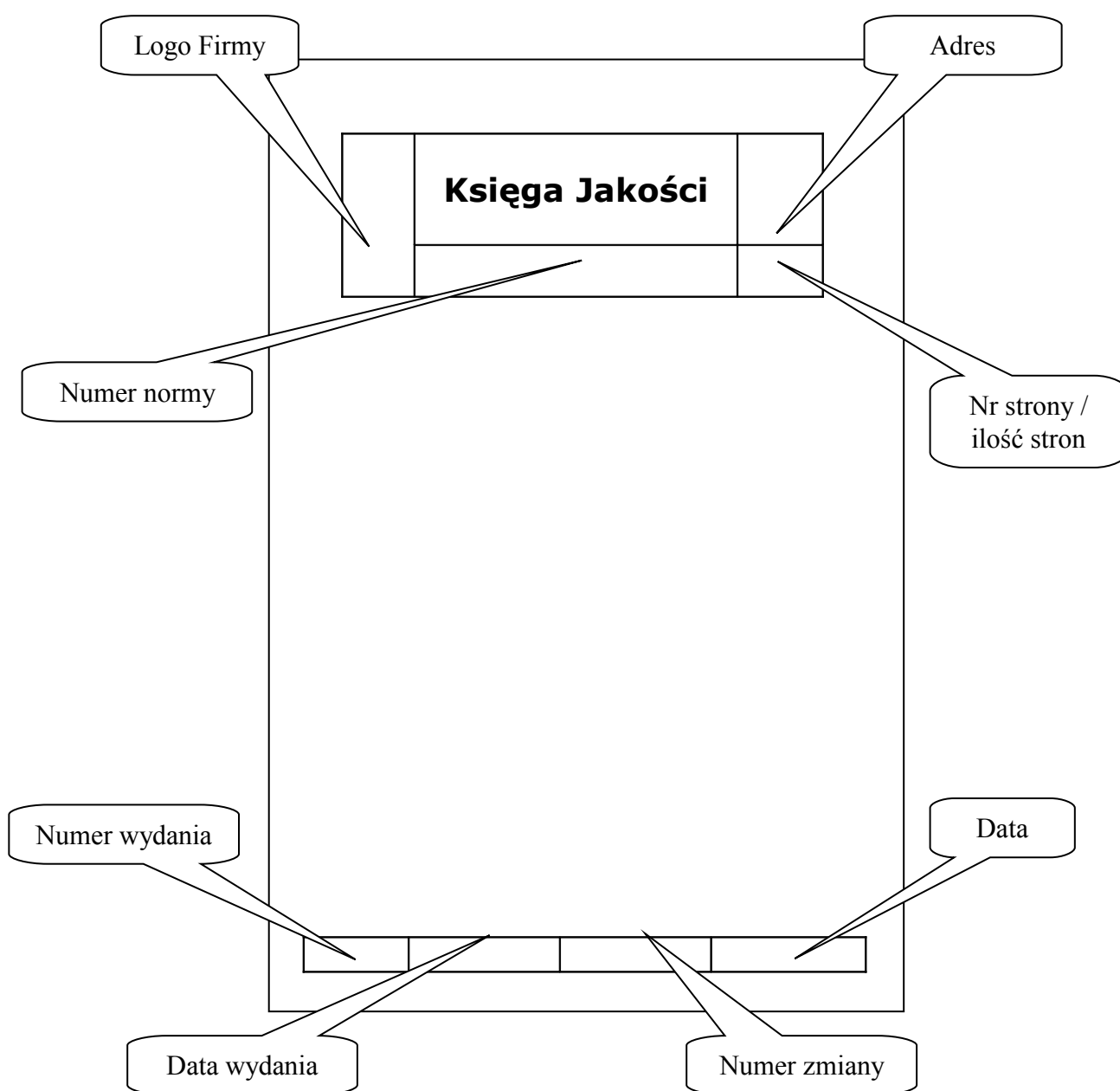
Adresat otrzymujący Księgę Jakości lub jej kolejną zmianę musi w momencie otrzymania potwierdzić otrzymanie podpisem i datą oraz zwrócić unieważnioną kopię Księgi lub jej poszczególne strony, w zależności od tego, jaki sposób zastosowano. Zwrot następuje również w przypadku zmiany stanowiska lub odejścia z Instytutu.

Wszystkie zmiany są ewidencjonowane w rejestrze zmian i poprawek umieszczonym na stronie nr 3.

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		7/34

W egzemplarzu archiwalnym są przechowywane wszystkie kolejne zmiany. Księga jest przeglądana przez Pełnomocnika ds. Systemu Jakości, co najmniej raz w roku w zakresie aktualności treści. Zapisy z przeglądów sporządza i przechowuje Pełnomocnik ds. Systemu Jakości. Wygląd kolejnych stron Księgi Jakości jest następujący:



 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		8/34

2. ROZDZIELNIK KSIĘGI JAKOŚCI

Rozdzielnik składa się z egzemplarza wzorcowego, egzemplarzy przeznaczonych tylko i wyłącznie do odbioru przez użytkowników wewnętrznych oraz z egzemplarzy rezerwowych, które mogą być w szczególnych przypadkach dystrybuowane również na zewnątrz Firmy (kopia informacyjna). Przypadki te oznaczone są dodatkowym symbolem (*) umieszczanym obok nazwiska adresata. Egzemplarze informacyjne nie podlegają aktualizacji i opieczetowane są napisem „KOPIA NIENADZOROWANA”. Pozostałe egzemplarze są aktualizowane (nadzorowane). Aktualizowane egzemplarze rezerwowe mogą być wypożyczane przez DT. Egzemplarz wzorcowy nie posiada oznakowania. Liczba porządkowa pozycji w rozdzielniku oznacza jednocześnie numer wydanego egzemplarza Księgi Jakości.

ROZDZIELNIK

Lp.	Otrzymujący		
	Nazwisko i imię	Komórka organizacyjna	Symbol
1	2	3	4

3. WSTĘP

3.1. PREZENTACJA INSTYTUTU

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		9/34

Oddział Instytutu Metali Nieżelaznych w Legnicy należy do jednostek badawczo-rozwojowych. Podstawowym kierunkiem działalności Oddziału jest prowadzenie badań oraz opracowywanie i wdrażanie technologii związanych z zagospodarowywaniem przemysłowych odpadów z hutnictwa i przetwórstwa metali nieżelaznych. Są to odpady zawierające głównie ołów, antymon, miedź, cynk, cynę, metale szlachetne, które są odzyskiwane w pilotowych instalacjach piro i hydrometalurgicznych do produktów handlowych w postaci metali, tlenków, soli, koncentratów. Zakres działalności podstawowych komórek Oddziału:

1. Zakład Doświadczalny Hutnictwa:

- Produkcja metali, głównie ołowiu
- Magazynowanie surowców i materiałów ołowionośnych ,
- Przygotowanie mieszanek wsadowych do produkcji ołowiu.

2. Zakład Doświadczalny Chemii:

- Produkcja soli cynku, to jest chlorku cynku ($ZnCl_2$) w roztworach oraz w postaci krystalicznej, stosowanych do produkcji baterijek cynkowo-węglowych, w ocynkowniach, do produkcji środków ochrony roślin
- Produkcja fosforanu cynku ($Zn_3(PO_4)_3$) dla przemysłu farb i lakierów oraz przemysłu gumowego
- Produkcja siarczanu miedzi, który wykorzystywany jest przy produkcji środków ochrony roślin, jako dodatek do pasz i do produkcji soli chemicznych
- Produkcja koncentratów metali szlachetnych

3. Zakład Produkcji Małotonażowej

- Produkcja nadrenianu amonu NH_4ReO_4 stosowanego w przemyśle petrochemicznym i lotniczym

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		10/34

- Produkcja tlenku miedziowego CuO, stosowanego z przemyśle paszowym (mikroelement miedzi) oraz ceramicznym i szklarskim
- Produkcja mineralnych uzdatniaczy wody pitnej HYDROCLEANIT (z surowca dolomitowego) i AQUACLEANIT (z surowca magnezytowego), służących do uzdatniania i oczyszczania wód miękkich oraz kwaśnych (odżelazianie, odmanganowanie), wzbogacania wody pitnej w wapń i magnez, neutralizacji kwaśnych ścieków.

4. Zakład Materiałów Ściernych (w Głogowie):

- Produkcja ścierniwa żuźlowego POLGRIT mającego zastosowanie do oczyszczania metodą strumieniowo-ścierną (tzw. piaskowanie) powierzchni metalowych (usuwanie rdzy, powłok malarskich itp.), przed zabezpieczeniem antykorozyjnym

6. Laboratorium:

- Wykonywanie analiz chemicznych celem określenia zawartości składników metalicznych (w tym metali szlachetnych) oraz niemetalicznych w stałych i ciekłych materiałach (w zakresie od kilku ppm do kilkudziesięciu procent), na bieżące potrzeby produkcyjne, a także związane z realizowanymi pracami naukowo-badawczymi i rozwojowymi.

8. Wydział Energo-Mechaniczny:

- Wykonywanie prac mechanicznych, elektrycznych i elektronicznych związanych z utrzymaniem ciągłości produkcji (konserwacje, naprawy, remonty), jak te wynikających z działalności inwestycyjnej.

3.2. ZAKRES STOSOWANIA

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		11/34

Celem niniejszej Księgi Jakości jest zaprezentowanie systemu jakości, funkcjonującego w Instytucie Metali Nieżelaznych Oddział Legnica i poprzez to zdobycie zaufania klientów pracowników oraz innych zainteresowanych stron.

Niniejsza Księga Jakości stanowi udokumentowanie wdrożonego i działającego w przedsiębiorstwie systemu zarządzania jakością, zbudowanego w oparciu o wymagania norm PN-EN ISO 9001:2009.

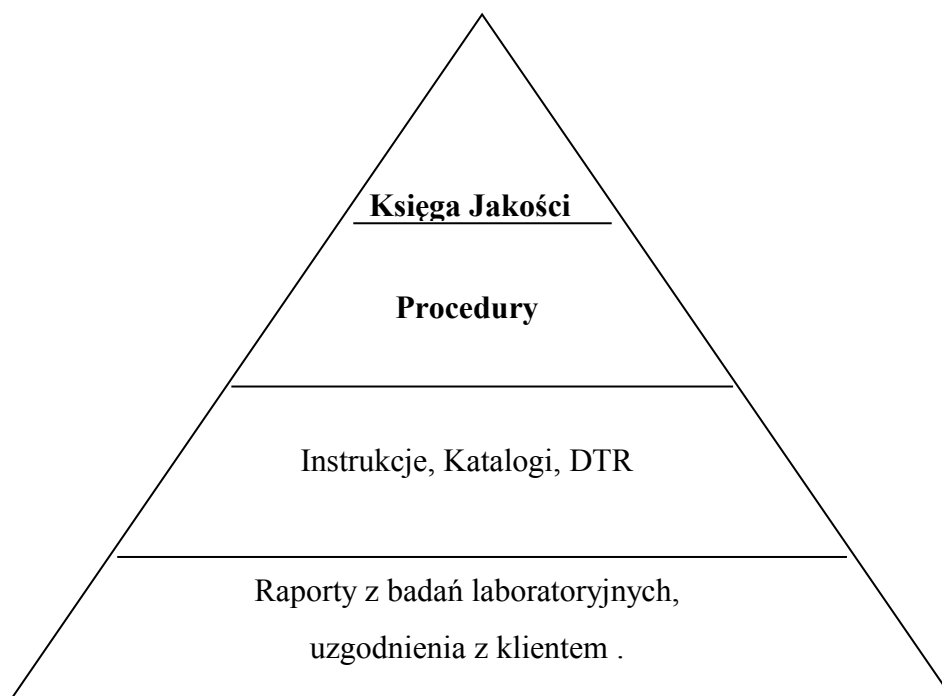
Niniejsza Księga Jakości ma zastosowanie w odniesieniu do wszystkich pracowników Instytutu.

3.3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE SYSTEMU ZARZĄDZANIA

3.3.1. Struktura dokumentacji systemu jakości

W Instytucie Metali Nieżelaznych Oddział Legnica ustanowiono i udokumentowano system zarządzania jakością, który zapewnia spełnienie ustalonych wymagań. Poniższy diagram pokazuje strukturę systemu:

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		12/34



Zasady operacyjne systemu jakości są określone w opisach procesów (Księga Jakości) i procedurach. Zależnie od stopnia złożoności zagadnień, ich ważności, a także zależnie od kwalifikacji i poziomu wykształcenia personelu wykonującego opisywane czynności, dokumenty są odpowiednio uszczegółowione. Poziom adekwatności dokumentów systemu jest w sposób ciągły weryfikowany przez Pełnomocnika ds. Systemu Jakości.

W zakresie opracowania, utrzymania, doskonalenia systemu jakości jak również w celu zwiększenia satysfakcji klienta poprzez spełnienie jego wymagań zastosowano podejście procesowe. Jako proces postrzegane są działania wykorzystujące zasoby w celu umożliwienia przekształcenia danych wejściowych w dane wyjściowe. Podejście procesowe jest to system, nadzorujący współdziałanie pomiędzy poszczególnymi procesami.

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		13/34

3.3.2. Wyłączenia elementów systemu jakości

Instytut Metali Nieżelaznych Oddział Legnica deklaruje zgodność systemu jakości z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.

3.3.3. Procesy systemu zarządzania

Instytut Metali Nieżelaznych Oddział Legnica zidentyfikował procesy wpływające na zdolność spełnienia wymagań i oczekiwań klientów. Wszystkie procesy przebiegają zgodnie z opisami procesów i/ lub udokumentowanymi procedurami. Dla oceny skuteczności i efektywności tych procesów stosowane są odpowiednie wskaźniki w Tabeli wskaźników do oceny procedur. Ewentualne inne wskaźniki są stosowane w wyniku ustaleń dokonanych w ramach przeglądów kierownictwa. Mogą one wynikać z potrzeby rozwiązania przejściowych problemów czy z potrzeby monitorowania stopnia realizacji przyjętych celów. Wyodrębniono następujące procesy, które przedstawiono w poniżej tabeli:

TABELA - Wejścia i wyjścia procesów

Proces	Wyroby procesów		
	Wejście	Wyjście	
PROCES GŁÓWNY			
Proces planowania i realizacji wyrobu P-08	Wymóg Klienta, Umowa, Zlecenie, Materiały	Umowy, Zamówienie, Informacje	
PROCESY ZARZĄDZANIA			
Proces ciągłego doskonalenia P-07	Informacje, Plan auditów, Błędy, Niezgodności, Możliwości doskonalenia	Informacje, Wyniki z auditów, Raporty, Działania	
Szkolenie i świadomość P-03	Personel, Kwalifikacje, Usługi szkoleniowe	Kompetentny personel,	
Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		14/34

		Dokumentacja ze szkoleń. Informacje
Przegląd i ocena systemu P-06	Raporty z auditów, wyniki realizacji wskaźników, wyniki analiz.	Raport z oceny systemu, wnioski, decyzje.
PROCESY POMOCNICZE		
Nadzór nad dokumentacją P-01	Przepisy prawa, wytyczne normy, zarządzenia wewnętrzne.	Dokumenty SZJ
Nadzór nad zapisami P-02	Działania wyszczególnione w procedurach i instrukcjach SZJ	Zapisy z auditów wewnętrznych, działania korygujące i zapobiegawcze, Sprawozdania do przeglądu
Audyty wewnętrzne P-04	Wymagania normy ISO 9001 i dokumentacji SZJ. Harmonogram auditów	Raporty z auditu, działania korygujące i zapobiegawcze.
Proces wyboru dostawców i zakupy P-09	Sterowanie zapasami, zapotrzebowania	Towar w magazynie, Ocena dostawcy
Proces badania zadowolenia klienta P-12	Oczekiwania Klienta, Wykonana usługa	Wyniki oceny zadowolenia,
Proces nadzoru nad wyposażeniem do pomiarów P-11	Przyrządy do sprawdzenia Personel	Informacje Sprawdzone wyposażenie
Proces działań korygujących i zapobiegawczych P-05	Błędy, wady, niezgodności Możliwości doskonalenia	Działania
PROCES NADZOROWANIA		
Proces nadzorowania wyrobu niezgodnego z wymaganiami P-10	Wadliwy produkt	Decyzje o postępowaniu

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		15/34

W tabeli na stronie 13 i 14 określono wejścia i wyjścia procesów. Procedury procesowe określają ponadto przebiegi działań, odpowiedzialnych za wykonanie działań oraz dokumenty i zapisy wejściowe i wyjściowe dla wyspecyfikowanych działań. Tak zdefiniowane procesy umożliwiają ich nadzorowanie, pomiary i monitorowanie skuteczności i efektywności. Systemowo zbierane informacje stanowią podstawę do prowadzonych analiz poprawności funkcjonowania procesów i jakości ich wyników. Doskonalenie procesów odbywa się poprzez działania określone podczas przeglądów zarządzania, wyniki auditów, wyniki narad, realizacje planów akcji określonych dla poszczególnych celów jakości, bieżące dyspozycje nadzoru oraz korekty wprowadzane przez pracowników. Powiązanie procesów w postaci mapy procesów zamieszczono w załączniku nr 1.

3.3.4. Organizacja

Aktualną strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa przedstawia „Schemat organizacyjny” załącznik nr 2.

3.3.4.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Zakres odpowiedzialności i uprawnień podstawowych stanowisk przedstawiono poniżej.

Dyrektor Oddziału odpowiada za:

- ustanowienie i wdrożenie polityki jakości,
- rozwój celów jakości,
- zapewnienie niezbędnych zasobów dla utrzymania i rozwoju systemu zarządzania jakością oraz realizacji założeń polityki jakości,
- dokonywanie przeglądów dla zapewnienia przydatności i efektywności wprowadzonego systemu jakości,

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		16/34

- ustalenie kompetencji i odpowiedzialności dla pracowników,
- współpracę w zakresie realizacji wymagań klientów,
- politykę wobec dostawców i podwykonawców, gwarantującą materiały i usługi o wysokiej jakości, właściwej cenie i w żądanym terminie,

Pełnomocnik ds. Systemu Jakości odpowiada za:

- zapewnienie zgodności systemu jakości z wymaganiami normy ISO 9001:2008,
- nadzorowanie dokumentacji systemu jakości,
- informowanie kierownictwa o efektywności systemu zarządzania,
- współpracę w organizacji szkoleń dotyczących systemu jakości.

Koordynator ds. Systemu Jakości odpowiada za:

- nadzorowanie dokumentacji systemu jakości,
- powielanie i rozpowszechnianie dokumentów systemu jakości,
- planowanie i realizacja wewnętrznych auditów systemu jakości,
- planowanie działań korygujących i zapobiegawczych,

Pracownicy odpowiadają za:

- realizację polityki i celów,
- identyfikację potrzeb w zakresie szkolenia,
- prowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych,
- stosowanie dokumentów systemu jakości,
- natychmiastowe wycofanie dokumentów nieaktualnych,
- przechowywanie i dysponowanie zapisami,
- identyfikowalność zapisów, umożliwiającą odniesienie do wyrobu, osób, czasu czynności.

Szczegółowy zakres odpowiedzialności za poszczególne obszary działania ujęto w zakresach obowiązków, procedurach i instrukcjach obowiązujących Instytucie Metali Nieżelaznych Oddział Legnica.

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron 17/34

3.3.4.2. Przedstawiciel kierownictwa

Przedstawicielem kierownictwa w zakresie systemu jakości jest Pełnomocnik ds. Systemu Jakości. Posiada on uprawnienia do zapewnienia, że ustanowiony system zarządzania jest wdrożony, utrzymywany i doskonalony oraz jest odpowiedzialny za przedstawianie kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania systemu zarządzania.

3.3.5. Przeglądy dokonywane przez kierownictwo

Dla zapewnienia trwałej przydatności i efektywności systemu jakości regularnie dokonywana jest ocena wyników dotychczasowej działalności przez kierownictwo przedsiębiorstwa i osoby odpowiedzialne za poszczególne obszary na spotkaniach z kierownictwem. Przeprowadzane są następujące rodzaje spotkań:

- całościowe przeglądy systemu jakości,
- przeglądy (spotkania) dotyczące celów (np. działań inwestycyjnych, minimalizacji kosztów, nowych rozwiązań organizacyjnych itp.).

Przeglądy całościowe są przeprowadzane co najmniej raz w roku i obejmują:

- wyniki z poprzednich przeglądów kierownictwa,
- ocenę realizacji polityki i celów jakości,
- problemy i możliwości ciągłego doskonalenia, ocenę wyników auditów wewnętrznych,
- ocenę skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych,
- ocenę adekwatności infrastruktury i środowiska pracy,
- skuteczność przepływu informacji i komunikowania się,
- ocenę skuteczności szkoleń oraz zaangażowania pracowników,

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		18/34

- ocenę występujących niezgodności,
- zewnętrzne uwarunkowania w dziedzinie jakości, skargi i reklamacje klientów oraz ocenę satysfakcji klienta.

Do przeglądu całościowego przygotowywane są stosowne materiały wejściowe obejmujące charakterystykę powyższych zagadnień. Podstawowym materiałem wejściowym do przeprowadzenia przeglądu całościowego jest „Protokół oceny systemu” - F-01 /P-06 z poprzedniego przeglądu. Wyniki przeglądu całościowego są udokumentowane w „Protokole oceny systemu” - F-01 /P-06, będącym załącznikiem do Procedury P-06 „Przegląd i ocena systemu”, oraz ewentualnych dodatkowych dokumentach przywołanych w w/w. protokole.

Przeglądy (spotkania) dotyczące celów prowadzone są zgodnie z terminami wynikającymi z planów realizacji poszczególnych celów. Ustalenia w wyniku tych przeglądów są dokumentowane w formie zapisów na planach realizacji celów lub w formie sprawozdań do kolejnych planów realizacji celów. W wyniku przeglądu podejmowane są działania korygujące /zapobiegawcze oraz wprowadzane są ewentualne zmiany do dokumentacji systemu jakości.

3.3.6. Relacje z klientami

Celem działania związanym z zaspokojeniem wymagań klienta jest:

- dążenie do zadowolenia każdego klienta,
- zadowalanie klientów lepiej od konkurencji,
- powiększanie udziału w rynku.

Metodami stosowanymi w obszarze rozpoznawania stopnia zadowolenia klientów są:

- analizy reklamacji, skarg i sugestii,
- analiza utraty klientów i rozwoju nowych rynków sprzedaży,

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		19/34

- bezpośrednio rozmowy kierownictwa z klientem.

Na podstawie pozyskanych informacji przygotowuje się analizę marketingową obejmującą stopień zadowolenia klientów. Jest ona przedstawiana w ramach przeglądów kierownictwa. Analiza marketingowa powinna zawierać:

- zestawienie skarg i reklamacji,
- informacje o zmianach udziału w rynku,
- informacje ze spotkań kierownictwa z klientami.

Ujawnione słabe i mocne strony w relacjach z naszymi klientami stanowią podstawę do ewentualnej zmiany Polityki Jakości (załącznik nr 3).

Dokumenty związane:

- Polityka Jakości
- Cele jakości
- Schemat organizacyjny
- Protokół oceny systemu
- P-05 Działania korygujące i zapobiegawcze

4. INFORMACJA I KOMUNIKACJA

Sprawne zarządzanie informacją jest realizowane poprzez pełne jej udostępnienie zainteresowanym osobom we właściwy sposób i we

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		20/34

właściwym czasie. Ustalenia w zakresie mającym wpływ na jakość podawane są do wiadomości poprzez:

- rozpowszechnianie i udostępnianie dokumentacji,
- udostępnianie i archiwizację zapisów,
- spotkania, narady,
- bezpośrednie spotkania i rozmowy z pracownikami.

Dokumenty i dane są opracowywane, sprawdzane i zatwierdzane przez zainteresowane osoby. Poszczególne osoby rejestrują dokumenty i zapewniają dostęp do aktualnych ich wydań w celu uniknięcia stosowania nieaktualnych wydań. Nadzorowane dokumenty zapewniają możliwość wymiany dokumentów nieaktualnych na aktualne. Stare wydania dokumentów są eliminowane z użycia. Dokumenty i dane przechowywane są w sposób zabezpieczający je przed zniszczeniem lub kradzieżą. Wycofane dokumenty są archiwizowane przez wymagany okres czasu. Zmiany i modyfikacje dokumentów są przeglądane i zatwierdzane przez zainteresowane osoby. Na dokumentach nanoszone są informacje pozwalające określić aktualność dokumentu zgodnie z procedurą P-01 -Nadzór nad dokumentacją.

Informacje dotyczące przeprowadzenia zaplanowanych działań i osiągnięcia określonych wyników we wszystkich procesach są udokumentowane w formie zapisów. Zapisy obejmują np:

- wyniki kontroli i badań,
- zapisy z realizacji produkcji,
- dane dotyczące wyboru i oceny dostawców,
- świadectwa szkoleń,
- wyniki auditów,
- dane dotyczące reklamacji,

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		21/34

Zapisy są przechowywane przez wyznaczone osoby w warunkach zabezpieczających przed uszkodzeniem, zniszczeniem zgodnie z udokumentowaną procedurą P-02 Nadzór nad zapisami.

Osoby odpowiedzialne za przechowywanie oraz wymagany okres archiwizowania zapisów są zdefiniowane przez w wykazie nadzorowanych zapisów. Każdy pracownik ma prawo do zgłaszania swoich uwag, propozycji rozwiązań oraz udoskonaleń itp. wpływających na skuteczność działania Instytutu. Pracownikom przekazywana jest informacja dotycząca efektywności działań Instytutu. Skuteczność przepływu informacji i komunikowania się jest poddawana przeglądowi kierownictwa.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- P-01 - Nadzór nad dokumentacją
- P-02 -Nadzór nad zapisami

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron 22/34

5. CIĄGŁE DOSKONALENIE

Ciągłe doskonalenie jest procesem polegającym na ciągłej analizie wszystkich procesów i działań oraz na poszukiwaniu nowych rozwiązań. W wyniku tej analizy ujawniana jest możliwość dokonania poprawy osiągnięć. Proces ciągłego doskonalenia może być realizowany jako:

- rozwijanie celów,
- działania korygujące i zapobiegawcze,
- proces drobnych usprawnień.

W ramach przeglądów kierownictwa omawiane są problemy i możliwości dotyczące ciągłego doskonalenia. Sformalizowane zasady dotyczące spraw związanych z ciągłym doskonaleniem określone są w udokumentowanej procedurze P-07 Ciągłe doskonalenie.

5.1. AUDITY WEWNĘTRZNE

Audity wewnętrzne są podstawowym narzędziem poznawania skuteczności i efektywności działania systemu zarządzania jakością. Na podstawie wyników z przeprowadzonych auditów wewnętrznych ujawniane są obszary systemu wymagające poprawy. Sformalizowane zasady określono w udokumentowanej procedurze P-04 Audity wewnętrzne.

5.2. DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE

Jedną z form doskonalenia mogą być działania korygujące i zapobiegawcze. Polegają one na analizie przyczyn zidentyfikowanych problemów oraz na zaplanowaniu i realizacji działań eliminujących przyczyny. Sformalizowane zasady określono z udokumentowanej procedurze P-05 Działania korygujące i zapobiegawcze.

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		23/34

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- P-04 - Audyty wewnętrzne
- P-05 - Działania korygujące i zapobiegawcze

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron 24/34

6. ŚWIADOMOŚĆ I SZKOLENIA

Proces zarządzania personelem ma na celu zapewnienie kompetencji i uświadomienie pracowników w zakresie spełniania wymagań klienta. Zapewnienie kompetencji związane jest z określeniem wymagań kwalifikacyjnych dotyczących poszczególnych stanowisk pracy, identyfikacją potrzeb szkoleniowych oraz uzyskaniem odpowiednich uprawnień (związanych z wprowadzeniem nowych metod pracy, zatrudnieniem nowych pracowników) oraz realizacją i oceną zrealizowanych szkoleń. Zaangażowanie pracowników jest podstawą realizacji przyjętej strategii, procesu ciągłego doskonalenia oraz realizacji wyznaczonych zadań na poziomie przyjętych zobowiązań.

Odpowiednie zaangażowanie jest przedmiotem analizy w ramach przeglądów kierownictwa.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- P-03 – Szkolenia i świadomość

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron 25/34

7. UTRZYMANIE RUCHU

7.1. ŚRODKI PRODUKCJI I TRANSPORTOWE

Pracownicy obsługujący linię produkcyjną, środki transportu, maszyny lub urządzenie przeprowadzają bieżącą ich konserwację (czyszczenie, smarowanie...). Poza tym środki produkcyjne i transportu podlegają planowanej konserwacji zapobiegawczej. Wszystkie czynności dotyczące utrzymania maszyn są zapisywane, przechowywane i wykorzystywane do następnych prac konserwacyjnych.

7.2. SPRZĘT KONTROLNO-POMIAROWY

Sprzęt do kontroli, pomiarów i badań jest ewidencjonowany i jednoznacznie oznaczony numerem identyfikacyjnym.

Wszystkie elementy wyposażenia kontrolno-pomiarowego podlegają nadzorowi metrologicznemu. W ramach tego nadzoru możliwe jest:

- przeprowadzenie legalizacji/ uwierzytelnienia przez upoważnione jednostki GUM lub sprawdzenia przez inne kompetentne laboratoria zewnętrzne,
- przeprowadzenie sprawdzeń przez producenta,
- przeprowadzenie sprawdzeń własnych,
- dopuszczenie do stosowania bez okresowych zatwierdzeń (do momentu uszkodzenia).

Przeprowadzone zatwierdzenia metrologiczne są udokumentowane. Wszystkie elementy wyposażenia kontrolno-pomiarowego posiadają oznaczenie wskazujące na termin ważności zatwierdzeń metrologicznych dotyczących danego wyposażenia. Jeżeli w trakcie sprawdzania lub użytkowania sprzętu zostanie ujawniona jego niesprawność, dalsze użytkowanie sprzętu jest wykluczone.

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron 26/34

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- P-11 - Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		27/34

8. ZAKUPY

Zakupy surowców i materiałów są dokonywane w drodze przetargu publicznego lub w przypadku zamówień, których kwota, zgodnie z Ustawą Prawo Zamówień Publicznych, nie kwalifikuje do wszczęcia procedury przetargowej, u zatwierdzonych dostawców. Oceny i kwalifikacji dostawcy dokonuje się wartościując jego możliwości według następujących kryteriów:

- ocenę techniczną i organizacyjną dostawcy,
- ocenę jakościową dostaw.

Zamówienia zawierają dane jednoznacznie określające zamówiony wyrób.

Kontrola i badania odbiorcze dostaw polegają na:

- identyfikacji dostawy,
- odbiorze ilościowym,
- ocenie stanu opakowań i oględzinach zewnętrznych,
- ocenie kompletności dokumentów dostawy,

Dostawy uznane za zgodne są przekazywane do realizacji produkcji. W przypadku zastrzeżeń dostawa podlega postępowaniu reklamacyjnemu.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- P-09 – Zakupy
- Instrukcja postępowania z reklamacjami w imn o/legnica

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron 28/34

9. REALIZACJA WYROBU

9.1. PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU

Procesy produkcyjne realizowane w Instytucie Metali Nieżelaznych są planowane i sterowane w sposób umożliwiający ich prowadzenie w warunkach spełniających określone wymagania. Planowanie i przygotowanie produkcji jest realizowane poprzez:

- przegląd wymagań dotyczących wyrobów określonych w dokumentacji oraz w danych określonych przez klienta i w przepisach prawnych,
- oraz identyfikację zasobów niezbędnych dla wykonania danego projektu w planach jakości,
- określenie w dokumentacji systemu zarządzania jakością wymaganych działań dotyczących przeglądów, weryfikacji, walidacji, monitorowania, kontroli i badań oraz kryteriów przyjęcia wyrobu,
- przypisanie do procesu charakterystycznych zapisów (zapisy parametrów, protokoły z badań, z auditów).

9.2. PLANOWANIE PROJEKTOWANIA I ROZWOJU

Wszystkie prace projektowe realizowane przez Instytut Metali Nieżelaznych są planowane i nadzorowane. W czasie planowania projektowania Instytut określa:

- etapy projektowania,
- przegląd, weryfikację i walidację odpowiednie do każdego etapu projektowania,
- odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące projektowania. Dane wyjściowe z planowania mają formę planów jakości lub

harmonogramów i są systematycznie aktualizowane - odpowiednio do postępu prac w projektowaniu.

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		29/34

9.3. DANE WEJŚCIOWE DO PROJEKTOWANIA I ROZWOJU

Dane wejściowe obejmują:

- wymagania funkcjonalne i dotyczące parametrów,
- mające zastosowanie wymagania ustawowe i przepisów,
- jeżeli ma to zastosowanie, informacje wynikające z poprzednich podobnych projektów,
- inne wymagania niezbędne do projektowania.

Zapisy dotyczące tych danych nadzoruje się zgodnie z procedurą P-02 Nadzór nad zapisami. Zgodnie z planami jakości przedsięwzięć projektowych przeprowadzane są przeglądy danych wejściowych. W ramach przeglądów sprawdzana jest adekwatności tych danych. Weryfikowana jest również kompletność, jednoznaczność i wzajemna niesprzeczność wymagań.

9.4. DANE WYJŚCIOWE Z PROJEKTOWANIA I ROZWOJU

Dane wyjściowe z projektowania są przedstawiane w formie umożliwiającej weryfikację w stosunku do danych wejściowych do projektowania. Dane wyjściowe z projektowania weryfikowane są pod kątem:

- spełnienia wymagań określonych w danych wejściowych do projektowania,
- zapewnienia odpowiednich informacji dotyczących wykonania projektowanych wyrobów, jak również zakupywanych wyrobów i usług,
- kompletności kryteriów przyjęcia zaprojektowanych wyrobów lub powołań się na nie,
- wyspecyfikowania właściwości zaprojektowanych wyrobów, które są istotne dla ich bezpiecznego i właściwego użytkowania.

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		30/34

9.5. PRZEGLĄD PROJEKTOWANIA I ROZWOJU

Na zaplanowanych etapach przeprowadzane są przeglądy projektowania, w celu:

- oceny zdolności wyników projektowania do spełnienia wymagań,
- identyfikowania wszelkich problemów i proponowania niezbędnych działań.

W przeglądach takich biorą udział przedstawiciele pracowników związanych z etapem (etapami) projektowania podlegającym (podlegającymi) przeglądom. Zapisy wyników przeglądów i wszelkich niezbędnych działań nadzoruje się zgodnie z procedurą P-02 Nadzór nad zapisami.

9.6. WERYFIKACJA PROJEKTOWANIA I ROZWOJU

Weryfikacje wyników projektowania przeprowadzana są zgodnie z zaplanowanymi planami jakości. W ramach tych weryfikacji sprawdza się czy zapewniono, że dane wyjściowe z projektowania spełniły wymagania określone w danych wejściowych do projektowania. Zapisy wyników weryfikacji i wszelkich niezbędnych działań nadzoruje się zgodnie z procedurą P-02 Nadzór nad zapisami.

9.7. WALIDACJA PROJEKTOWANIA I ROZWOJU

Walidację projektów przeprowadza się w ramach ich produkcji i późniejszego zastosowania wyrobów wykonanych w oparciu o opracowaną dokumentację. Zapisy wyników walidacji i wszelkich niezbędnych działań nadzoruje się zgodnie z procedurą P-02 Nadzór nad zapisami.

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		31/34

9.8. NADZOROWANIE ZMIAN W PROJEKTOWANIU I ROZWOJU

Zmiany w projektowaniu są identyfikowane, a stosowne zapisy utrzymywane. Zmiany są poddawane, odpowiednio, przeglądom, weryfikacjom i walidacjom. Zmiany są zatwierdzane przed ich wdrożeniem. Przeglądy zmian w projektowaniu obejmują ocenę wpływu zmian na pozostałe części składowe projektowanych wyrobów. Zapisy wyników przeglądu zmian i wszelkich niezbędnych działań nadzoruje się zgodnie z procedurą P-02 Nadzór nad zapisami.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- P-02 Nadzór nad zapisami
- P-08 Planowanie i realizacja wyrobu
- P-10 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	<h1>Księga Jakości</h1>	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		32/34

10. PRODUKCJA I DOSTARCZENIE WYROBU

10.1. NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIA WYROBU

W celu zapewnienia, że procesy prowadzone są w warunkach nadzorowanych:

- właściwości wyrobu określono w dokumentacji,
- w miejscach, gdzie to niezbędne zapewniono dostęp do odpowiednich instrukcji,
- jednoznacznie określono w dokumentacji rodzaj sprzętu niezbędnego do realizacji właściwego procesu technologicznego,
- wyspecyfikowano punkty pomiarowe w procesie produkcyjnym, gdzie dokonywane są pomiary ważne dla monitorowania procesu, wyniki tych pomiarów są zapisywane,
- monitorowanie wyposażenia produkcyjnego przeprowadzane jest zgodnie z P-11 - Nadzór nad wyposażeniem do pomiarów

10.2. WALIDACJA PROCESÓW PRODUKCJI I DOSTARCZANIA WYROBU

W cyklu produkcyjnym w Instytucie Metali Nieżelaznych Oddział Legnica występują procesy, których nadzór realizowany jest zgodnie ze szczegółowymi instrukcjami stanowiskowymi. Wyposażenie, personel i materiały pomocnicze są zatwierdzane przez Dyrektora Oddziału.

10.3. IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

W Instytucie prowadzona jest identyfikacja wyrobów i ich status w odniesieniu do wymagań w formie:

Wydanie nr 2	Data: 19.11.2009 r.	Zmiana nr	Data:
--------------	---------------------	-----------	-------

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		33/34

- oznaczeń identyfikacyjnych
- kart informacyjnych z napisami

Realizacja procesu identyfikacji i identyfikowalności zapewnia, że:

- wyroby, które uzyskały pozytywne wyniki kontroli i badań są odpowiednio oznakowane, natomiast w procesie produkcyjnym zapewnione jest wyraźne oddzielenie wyrobów wadliwych od wyrobów dobrych,
- wyroby są jednoznacznie oznakowane i przyporządkowane danemu rysunkowi, specyfikacji lub zamówieniu.

Przyjęty system identyfikacji umożliwia odtworzenie historii wyrobu w przypadku ewentualnych roszczeń reklamacyjnych wniesionych przez klienta.

10.4. WŁASNOŚĆ KLIENTA

Zasady postępowania z własnością klienta oraz wykorzystywania mienia powierzonego przez klienta podlegają uzgodnieniu na etapie ustalania zasad współpracy.

DOKUMENTY ZWIĄZANE

- P-08 Planowanie i realizacja wyrobu
- P-10 Nadzór nad wyrobem niezgodnym
- P-02 Nadzór nad zapisami
- P-11 Nadzór nad wyposażeniem do pomiarów

 INSTYTUT METALI NIEŻELAZNYCH ODDZIAŁ LEGNICA	Księga Jakości	59-220 Legnica ul. Złotoryjska 89
	PN-EN ISO 9001:2009	strona / stron
		34/34

11. ZAŁĄCZNIKI

1. Mapa procesów
2. Schemat organizacyjny
3. Polityka Jakości