



0.1 SPIS TREŚCI	1
0.2 Karta nowelizacji Księgi Jakości	3
1. PREZENTACJA FIRMY	4
1.1 Nazwa, adres	4
1.2 Historia, przedmiot i zakres działania	4
1.3 Struktura organizacyjna i zatrudnienie	9
1.4 Deklaracja Kierownictwa	9
1.5 Dokumenty związane	9
2. ZARZĄDZANIE KSIĘGĄ JAKOŚCI	10
2.1 Redagowanie i zatwierdzanie	10
2.2 Ewidencja i rozpowszechnianie	10
2.3 Aktualizacja	11
2.4 Przechowywanie i archiwowanie	11
2.5 Dokumenty związane	11
3. TERMINOLOGIA	12
3.1 Definicje	12
3.2 Skróty	13
3.3 Dokumenty związane	14
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	15
4.1 Model systemu	15
4.2 Zakres SZJ i wyłączenia	15
4.3 Dokumentacja Systemu Jakości	15
4.4 Dokumenty związane	17
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	18
5.1 Wiodąca rola kierownictwa w zarządzaniu jakością	18
5.2 Orientacja na klienta	19
5.3 Polityka Jakości	19
5.4 Planowanie	20
5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	21
5.6 Przegląd zarządzania	22
5.7 Dokumenty związane	22
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	23
6.1 Zaopatrywanie w zasoby	23
6.2 Zasoby ludzkie	23
6.3 Infrastruktura	23
6.4 Środowisko pracy	24
6.5 Dokumenty związane	24
7. REALIZACJA WYROBU	25
7.1 Planowanie realizacji wyrobu	25
7.2 Procesy związane z klientem	25
7.3 Projektowanie i rozwój	26
7.4 Zakupy	26
7.5 Dostarczanie usługi	27
7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	28
7.7 Dokumenty związane	28
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	29
8.1 Postanowienia ogólne	29
8.2 Monitorowanie i pomiary	29



KSIĘGA JAKOŚCI

wydanie: II/2010

Strona: 2/35

8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym	30
8.4 Analiza danych	31
8.5 Doskonalenie	31
8.6 Dokumenty związane	32
9. INFORMACJE DODATKOWE	33
9.1 Wydawca	33
9.2 Przegląd Księgi Jakości.....	33
9.3 Autorzy	33
9.4 Rozdzielnik Księgi	33
9.5 Załączniki	33



KSIĘGA JAKOŚCI

wydanie: II/2010

Strona: 3/35

0.2 Karta nowelizacji Księgi Jakości

KARTA NOWELIZACJI KSIĘGI JAKOŚCI					
Lp.	Rozdział	Strona	Data	Treść zmiany i poprawki	Podpis
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					



2 PREZENTACJA FIRMY

2.1 1.1. Nazwa, adres

Zakład Wodociągów i Kanalizacji
w Prudniku
Jednoosobowa Spółka
Gminy Prudnik z o.o.
ul. Poniatowskiego 1
48-200 Prudnik

2.2 1.2. Historia, przedmiot i zakres działania

Historia współczesnych, prudnickich wodociągów sięga końca wieku XIX. Wcześniej, jak mówią źródła historyczne istniał wodociąg z rur drewnianych. Ślady tego wodociągu udaje się czasami odkryć podczas wykonywania prac ziemnych w śródmieściu Prudnika.

Pod koniec XIX wieku, na bazie źródłiska w okolicach dzisiejszego niewielkiego parku, zwanego przez mieszkańców naszego miasta „Małpim Gajem” wykonano pierwsze ujęcie wody, nazwane później „ujęciem laskowym”. W pobliżu powstał również zakład wodociągowy, a u stóp Góry Kaplicznej wybudowano górny zbiornik wyrównawczy. W latach dwudziestych ubiegłego stulecia na pobliskich łąkach powstało „ujęcie łąkowe” oparte na współpracy kilku studni kopanych. Ujęcie to i zakład wodociągowy, o którym wspomniano wcześniej funkcjonują do dzisiaj. Współcześnie używa się nazwy – Stacja Wodociągowa przy ul. Poniatowskiego. Zaopatrzenie w wodę Prudnika oparte tylko na Stacji Wodociągowej przy ul. Poniatowskiego funkcjonowało do roku 1958, kiedy to oddano do użytku ujęcie wody oraz Stację Wodociągową w Prężynce oraz nowy zbiornik wyrównawczy, położony nieco wyżej od istniejącego, praktycznie na Górze Kaplicznej. Mimo oddania nowego ujęcia wody miasto nadal cierpiało na duży deficyt tego medium. Stąd powstała decyzja o budowie nowych ujęć wody w dolinie rzeki Biała. I tak w roku 1974 oddano do użytku Stację Wodociągową przy ul. Prężyńskiej opartą na współpracy z ujęciami wody głębinowej (trzy studnie) oraz wody drenażowej. W roku 1991 oddano w tym rejonie do użytku jeszcze jedno ujęcie wody drenażowej. Ujęcia te znajdują się w okolicach



KSIĘGA JAKOŚCI

wydanie: II/2010

Strona: 5/35

miejsowości Dobroszewice.



Początki współczesnej kanalizacji w mieście to również koniec XIX wieku. Wtedy to wysoka świadomość ekologiczna zarządzających miastem spowodowała budowę pierwszych przewodów kanalizacji ogólnospławnej oraz pozwoliła podjąć decyzję o budowie oczyszczalni ścieków. Pierwsza oczyszczalnia ścieków została oddana do użytku już w 1896 r. Był to obiekt jak na owe czasy bardzo nowoczesny i jak podają źródła z tamtych czasów, pierwszy tego typu na Górnym Śląsku. Kanalizacja rozbudowywana była sukcesywnie w miarę rozwoju miasta. Wybudowana przed drugą wojną światową kanalizacja funkcjonuje bez zarzutu do dzisiaj.

Nie znana jest forma organizacyjno – prawna funkcjonowania przedsiębiorstwa przed rokiem 1945. W latach 1945- 1979 przedsiębiorstwo nie funkcjonowało samodzielnie. Było jednym z zakładów przedsiębiorstw komunalnych jakimi były Miejskie i Rejonowe Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej. Funkcjonowanie takie doprowadziło do zapaści w branży i zaniedbań, których efektem były ciągle braki w dostawie wody, brak sprzętu i materiałów wodociagowych. Dopiero w roku 1979 powstało Wojewódzkie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Opolu, firma branżowo jednolita o zasięgu wojewódzkim. Organizacyjnie wodociągi prudnickie były Wydziałem Eksploatacyjnym należącym do nyskiego oddziału firmy. W tym czasie, mimo funkcjonowania w okresie głębokiego kryzysu gospodarczego lat osiemdziesiątych brygada remontowa firmy wymieniła sieć wodociagową w między innymi w ulicach: Piastowska, Nyska, Kolejowa, Prężyńska, Armii Krajowej, Kościuszki, Młyńska, Sienkiewicza, Łucznicza. W latach osiemdziesiątych powstała pompownia ścieków przy ul. Zwycięstwa, pompownia ścieków przy ul. Lipowej oraz pompownia strefowa wody przy ul. Jesionkowej. Na przełomie lat osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych powstał biurowiec przy ul. Poniatowskiego z zapleczem warsztatowo – magazynowym, drugi dwukomorowy zbiornik na wodę na stacji wodociagowej przy ul. Prężyńskiej o pojemności 2000 m³ oraz drugie ujęcie drenazowe w dolinie rzeki Biała.

Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Prudniku Jednoosobowa Spółka Gminy Prudnik z o.o. powstał w wyniku komunalizacji i podziału Wojewódzkiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Opolu. Podstawą do takich działań była ustawa o samorządzie terytorialnym, która zapatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków sprowadziła do obowiązków własnych Gminy. Majątek przynależny Wydziałowi Eksploatacyjnemu w Prudniku został przejęty przez Gminę Prudnik i przekazany aportem do Spółki. Realną działalność Spółka rozpoczęła **1 lipca 1992 r.** W pierwszym okresie funkcjonowania Spółka prowadziła zaopatrzenie w wodę na terenie Prudnika i miejscowości Prężynka w Gminie Lubrza oraz odprowadzała ścieki z terenu Prudnika i niewielkiej części miejscowości Łąka Prudnicka. Po pokonaniu pierwszych trudności organizacyjnych Spółka rozpoczęła normalną



działalność. Przez cały okres istnienia poczynając od roku 1992 do dnia dzisiejszego zakres działania Spółki się zwiększa. I tak w roku 1993 Spółka przejęła do eksploatacji sieć wodociagową i kanalizacyjną na osiedlu Jasionowe Wzgórze. W roku 1994 zakres działania Spółki radykalnie się zwiększył, ponieważ do eksploatacji Spółce przekazano wodociągi wiejskie. Obsługą został objęty system zaopatrzenia w wodę obejmujący miejscowości: Szybowice, Niemysłowie, Wierzbiec, Rudziczka, Mieszkowice, Łąka Prudnicka i Moszczanka oparty na ujęciu wody i Stacji Wodociagowej w Szybowicach oraz częściowo ujęciu wody w dolinie Bystrego Potoku w Gminie Głucholazy (II strefa miejscowości Moszczanka). System ten dla odróżnienia od dotychczas eksploatowanego miejskiego, otrzymał nazwę wiejski system wodociagowy. Ponadto do eksploatacji przejęto wodociąg w miejscowości Czyżowice zasilany z miejskiego systemu wodociagowego oraz wodociąg w miejscowości Piorunkowice zasilany z ujęcia wody w Ścinawie (Gmina Korfantów). Wiejski system wodociagowy zaraz po przejęciu wymagał natychmiastowych działań, bowiem jego poprzedni eksploatator doprowadził do szeregu zaniedbań. W pierwszym rzędzie należało doprowadzić do poprawnej pracy stacji wodociagowej. Następnym, bardzo poważnym problemem, były notoryczne braki wody w drugiej strefie miejscowości Moszczanka, zwłaszcza w okresie letnim. Z tego też powodu natychmiast przystąpiono do sporządzenia projektu i wykonania pompowni strefowej w tej miejscowości. W lipcu 1994 r. podziemna, automatyczna pompownia została uruchomiona.

Przełomowym rokiem w historii Spółki był rok 1996. Wtedy to, dnia 3 września, popłynęły pierwsze ścieki na nową oczyszczalnię ścieków. Rozpoczął się jej technologiczny rozruch. Formalne przejście do eksploatacji po odbytym rozruchu odbyło się z dniem 1.01.1997 r. Przejście do eksploatacji nowej oczyszczalni ścieków, obiektu nowoczesnego, technicznie i technologicznie skomplikowanego, było dużym wyzwaniem dla Spółki. Z zadania tego załoga firmy wywiązała się bez zarzutu. W ciągu minionych lat eksploatacji wprowadzono również szereg niezbędnych innowacji. Najważniejsze z nich to:

wykonanie instalacji do chemicznego strącania fosforu,

wykonanie instalacji do higienizacji odwodnionego osadu ściekowego wapnem palonym ,

wykonanie bezobsługowego punktu zlewnego ścieków dowożonych,

przygotowanie tymczasowego składowiska odwodnionych osadów,

zastosowanie w pompowni wstępnej pomp Flygta współpracujących z pompami ślimakowymi,

zastosowanie osadu po higienizacji do przyrodniczego wykorzystania.

zastosowanie wyflukanego piasku z piaskowników budowy kanalizacji

W roku 1999 przejęto do eksploatacji zewnętrzną sieć wodociagową, a w roku 2004 kanalizację



na terenie byłych koszar. W roku 2001 przejęto do eksploatacji kanalizację sanitarną w ulicach Karola Miarki, Polna i Polna Bloki, którą Gmina Prudnik przekazała Spółce aportem (po jej wykonaniu) zaś w roku 2003 przejęto do eksploatacji całą kanalizację deszczową na terenie miasta również przekazaną aportem przez Gminę Prudnik. W roku 2007 Spółka przejęła do eksploatacji na mocy zawartej z Gminą Prudnik umowy kanalizację sanitarną w miejscowościach Łąka Prudnicka i Moszczanka.

W roku 2008 oddano do użytku zadaszony plac magazynowy umożliwiającą racjonalną dystrybucję osadów ściekowych.

Przez cały okres istnienia Spółka wykonała szereg prac modernizacyjno –rozwojowych wpływających na jakość świadczonych usług i eksploatację posiadanych urządzeń wodociągowych. Najważniejsze z nich to:

- wymiana sieci wodociągowej w ulicach: Grottgera, Kossaka, Matejki, Słowackiego, Wybickiego, Wysockiego, Dwernickiego, Langiewicza, Głowackiego, Słowicza, Sierakowskiego, Tkacka, Sobieskiego, Damrota, Królowej Jadwigi, część Batorego, wykonanie przejścia pod rzeką Prudnik magistralą wodociągową w okolicach ul. Kochanowskiego,
- odbudowa po powodzi urządzeń wodociągowych w miejscowościach Łąka Prudnicka i Moszczanka,
- wykonanie wodociągu do budynków po byłej cegielni w Niemysłowicach.
- wykonanie uzbrojenia w sieć wodociągową, kanalizację sanitarną i deszczową ul. Akacyjowej, Kalinowej i Jaśminowej,
- uzbrojenie w sieć wodociągową ul. Cichej,
- wykonanie systemu wizualizacji i sterowania systemów wodociągowych eksploatowanych przez Spółkę,
- budowa pompowni strefowej w Moszczance,
- budowa pompowni i kolektora odcieków z wysypiska miejskiego.

Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Prudniku Jednoosobowa Spółka Gminy Prudnik z o.o. jest Spółką prawa handlowego z ograniczoną odpowiedzialnością.

Kapitał zakładowy Spółki wynosi obecnie 20 383 580,00 zł i dzieli się na 2 716 udziałów po 7 505 zł, każdy. Wszystkie udziały Spółki obejmuje Gmina Prudnik. Udziały w Spółce są równe i niepodzielne.

Spółka prowadzi działalność polegającą na zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków na terenie Gminy Prudnik na podstawie zezwolenia wydanego Decyzją Burmistrza Prudnika nr IK-IX/6210/1/2003 z dnia 13 stycznia 2003 r.. Prowadzi również działalność polegającą na zbiorowym zaopatrzeniu w wodę miejscowości Prężynka w Gminie Lubrza na postawie



zezwolenia wydanego Decyzją Wójta Gminy Lubrza nr ZPI – 7130/1/03 dnia 13 stycznia 2003 r..

Spółka prowadzi swoją działalność w oparciu o Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków uchwalony Uchwałą Rady Miejskiej w Prudniku nr LIV/674/2006 z dnia 26 października 2006 r., Regulamin dostarczania wody na terenie Gminy Lubrza uchwalony Uchwałą Rady Gminy w Lubrzy nr V/31/07 z 25 kwietnia 2007 r. oraz przepisy ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2006 r. nr 123, poz. 858).

Przedmiot i zakres działania Spółki obejmuje:

- Pobór, uzdatnianie i dostarczanie wody
- Odprowadzanie i oczyszczanie ścieków
- Roboty związane z lokalną budową rurociągów przesyłowych i sieci rozdzielczych
- wykonywanie instalacji wodno- kanalizacyjnych,
- Pozostałe specjalistyczne roboty budowlane
- Działalność w zakresie inżynierii i związane z nią doradztwo techniczne
- Badania i analizy techniczne

W chwili obecnej Spółka obsługuje następujące obiekty:

- Miejska Oczyszczalnia Ścieków Prudnik, ul. Poniatowskiego 7,
- Stacja Wodociągowa Prudnik, ul. Prażyńska 30,
- Stacja Uzdatniania Wody Prudnik, ul. Poniatowskiego 1
- Stacja Wodociągowa Szybowice
- Ujęcia „Lisy”- 3 studnie, „Szybowice” - 2 studnie, „Prężyna”, „Biała”, „Prężynka”, „Poniatowskiego”- 5 studni.

Spółka obsługuje 2 systemy wodociągowe : „Wiejski” i „Miejski” na który składają się :

- „Wiejski” : Ujęcie „Szybowice” - zaopatruje miejscowości : Szybowice, Niemysłowice, Łąka Prudnicka, Moszczanka, Rudziczka, Mieszkowice, Wierzbiec.
- „Miejski” - Ujęcia „Lisy”, „Prężyna”, „Biała”, „Prężynka”, „Poniatowskiego”- zaopatrujące miejscowości: Prudnik, Prężynka, Czyżowice.
- Dla miejscowości Piorunkowice Spółka kupuje wodę od Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Korfantowie (Ujęcie Ścinawa)

Spółka zarządza 65 km kanalizacji sanitarnej i ogólnospławnej, 30 km kanalizacji deszczowej i 105 km rozdzielczej sieci wodociągowej .



2.3 Struktura organizacyjna i zatrudnienie

Struktura organizacyjna została przedstawiona na schemacie stanowiącym **Załącznik Nr 1** do Księgi Jakości.

2.4 Deklaracja Kierownictwa

Podejmując decyzję o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001:2008, Prezes Zarządu złożył deklarację odnośnie Polityki Jakości. Jej treść jest rozpowszechniana przez Prezesa Zarządu – Dyrektora Naczelnego wśród personelu Organizacji.

2.5 Dokumenty związane

1) Akty założycielskie i rejestrowe.



3 ZARZĄDZANIE KSIĘGĄ JAKOŚCI

Przedmiotem Księgi Jakości są zasady funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością oraz powiązania występujących w nim procesów.

3.1 Redagowanie i zatwierdzanie

1) Układ redakcyjny Księgi obejmuje:

- a) punkty – oznaczane kolejnymi liczbami
 - b) podpunkty – oznaczane dwoma cyframi arabskimi, z których pierwsza oznacza numer punktu, a druga kolejny podpunkt
 - c) wyodrębnione tematy występujące w podpunkcie – oznaczane są kolejnymi cyframi arabskimi bądź kolejnymi literami alfabetu
- 2) Na końcu każdego punktu występuje podpunkt dotyczący dokumentów związanych z treścią danego punktu
 - 3) W nagłówku każdej strony umieszczane są następujące elementy: logo, numer wydania, tytuł dokumentu („Księga Jakości”), numer strony, łączna ilość stron
 - 4) Księgę Jakości zatwierdza Dyrektor Spółki – Członek Zarządu.

3.2 Ewidencja i rozpowszechnianie

- 1) Wszystkie egzemplarze Księgi Jakości są rejestrowane. Numer egzemplarza znajduje się na stronie tytułowej. Egzemplarz Nr 0 jest egzemplarzem podstawowym, z którego Pełnomocnik ds. SZJ powieliła pozostałe egzemplarze.
- 2) Użytkowników Księgi Jakości określa Dyrektor Spółki – Członek Zarządu.
- 3) Księgę Jakości rozpowszechnia Pełnomocnik ds. SZJ, zgodnie z rozdzielnikiem przedstawionym w podpunkcie 9.4.
- 4) Odbiorca Księgi potwierdza jej odbiór.
- 5) Zabronione jest kopiowanie, udostępnianie i rozpowszechnianie Księgi Jakości lub jej fragmentów bez zgody Dyrektora Spółki – Członka Zarządu.
- 6) Udostępnianie Księgi Jakości osobom lub instytucjom zewnętrznym odbywa się tylko za zgodą i na zasadach określonych przez Dyrektora Spółki – Członka Zarządu (egzemplarz ten nie podlega aktualizacji i jest opatrzony adnotacją „Egzemplarz nie nadzorowany”)



3.3 Aktualizacja

- 1) Zmiany w Księdze Jakości wprowadza Pełnomocnik ds. SZJ i zatwierdza Dyrektor Spółki – Członek Zarządu.
- 2) Wprowadzanie zmian w Księdze Jakości następuje poprzez wymianę stron na nowe zawierające zmienioną treść z podaniem daty, edycji, strony
- 3) Każda zmiana rejestrowana jest w **Karcie nowelizacji Księgi Jakości**. Kartę prowadzi Pełnomocnik ds. SZJ.
- 4) Decyzję o nowej edycji Księgi Jakości podejmuje Dyrektor Spółki – Członek Zarządu.
- 5) Zasady wprowadzania i oznaczania zmian określa procedura **P-01 Prowadzenie i nadzór nad dokumentacją**.

3.4 Przechowywanie i archiwowanie

- 1) Za przechowywanie i archiwowanie Księgi Jakości odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ.
- 2) Do obowiązków Pełnomocnika ds. SZJ w zakresie archiwowania Księgi Jakości należy przechowywanie egzemplarza nr „0” wszystkich kolejnych wydań wraz z wprowadzonymi zmianami.

3.5 Dokumenty związane

- 1) Schemat organizacyjny



4 TERMINOLOGIA

4.1 Definicje

- 1) Definicje i terminy zastosowane w Księdze Jakości są zgodne z normą ISO 9000:2006 – Systemy zarządzania jakością - podstawy i terminologia
- 2) Poniżej podaje się definicje wybranych terminów występujących w niniejszej Księdze

Audit - Systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu

Bezpieczeństwo – Uwolnienie od nieakceptowalnego ryzyka

Dokument – Wyraz myśli ludzkiej ustalony na nośniku materialnym lub elektronicznym przeznaczony do rozpowszechniania

Doskonalenie jakości – Część zarządzania jakością ukierunkowana na podniesienie możliwości spełnienia wymagań dotyczących jakości

Dostawca – Organizacja lub osoba fizyczna dostarczająca wyrób organizacji

Dostawca kwalifikowany – Dostawca posiadający status kwalifikowanego po wykazaniu jego zdolności do spełnienia wyspecyfikowanych wymagań

Działanie korygujące - Działanie w celu wyeliminowania przyczyn wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji

Działanie zapobiegawcze - Działanie w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnie niepożądanego sytuacji

Identyfikowalność - Zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji, tego co jest przedmiotem rozpatrywania

Infrastruktura – system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędny do działania organizacji

Jakość - Stopień, w jakim zestaw naturalnych właściwości spełnia wymagania

Kontrola - Ocenianie zgodności przez obserwację i orzecznictwo w połączeniu – odpowiednio z pomiarami, przeprowadzaniem badań lub stosowaniem sprawdzianów

Korekcja - Działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności

Nadanie statusu – Wyraźne oznaczenie wyrobu lub dokumentu podlegającego przeglądowi, które jednoznacznie potwierdza spełnienie przez niego określonych wymagań

Niezgodność - Niespełnienie wymagania



Organizacja – Grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań

Polityka jakości - Ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo

Proces – Zbiór wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących działań, które przekształcają wejścia w wyjścia

Projektowanie i prace rozwojowe - Zestaw procesów, podczas których następuje przekształcenie wymagań na określone właściwości lub specyfikacje wyrobu, procesu lub systemu

Przegląd - Działanie w celu określenia przydatności, adekwatności, skuteczności i wydajności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów

Przegląd Kierownictwa – Formalna ocena stanu systemu jakości oraz jej adekwatności do polityki jakości i jej celów przeprowadzana przez najwyższe kierownictwo

Skuteczność - Stopień w jakim planowane działania są zrealizowane i planowane wyniki osiągnięte

Specyfikacja - Dokument, w którym podano wymagania

Strona zainteresowana – Osoba lub grupa zainteresowana funkcjonowaniem lub sukcesem organizacji

System Zarządzania Jakością – System zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości

Środowisko pracy - Zestaw warunków w jakich praca jest wykonywana

Wyrób - Wynik procesu; produkt lub usługa

Wymagania – Potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe

Walidacja – Potwierdzenie, poprzez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego, zamierzonego użycia lub zastosowania

Weryfikacja - Potwierdzenie, poprzez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania

Wydajność - Relacja między osiągniętymi wynikami a wykorzystanymi zasobami

Zapis - Dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań

Zarządzanie jakością – Skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i nadzorowania w odniesieniu do jakości.

4.2 Skróty

Organizacja – Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Prudniku Jednoosobowa Spółka Gminy Prudnik z o.o.



SZJ – System Zarządzania Jakością

4.3 Dokumenty związane

- 1) Norma ISO 9000:2006 – Systemy zarządzania jakością - podstawy i terminologia.
- 2) Norma ISO 9001:2008 - Systemy zarządzania jakością - wymagania.



5 SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

5.1 Model systemu

Charakter i zakres prowadzonej działalności uzasadniają wybór modelu zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001:2008.

W zarządzaniu jakością przyjęto podejście procesowe polegające na ustalaniu metod zarządzania zidentyfikowanymi procesami oraz określeniu ich wzajemnych powiązań i zależności.

Identyfikację procesów oraz ich okresową analizę i aktualizację przeprowadza Pełnomocnik ds. SZJ.

Wykaz zidentyfikowanych procesów, ich wzajemne powiązania i zależności przedstawia **Załącznik nr 4**.

5.2 Zakres SZJ i wyłączenia

System Zarządzania Jakością zgodny z normą ISO 9001:2008 obejmuje działalność Produkcji Wody, Oczyszczalni Ścieków oraz Laboratorium i dotyczy:

- Produkcji i uzdatniania wody,
- Oczyszczania ścieków,
- Poboru prób i prowadzenia badań fizykochemicznych wody i ścieków.

W związku z faktem, iż pobór prób i badania fizykochemiczne wody i ścieków charakteryzują się prowadzeniem prac na ustalonych przez dostawców odczynników metodykach postępowania lub Polskich Normach (Laboratorium nie projektuje swoich metod badawczych) a procesy produkcji i uzdatniania wody oraz oczyszczania ścieków realizowane są zgodnie z technologią ustaloną przez dostawcę urządzeń z zakresu SZJ dokonano wyłączenia punktu 7.3. „Projektowanie i rozwój”.

5.3 Dokumentacja Systemu Jakości

1. Informacje ogólne

- 1) Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością obejmuje:
 - a) udokumentowaną politykę jakości,
 - b) Księgę Jakości,
 - c) procedury i instrukcje,
 - d) dokumenty Organizacji przywołane w niniejszej Księdze,
 - e) zapisy dotyczące jakości.
- 2) Dokumentacja Systemu została opracowana w taki sposób, aby była kompatybilna ze strukturą



organizacyjną Organizacji oraz spełniała wymagania normy ISO 9001:2008

- 3) Metodykę opracowywania i zarządzania dokumentacją określono w Księdze Jakości – punkt 2 oraz w procedurze **P-01 Prowadzenie i nadzór nad dokumentacją**
- 4) Wykaz procedur zawiera Załącznik nr 5 do niniejszej Księgi. Formularze do zapisów i zasady ich sporządzania określają poszczególne procedury.
- 5) Odpowiedzialność za zgodność dokumentacji z wymaganiami normy ISO 9001:2008 ponosi Pełnomocnik ds. SZJ.
- 6) Podstawowy komplet dokumentacji (egz. nr 0) podlega archiwowaniu.

2. Księga Jakości

Księga Jakości jest dokumentem, który służy jako przewodnik po udokumentowanym Systemie Zarządzania Jakością. Zarządzanie Księgą Jakości opisano w punkcie 2.

3. Nadzór nad dokumentami

1. Wszystkie dokumenty związane z Systemem Zarządzania Jakością są nadzorowane w taki sposób, aby:
 - a) zapewnić ich adekwatność do obszaru, który obejmują przed ich zatwierdzeniem i wydaniem
 - b) były przeglądane i aktualizowane stosownie do wprowadzanych zmian w miarę doskonalenia procesów
 - c) zapewnić im jednoznaczną identyfikację
 - d) były stosowane zawsze w aktualnej wersji danego wydania
 - e) były czytelne i dostępne dla osób zobowiązanych do ich stosowania
 - f) miały zapewnioną stosowną ochronę i oznaczenie w przypadku ich przechowywania i archiwowania
2. Pojęcie nadzoru jest równoznaczne z zarządzaniem dokumentami i obejmuje:
 - a) opracowanie
 - b) sprawdzenie
 - c) rejestracja i oznaczenie



- d) zatwierdzenie do zwolnienia
- e) dystrybucja i rozpowszechnianie
- f) użytkowanie i aktualizacja
- g) przechowywanie, wycofywanie i archiwowanie

Zasady nadzoru nad dokumentami określa procedura **P-01 Prowadzenie i nadzór nad dokumentacją.**

4. Nadzór nad zapisami

Zapisy związane z Systemem Zarządzania Jakością oraz zapisy potwierdzające skuteczność i efektywność procesów realizacji wyrobów są nadzorowane w sposób pozwalający na ich identyfikację oraz w warunkach zabezpieczających dostęp osób nieupoważnionych. Określono miejsce i czas przechowywania zapisów.

Nadzorem objęta jest dokumentacja zawierająca dane dotyczące procesów produkcji. Właściwy nadzór nad dokumentacją umożliwia skuteczny przepływ informacji na wszystkich poziomach funkcjonowania Organizacji w tym zakresie.

Nadzorowi podlegają dokumenty zewnętrzne oraz zapisy wewnętrzne, w tym załączniki.

5.4 Dokumenty związane

- 1) Schemat organizacyjny
- 2) Polityka Jakości



6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

6.1 Wiodąca rola kierownictwa w zarządzaniu jakością

W Systemie Zarządzania Jakością Dyrektor Spółki – Członek Zarządu spełnia rolę wiodącą. Sprawowanie tej roli zapewniają:

- 1) Zaangażowanie Kierownictwa w funkcjonowanie, doskonalenie i rozwój Systemu poprzez:
 - a) ustanowienie wewnętrznych procedur postępowania niezbędnych w Systemie i sprawowanie nad nimi stałego nadzoru (Pełnomocnik ds. SZJ, auditorzy wewnętrzni),
 - b) wytyczanie celów strategicznych dla Organizacji i na tej podstawie ustanawianie Polityki Jakości, a następnie upowszechnianie jej wśród personelu
 - c) opracowanie i skuteczne utrzymywanie przez kierownictwo Organizacji Systemu Zarządzania Jakością w sposób korzystny dla Organizacji oraz zwiększający zadowolenie klientów
Zapewnianie przydatności i adekwatności Systemu Zarządzania Jakością następuje poprzez dokonywanie przeglądów zarządzania
Tryb postępowania w tym zakresie opisuje procedura **P-02 Przegląd systemu zarządzania jakością**.
 - d) angażowanie pracowników w działania na rzecz jakości poprzez rozpowszechnianie wymagań i celów dotyczących jakości
 - e) różnorodne formy komunikowania z klientami
 - f) sprawowanie nadzoru merytorycznego nad dokumentacją Systemu (sprawdzanie, zatwierdzanie, wprowadzanie zmian).
- 2) Dostarczanie niezbędnych zasobów, a zwłaszcza:
 - a) wykwalifikowanego i kompetentnego personelu
 - b) środków finansowych i infrastruktury,
- 3) Przyjęte rozwiązania organizacyjne zapewniające wpływ Kierownictwa Organizacji na kształt i rozwój Systemu, a mianowicie:
 - a) określenie obowiązków i odpowiedzialności w zakresie jakości i zapisanie ich w poszczególnych procedurach
 - b) sprawowanie nadzoru nad dokumentacją i zapisami dotyczącymi jakości
- 4) Sprawowanie funkcji nadzoru i kontroli poprzez:



- a) auditowanie wszystkich komórek organizacyjnych i obszarów objętych Systemem i okresową ocenę auditorów – procedura **P-07 Audity wewnętrzne**
- b) ocenianie w zaplanowanych odstępach czasu przydatności, adekwatności i skuteczności Systemu – procedura **P-02 Przegląd systemu zarządzania jakością**
- c) ocenę efektywności realizowanych działań korygujących i zapobiegawczych

6.2 Orientacja na klienta

- 1) Celem działalności Organizacji jest produkcja wyrobów spełniających wymagania klienta.
- 2) System Zarządzania Jakością identyfikuje następujące strony zainteresowane działalnością Organizacji, z których każda ma swoje potrzeby i oczekiwania:
 - a) klienci
 - b) pracownicy Organizacji
 - c) zarząd
 - d) instytucje nadzoru
 - e) organy administracyjne

W spełnianiu potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych, w tym potencjalnych klientów niezbędne jest podejmowanie następujących działań:

- a) identyfikacja możliwości rynkowych,
- b) identyfikacja słabości i możliwości poprawy konkurencyjności.

Potrzeby oraz oczekiwania klientów i innych stron zainteresowanych są systematycznie rozpoznawane w wyniku badania ich zadowolenia i identyfikowania wymagań.

6.3 Polityka Jakości

Podstawą działalności i misją Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Prudniku Jednoosobowa Spółka Gminy Prudnik z o.o. jest prowadzenie usług, szczególnie w zakresie:

- produkcji i uzdatniania wody,
- oczyszczania ścieków;
- badań wody i ścieków.

W dążeniu do osiągnięcia zysków nie zapominamy o interesach i potrzebach klientów, mając na względzie aspekt społeczny prowadzonej działalności.



Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Prudniku Jednoosobowa Spółka Gminy Prudnik z o.o. jest przedsiębiorstwem solidnym, przyjaznym dla Klienta, które stale podnosi jakość prowadzonych przez siebie usług.

Naszą polityką jest prowadzenie działalności na poziomie gwarantującym spełnienie oczekiwań i wymagań naszych Klientów, a przez to utrzymanie opinii wiarygodnego, godnego zaufania partnera.

Stawiamy sobie następujące cele jakościowe:

- stałe utrzymywanie standardów jakościowych realizowanych usług,
- ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością,
- stałe podnoszenie kwalifikacji i świadomości jakościowej pracowników,
- włączenie w funkcjonowanie Systemu Zarządzania Jakością wszystkich pracowników przedsiębiorstwa,

Dyrektor Spółki – Członek Zarządu

6.4 Planowanie

1. Cele dotyczące jakości

Działania realizowane w Systemie Zarządzania Jakością są planowane. Zadaniem planowania jest zapewnienie środków niezbędnych do osiągnięcia wyznaczonych celów dotyczących jakości.

2. Planowanie jakości.

- 1) Proces planowania obejmuje:
 - a) cele i zadania wynikające z Polityki Jakości
 - b) jakość procesów
 - c) wewnętrzne audyty jakości
 - d) przeglądy zarządzania
 - e) działania korygujące
 - f) działania zapobiegawcze
 - g) szkolenie personelu



- 2) Cele i mierniki skuteczności ich osiągnięcia są spójne z opublikowaną Polityką Jakości
Cele operacyjne określone na podstawie celów strategicznych są przedstawione w **Załączniku nr 2**,
mierniki realizacji tych celów w **Załączniku nr 3**.

6.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

1. Odpowiedzialność i uprawnienia

- 1) Dyrektor Spółki – Członek Zarządu posiada uprawnienia władcze, zapewnia środki niezbędne do wdrożenia, funkcjonowania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością oraz nadzorują ocenę jego skuteczności i efektywności
- 2) Dyrektor Spółki – Członek Zarządu współuczestniczy w ustanawianiu Polityki Jakości
- 3) Dyrektor Spółki – Członek Zarządu organizuje, wdraża i doskonali działania objęte Systemem Zarządzania Jakością w podległych mu komórkach organizacyjnych oraz nadzoruje ich realizację. Posiada uprawnienia do wnioskowania w sprawie funkcjonowania i doskonalenia SZJ oraz inicjowania niezbędnych zmian
- 4) Odpowiedzialność za działania i podejmowane decyzje w ramach danego procesu ustalona jest w poszczególnych procedurach SZJ (według wykazu procedur – **załącznik nr 5** do niniejszej Księgi Jakości)

2. Przedstawiciel kierownictwa.



Pełnomocnik ds. SZJ zarządza Systemem, reprezentuje Organizację w sprawach dotyczących jakości, ingeruje w każdy proces prowadzony niezgodnie z wymaganiami, z prawem do jego wstrzymania włącznie. Ponadto Pełnomocnik ds. SZJ posiada odpowiedzialność i uprawnienia do:

- zapewnienia, że procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością są ustanowione, wdrożone i utrzymywane;
- przedstawiania Dyrektorowi Spółki – Członkowi Zarządu sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem;
- zapewnienia upowszechnienia świadomości dotyczącej wymagań klienta;

3. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

W Organizacji obowiązują następujące zasady komunikacji wewnętrznej:

- 1) Wszystkie informacje zewnętrzne są identyfikowane, rejestrowane i rozpowszechniane, zgodnie z rozdzielnikiem,
- 2) Rodzaj i zakres informacji dotyczących jakości wyznaczają procedury SZJ,
- 3) Przekazywane informacje wewnętrzne są udokumentowane,
- 4) Kontakty z klientami i innymi stronami zainteresowanymi są utrzymywane przez upoważnione osoby.

6.6 Przegląd zarządzania

1. Informacje ogólne

Kierownictwo Organizacji nie rzadziej niż raz w roku dokonuje przeglądu zarządzania.

Celem przeglądu jest sprawdzenie przydatności, adekwatności i skuteczności Systemu, aktualności przyjętej Polityki Jakości oraz wskazanie kierunków wprowadzania ewentualnych zmian i ocena jakości procesów.

2. Zakres przeglądu

Przegląd obejmuje wszystkie elementy SZJ z uwzględnieniem wyników auditów, stanu działań korygujących i działań zapobiegawczych oraz zapisów dotyczących jakości.



3. Wyniki przeglądu

Wyniki przeglądu są udokumentowane stosownym protokołem zawierającym zalecenia i wnioski. Protokół, stanowiący podstawę do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych, zatwierdza Dyrektor Spółki – Członek Zarządu.

Przy planowaniu, przeprowadzaniu, dokumentowaniu oraz wykorzystywaniu wyników przeglądu zarządzania obowiązują ustalenia zawarte w procedurze **P-02 Przegląd systemu zarządzania jakością.**

6.7 Dokumenty związane

- 1) Polityka Jakości



6 ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1 Zaopatrywanie w zasoby

Podstawą do zaopatrywania w zasoby niezbędne dla funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością są cele strategiczne oraz przyjęta Polityka Jakości .

Zarząd zapewnia zasoby niezbędne do:

- 1) właściwego funkcjonowania procesów produkcyjnych
- 2) wdrażania, utrzymywania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością
- 3) spełniania wymagań klientów i innych stron zainteresowanych oraz przepisów prawnych

6.2 Zasoby ludzkie

1. Postanowienia ogólne

Zatrudnianie pracowników jest realizowane w oparciu o wymagania ustalone przez Zarząd.

Obowiązki ogólne pracownika wyznacza zakres działania komórki organizacyjnej oraz przepisy prawne, a zadania i kompetencje w zakresie jakości – odpowiednie procedury SZJ.

2. Kompetencje świadomość i szkolenie

Stworzony system umożliwi wszystkim pracownikom doskonalenie posiadanych kwalifikacji, służą temu:

- 1) Planowanie potrzeb szkoleniowych
- 2) Kwalifikowanie instytucji szkoleniowych
- 3) Dokumentowanie działalności szkoleniowej i jej ocena
- 4) Ocena efektywności szkoleń

6.3 Infrastruktura

- 1) Zakupy maszyn i urządzeń są planowane
- 2) Za nadzór nad maszynami i urządzeniami odpowiadają wyznaczone osoby
- 3) Określono zasady eksploatacji i nadzoru nad maszynami i urządzeniami



6.4 Środowisko pracy

Zarządzanie środowiskiem pracy w aspekcie bezpieczeństwa należy do uprawnień i obowiązków Dyrektora Spółki – Członka Zarządu.

Nadzorowanie środowiska pracy obejmuje:

- 1) Identyfikację wymagań dotyczących warunków środowiskowych z punktu widzenia jakości i bezpieczeństwa
- 2) Identyfikacja czynników szkodliwych dla zdrowia na danym stanowisku pracy i ocena ryzyka zawodowego
- 3) Okresowy pomiar warunków środowiskowych i czynników szkodliwych dla zdrowia
- 4) Okresowe szkolenie pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
- 5) Właściwa gospodarka odpadami
- 6) Określanie i aktualizacja postępowania w sytuacjach awaryjnych

6.5. Dokumenty związane

- 1) Przepisy prawne i normy dotyczące BHP
- 2) Przepisy prawne dotyczące odpadów i ochrony środowiska



7 REALIZACJA WYROBU

7.1. Planowanie realizacji wyrobu

Wszystkie procesy realizacji usług są zaplanowane i udokumentowane. Przy planowaniu realizacji bierze się pod uwagę:

1. Wymagania klienta
2. Wymagania ustawowe i przepisy dotyczące wyrobów
3. Wszelkie dodatkowe wymagania własne
4. Możliwości produkcyjne

Ustala się również:

1. Kolejność wykonywanych operacji pozwalających na przetworzenie danych wejściowych w dane wyjściowe z każdego procesu i podprocesu
2. Metody nadzoru niezbędne do osiągnięcia ustalonych celów jakościowych
3. Dokumenty ustalające specyfikacje jakościowe wyrobu
4. Zapisy potrzebne do wykazania, że proces produkcji spełnił wymagania
5. Sposób gromadzenia zapisów niezbędnych do oceny zdolności jakościowej procesów
6. Dane niezbędne dla potwierdzenia zgodności usługi z wyspecyfikowanymi wymaganiami

7.2 Procesy związane z klientem

1. Określenie i przegląd wymagań dotyczących wyrobu

Organizacja prowadzi przeglądy wymagań dotyczących wyrobu.

Przegląd wymagań zapewnia, że;

- określono dokładne wymagania dotyczące wyrobu,
- rozwiązano wszelkie rozbieżności;
- Organizacja jest zdolna spełnić określone wymagania.



3. Komunikacja z klientem

- 1) Dostępność informacji o bieżącej działalności Organizacji
- 2) Potwierdzanie spełniania wymagań prawnych
- 3) Potwierdzanie i spełnianie wymagań klientów co do wyrobu
- 4) Możliwości składania reklamacji skarg przez klientów

7.3 Projektowanie i rozwój

Element wyłączony

7.4 Zakupy

1. Proces zakupu

Zakupy wyrobów i usług są nadzorowane i prowadzone zgodnie z ustaleniami procedury

P-04 Zakupy. Określone kryteria doboru dostawców oraz ich zakwalifikowanie jest udokumentowane na podstawie dokonanej oceny.

2. Informacje dotyczące zakupów

- 1) Zakupy dotyczą zarówno produktów, jak i usług
- 2) Wybór i kwalifikacja dostawców odbywa się na podstawie ich zdolności do spełniania wyspecyfikowanych wymagań, w tym wymagań dotyczących jakości
- 3) Przy dokonywaniu zamówień przeprowadza się przegląd specyfikacji wymagań, określając w szczególności:
 - a) wymagania dotyczące zatwierdzania produktu/ usługi
 - b) kryteria przyjęcia produktu/ usługi

3. Weryfikacja zakupionego wyrobu

Weryfikacja dostaw produktów dokonywana jest na podstawie zgodności ilościowej i jakościowej produktów/ usług. Jeżeli jest to konieczne – dla jakości dostawy – dokonywany jest audit u dostawcy wyrobu/usługi.



7.5 Dostarczanie usługi

1. Nadzorowanie dostarczania usługi

- 1) Wszelkie działania i procesy realizowane w celu dostarczenia klientowi usługi są zaplanowane, zorganizowane, dokumentowane i zarządzane w taki sposób, aby upewnić klienta, co do zdolności Organizacji do zaspokojenia jego obecnych i/ lub przyszłych potrzeb i oczekiwań.
- 2) Nadzór nad procesem dostarczania usługi jest realizowany poprzez:
 - a) zapewnienie personelowi dostępu do właściwej metodologii wykonania procesu
 - b) zapewnienie odpowiednich zasobów, w tym kompetencji personelu i wyposażenia
 - c) potwierdzenia metrologicznego przyrządów kontrolno-pomiarowych

2. Walidacja procesów specjalnych

Do realizacji procesów dostarczania usługi wykorzystywane są procesy specjalne.

- 1) Procesy specjalne przeprowadza odpowiednio wykwalifikowany personel
- 2) Przeprowadzana jest wstępna kwalifikacja pod kątem możliwości osiągnięcia oczekiwanych wyników
- 3) Procesy te są stale monitorowane i dokumentowane

3. Identyfikacja i identyfikowalność

W procesie realizacji usługi identyfikowalność jest zapewniona poprzez:

- a) identyfikowalność dostaw
- b) identyfikację próbek
- c) identyfikację wyników badań
- d) nadanie statusu sprzętowi kontrolno-pomiarowemu

4. Własność klienta

Sposób nadzoru nad własnością klienta zapewnia właściwą ich identyfikację, przechowywanie, zabezpieczenie i zachowanie poufności.



7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Dobór przyrządów pomiarowych i monitorujących oraz urządzeń zapewnia potwierdzenie spełnienia wymagań dotyczących usługi.

Całe wyposażenie stosowane do pomiarów, monitorowania i badań jest:

1. zidentyfikowane i ewidencjonowane
2. potwierdzone metrologicznie w sposób udokumentowany
3. regularnie wzorcowane/ sprawdzane/ w ustalonych odstępach czasu
4. użytkowane zgodnie z przeznaczeniem
5. zabezpieczone przed utratą właściwości metrologicznych

7.7. Dokumenty związane

- 1) Dokumenty handlowe (zamówienia, oferty, umowy)



8 POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

W celu zapewnienia zgodności prowadzonych działań z wymaganiami normy ISO 9001:2008, klientów i innych stron zainteresowanych oraz dla osiągnięcia doskonalenia – określono i wdrożono narzędzia służące do pomiaru skuteczności i efektywności Systemu Zarządzania Jakością.

8.1 Postanowienia ogólne

- 1) Wszelkie działania pomiarowe i monitorujące są zaplanowane w sposób zapewniający potwierdzenie zgodności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością z ustalonymi wymaganiami oraz sterowanie procesami realizacji wyrobów.
- 2) Zakres stosowania, metody i techniki pozwalające na dokonywanie systematycznych analiz we wszystkich obszarach Systemu Zarządzania Jakością określa Pełnomocnik ds. SZJ oraz kierownictwo Organizacji.

8.2 Monitorowanie i pomiary

1. Zadowolenie stron zainteresowanych

W sposób systematyczny i zaplanowany zbierane są informacje zwrotne od klientów i innych stron zainteresowanych.

2. Wewnętrzne audyty jakości

W Organizacji przeprowadzane są w sposób planowany okresowe audyty wewnętrzne poszczególnych obszarów i procesów w celu dokonania obiektywnej oceny czy:

- 1) System Zarządzania Jakością jest zgodny z wymaganiami normy.
- 2) Skuteczność wdrażania SZJ odpowiada wyznaczonym celom strategicznym i operacyjnym.
- 3) Dalsze utrzymywanie i doskonalenie SZJ wymaga podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych.

Wewnętrznymi auditami jakości zarządza Pełnomocnik ds. SZJ. Audyty realizują auditorzy wewnętrzni. Przy planowaniu, wykonywaniu i dokumentowaniu auditów obowiązują ustalenia procedury **P-07 Audyty wewnętrzne**.



3. Monitorowanie i pomiary procesów

Potwierdzanie zdolności jakościowej procesów realizowanych w Organizacji wykorzystywane jest w oparciu o dane:

- 1) gromadzone w trakcie dokonywanych pomiarów
- 2) zebrane podczas okresowej oceny skuteczności i efektywności procesów

Uzyskiwane wyniki są dokumentowane, przechowywane i wykorzystywane dla doskonalenia procesów.

4. Monitorowanie i pomiary usługi

- 1) Monitorowanie jakości usług ma na celu określenie czy są spełniane:
 - a) wymagania dotyczące usługi
 - b) wymagania i oczekiwania klientów
 - c) wymagania i oczekiwania innych stron zainteresowanych
- 2) Wszystkie wyniki pomiarów są zapisywane i weryfikowane przez osoby upoważnione.

8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

Wszelkie stwierdzone niezgodności są identyfikowane i rejestrowane. Obejmuje to w szczególności:

- a) niezgodności stwierdzone podczas odbioru dostaw
- b) niezgodności wykryte podczas procesu dostarczania usługi badawczej
- c) postępowanie z reklamacjami

Działania określające metodykę postępowania z wyrobami nie spełniającymi wymagań ustalono w procedurze **P-09 Nadzorowanie badań niezgodnych z wymaganiami** oraz **P-17 Postępowanie ze ściekami nie spełniającymi wymagań**.

Niezgodności podlegają przeglądowi, a uzyskane wyniki pozwalają na podjęcie decyzji o ich usunięciu i ewentualnemu zadośćuczynieniu za poniesione straty.



8.4 Analiza danych

Wszelkie dane i zapisy dotyczące jakości obejmujące również dokumentację są zbierane i analizowane w celu potwierdzenia skuteczności działania wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością oraz realizacji zakładanych celów strategicznych i operacyjnych. Analiza danych dokonywana jest w szczególności dla określenia:

- 1) Stopnia zadowolenia klienta
- 2) Zgodności Systemu z wymaganiami normy ISO 9001:2008
- 3) Zgodności procesów i usług z ustalonymi wymaganiami
- 4) Zdolności jakościowej dostawców
- 5) Trendów

8.5 Doskonalenie

1. Ciągłe doskonalenie

Wdrożony System Zarządzania Jakością jest ciągle rozwijany i doskonalony. Podstawę do doskonalenia stanowią wyniki auditów oraz wyniki przeglądów Systemu Jakości przeprowadzanych przez kierownictwo.

2. Działania korygujące

W Organizacji wdrożono procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności. Każda ustalona niezgodność w procesach lub Systemie Zarządzania Jakością nakłada obowiązek na osobę nadzorującą dany proces lub obszar działania do:

- 1) Dokonania przeglądu niezgodności w celu ustalenia przyczyn ich wystąpienia
- 2) Podjęcia działań korygujących dla usunięcia przyczyn wystąpienia niezgodności
- 3) Zapisania wyników podjętych działań
- 4) Oceny skuteczności podjętych działań

Całokształt działań związanych z realizacją działań korygujących oraz zapobiegawczych opisany został w procedurze P10 „Działania korygujące i zapobiegawcze”.



3. Działania zapobiegawcze

W przypadku, gdy z przeprowadzonych działań w procesach realizacji usługi lub procesach nadzorowania funkcjonowania SZJ wynika, że mogą wystąpić niezgodności, to podejmowane są działania zapobiegawcze dotyczące:

- 1) Identyfikacji potencjalnej niezgodności
- 2) Analizy jej przyczyn
- 3) Określenia odpowiednich działań i sposobu ich realizacji
- 4) Zapisywania wyników podjętych działań
- 5) Oceny skuteczności tych działań

8.6 Dokumenty związane

- 1) Dane zebrane podczas przeprowadzania auditów, działań zapobiegawczych i korygujących, badań satysfakcji klienta oraz inne dane związane z jakością
- 2) Protokoły z przeglądów Systemu Jakości przez kierownictwo i raporty z auditów



9 INFORMACJE DODATKOWE

9.1. Wydawca

- 1) Właścicielem Księgi Jakości jest Zakład Wodociągów i Kanalizacji Jednoosobowa Spółka Gminy Prudnik z o.o.. bez zgody Dyrektora Spółki – Członka Zarządu niniejsza Księga i jej poszczególne części nie mogą być powielane.
- 2) Wydawcą Księgi jest Pełnomocnik ds. SZJ.

9.2. Przegląd Księgi Jakości

- 1) Przegląd Księgi Jakości przeprowadza się nie rzadziej niż raz w roku. Pierwszy przegląd przeprowadza się po upływie roku od daty pierwszego wydania.

9.3. Autorzy

Księgę Jakości opracował zespół w składzie:

- 1) Robert Sosiński
- 2) Paweł Kawecki

9.4. Rozdzielnik Księgi

Księgę Jakości otrzymują:

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1) Dyrektor Spółki – Członek Zarządu | egz. nr 1 |
| 2) Pełnomocnik ds. SZJ | egz. nr 2 |
| 3) Jednostka certyfikująca | egz. nr 3 |

9.5. Załączniki

- Nr 1 Schemat organizacyjny
- Nr 2 Cele strategiczne i operacyjne
- Nr 3 Wykaz mierników Systemu Zarządzania Jakością
- Nr 4 Powiązania i oddziaływanie procesów
- Nr 5 Wykaz procedur Systemu Zarządzania Jakością