



# Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft.

H-2316 Tököl, Hrsz.: 0323/24

tel.: (+36) 24/403-020

fax: (+36) 24/403-008

e-mail: dac@danubian.hu

## Minőségirányítási Kézikönyv

Készült az EN ISO 9001:2015 jelzetű szabvány követelményeinek  
figyelembe vételével

**2. kiadás**

**1. változat (verzió)**

**A kiadás dátuma: 2017. 06. 01.**

**Jóváhagyta: Dr. Kovács Géza Péter ügyvezető**

© Ez a Minőségirányítási Kézikönyv a **Dunai Repülőgépgyár Kft. tulajdonát képezi**, engedély nélkül továbbadni vagy másolni – részleteiben is - tilos! Bizalmasan kezelendő!

## B. Tartalomjegyzék

|     |                                                                          |     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| B.  | Tartalomjegyzék.....                                                     | 2   |
| C.  | Használati útmutató, fogalom-meghatározások, rövidítések .....           | 3   |
| D.  | Módosítások jegyzéke .....                                               | 5   |
| E.  | A társaság bemutatása.....                                               | 6   |
| F.  | Minőségpolitika.....                                                     | 7   |
| G.  | Dokumentált információk - a minőségirányítási dokumentumok jegyzéke..... | 8   |
| 1.  | Tárgy.....                                                               | 9   |
| 2.  | Folyamattérkép.....                                                      | 100 |
| 3.  | Szervezeti felépítés .....                                               | 12  |
| 4.  | A szervezet környezete .....                                             | 13  |
| 5.  | Vezetői szerepvállalás.....                                              | 178 |
| 6.  | Tervezés .....                                                           | 19  |
| 7.  | Támogatás .....                                                          | 21  |
| 8.  | Működés .....                                                            | 27  |
| 9.  | Teljesítményértékelés.....                                               | 33  |
| 10. | Fejlesztés.....                                                          | 35  |

## **C. Használati útmutató, fogalom-meghatározások, rövidítések**

### **C.1. A minőségirányítási rendszerdokumentáció felépítése, megjelenítése**

Az irányítási rendszer dokumentációja több, egymásra épülő részből áll. Ezek az alábbiak:

- a Minőségpolitika,
- a Minőségirányítási Kézikönyv,
- a külön dokumentumokban megjelenített eljárások,
- a munkautasítások,
- a formanyomtatványok,
- a külső dokumentumok, melyeket nem társaságunk hozott létre, de a MIR működtetése során alkalmazza ezeket (jogsabályok, szabványok, szakmai ajánlások, irányelvek, stb.).

A szabályozó dokumentáció elemei döntően elektronikus módon jelennek meg. Minden dokumentum Word formátumú törzspéldánya egy lezárt CD-n található, melyet a MI vezető kezel. Az esetlegesen szükséges elosztott példányok az erről való másolással készülnek, ezen kívül minden dokumentum érvényes példánya megtalálható a számítógépeken is. A számítógépeken a fájlok PDF formátumúak, megakadályozva ezzel azok illetéktelen módosítását. Valamennyi dokumentum kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.

Kivételt képeznek a fenti szabályozás alól a formanyomtatványok, melyek Word formátumban is megjelennek, így akár elektronikusan, akár kinyomtatva kézzel is kitölthetőek. Az elektronikus úton készített feljegyzéseket a törzspéldányokat tartalmazó könyvtárba elmenteni tilos!

### **C.2. A Minőségirányítási Kézikönyv**

A Minőségirányítási Kézikönyvet a MI vezető készíti, ellenőrzi folyamatosan az aktualitás és a megfelelőség szempontjából és az vezérigazgató hagyja jóvá.

Az irányítási rendszerdokumentáció valamennyi elemét belső használatra szánjuk, azokról az ügyvezető jóváhagyása nélkül sem elektronikus, sem papíralapú másolat nem készíthető.

Amennyiben igénylik, üzleti partnereink az ügyvezető beleegyezésével megkaphatják a Minőségirányítási Kézikönyv tájékoztató példányát.

A Minőségirányítási Kézikönyv felépítését a Tartalomjegyzék (MK-B fejezet) részletesen bemutatja, a fejezetek felépítése az EN ISO 9001:2015 jelzetű követelményszabvány struktúráját követi.

### **C.3. Fogalom-meghatározások**

Jelen minőségirányítási rendszerben az EN ISO 9000:2015 jelzetű szabványban definiált fogalom-meghatározások érvényesek. Társaságunk tevékenységi területén alkalmazott szakmai kifejezések meghatározását az eljárás(leírás)ok tartalmazzák.

További, az irányítási rendszerben alkalmazott fogalmak meghatározása:

### **Munkautasítás**

részletes leírása annak, hogy feladatokat hogyan végezzenek el és milyen feljegyzéseket készítsenek.

1. MEGJEGYZÉS: A munkautasítások lehetnek dokumentáltak vagy nem dokumentáltak.

2. MEGJEGYZÉS: A munkautasítások lehetnek pl. részletes írásos leírások, folyamatábrák, sablonok, modellek, rajzokon szereplő műszaki megjegyzések, előírások, berendezések kezelési kézikönyvei, képek, videofelvételek, ellenőrző listák vagy ezek együttes alkalmazásai. A munkautasítások leírnak minden felhasználandó anyagot, berendezést vagy dokumentációt. Ha lényeges, a munkautasítások tartalmazzák az elfogadási feltételeket.

### **Formanyomtatvány**

a minőségirányítási rendszer által megkövetelt adatok feljegyzésére használt dokumentum.

MEGJEGYZÉS: Egy formanyomtatvány feljegyzéssé válik, ha rajta adatokat rögzítenek.

## **C.4. A Minőségirányítási Rendszer dokumentumaiban alkalmazható rövidítések magyarázata**

|           |                                               |
|-----------|-----------------------------------------------|
| MI        | minőségirányítás(i)                           |
| MIR       | Minőségirányítási Rendszer                    |
| MK        | Minőségirányítási Kézikönyv                   |
| ME        | minőségirányítási eljárás(leírás)             |
| MFL       | minőségirányítási folyamatleírás              |
| MU        | munkautasítás                                 |
| FL        | formanyomtatvány, (formalap)                  |
| MF        | minőségirányítási formanyomtatvány (formalap) |
| MIV       | minőségirányítási vezető, vagy                |
| MI vezető | minőségirányítási vezető                      |

**D.      Módosítások jegyzéke**

| Fejezet /<br>alpont<br>száma | Oldal<br>száma | Módosítás leírása | Bevezetés<br>dátuma | Új változat-<br>szám |
|------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|----------------------|
|                              | .              |                   |                     |                      |

## **E. A társaság bemutatása**

A Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. 1992.-ben alakult a több évtizedes múlttal rendelkező Pestvidéki Gépgyár állami vállalat teljes vagyonának hasznosítására és tevékenységének továbbvitelére.

Tulajdonosi döntés alapján időközben magába integrálta a Dunai Repülőgépgyár Zrt. mintegy 2 évtizedes működése alapján megszerzett vállalkozási tapasztalatokat és piacokat is. Jelenlegi tevékenységében kiemelt szerepet játszik a járműgyártás és korszerűsítés.

Az erőforrások hatékony alkalmazása érdekében a Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. saját humán erőforrásait és fizikai eszközeit törekszik minimalizálni, és az egyes gyártási, szolgáltatási feladatokat (projekteket) külső erőforrások bevonásával hajtja végre. E működési modell erősödése azt eredményezte, hogy a cég tevékenységében meghatározóvá vált a kooperáció, a projekt menedzselés, és fővállalkozás. Ezeknek részét képezi a kereskedelmi és logisztikai tevékenység. A kereskedelmi és logisztikai tevékenység, a projekt menedzselés és a fővállalkozás önálló szolgáltatásként is megjelent a cég működésében.

A cég piaci tevékenységét hazai és külföldi földrajzi területen végzi. Utóbbi jelenleg főképpen Afrikára terjed ki. A Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. piacvezérelt cég, szolgáltatásaival a piaci igények lekövetésére, rugalmas kielégítésére törekszik. Ugyanakkor a cég saját szolgáltatási és termékprofil kialakításán is dolgozik. A cég beszállítói köre diverzifikált, megtalálhatóak azok között hazai kisvállalkozások és nemzetközi multinacionális cégek egyaránt.

Szervezetünk konzervatív üzletpolitikát folytat, a vállalkozási kockázatot igyekszik objektíven felmérni és mértékét alacsonyan tartani. Nem minden lehetséges üzletet vállal be, de amit vállal, annak teljesítése érdekében maximálisan eleget tesz. A szerződéseket törekszünk olyan részletességgel kidolgozni, amelyek később a tevékenységek végrehajtása során irányadóak.

Társaságunk egy magas ipari kultúra és hagyomány megtestesítője, képviselője. A korábbi működési profilban és cégekben kialakult és alkalmazott hagyományt a cégvezetés, a humán erőforrás, továbbá a szükség szerint bevonásra kerülő kapacitások továbbhordozzák, és tevékenységükben felhasználják.

Működésünk magas minőségének biztosítása érdekében bevezettük és tanúsítottuk az ISO 9001:2015 szerinti minőségirányítási rendszerünket, melynek működtetéséhez és folyamatos fejlesztéséhez külső szakértőt is igénybe veszünk.

### **A szervezet elérhetőségei:**

Székhely: H-2316 Tököl, Hrsz.: 0323/24

tel.: (+36) 24/403-020

fax:(+36) 24/403-008

e-mail: dac@danubian.hu

## **F. Minőségpolitika**

### **A Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft.**

#### **Minőségpolitikája**

A **Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft.** legfőbb célja ügyfeleink elégedettségének folyamatos biztosítása tevékenységünk jövedelmezőségének folyamatos fenntartása mellett. Cégünk törekszik a piacon elfoglalt helyének megtartására és növekvő piaci részesedés megszerzésére.

A célkitűzések megvalósítása érdekében olyan eredményes minőségirányítási rendszert kívánunk működtetni, amely:

- összhangban áll a vállalkozás gazdálkodási céljaival, működési elveivel és szervezeti kultúrájával,
- garantálja termékeink és szolgáltatásaink állandó, kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését, s ennek következtében megrendelő partnereink elégedettségét.

Hisszük és valljuk, hogy céljaink megvalósulásának alapvető feltételei az alábbiak:

#### **Minőségközpontúság**

Működésünk stratégiai és egyben központi eleme a minőség. Ebből kiindulva a cég az ISO 9001:2008 szerint kialakított minőségirányítási rendszer működtetésével és folyamatos fejlesztésével biztosítja a vevői igények hatékony és maradéktalan kielégítését.

Vevőink, partnereink bizalmát hibamentes működésünkkel kívánjuk megnyerni. Ennek alapja az „elsőre jól elvégezni” elv alkalmazása. Szakmai tevékenységünkben nem követhetünk el hibákat, mert ennek súlyos következményei lehetnek. Mindezt elsősorban a hibák megelőzésére összpontosítunk.

#### **Partnerközpontúság**

Alapvető célunk a vevői elégedettség elérése. Elégedettségüket azonban csak akkor nyerhetjük el, ha versenyképes, hibátlan terméket és szolgáltatást nyújtunk számukra. Az esetleges vevői kifogásokat a tanulás, korrekció lehetőségeként kezeljük.

A szerződésekben vállalt kötelezettségeinket maradéktalanul betartjuk és betartatjuk. Ugyanakkor rugalmasan alkalmazkodunk partnereink elvárásaihoz és igényeihez.

#### **A vezetők elkötelezettsége**

Cégünk vezetői kezdeményezők és példát adnak valamint iránymutató szerepet vállalnak a minőségirányítással összefüggő tevékenységek szervezésében és végrehajtásában. Ugyanakkor a minőség biztosítása a cég minden dolgozójának feladata. A szervezet vezetése felelősséget vállal azért, hogy tevékenységünket az érvényes jogszabályi és hatósági előírásoknak megfelelően, ellenőrzött és felügyelt körülmények között végezzük.

#### **Folyamatszemléletű megközelítés**

A folyamatok rendszerezése és dokumentálása, e folyamatok rendszeres felülvizsgálata és javítása teszi lehetővé, hogy minden egyes tevékenység során jobban tudjunk összpontosítani a folyamat mindenkor eredményére, illetőleg a termék magas minőségére.

#### **Kölcsönösen előnyös kapcsolat megrendelő partnereinkkel, szállítóinkkal, alvállalkozóinkkal**

Hosszútávú együttműködési kapcsolatot kívánunk kialakítani mindazokkal a megrendelőinkkel, szállítóinkkal, alvállalkozóinkkal, akik azonosulnak cégünk Minőségcéljaival.

Elvárjuk, hogy minden munkatársunk személyes tudásával és felelősségével járuljon hozzá a fenti Minőségpolitika megvalósításához és a szervezetünk sikereihez.

Tököl, 2017. 06. 01.

Dr. Kovács Géza Péter  
ügyvezető

**G. A dokumentált információk – a minőségirányítási dokumentumok jegyzéke**

**G.1. Minőségirányítási Kézikönyv:**

részletes tartalmát lásd: MK-B fejezet, tartalomjegyzék.

**G.2. Kapcsolódó dokumentált információk - eljárások:**

A MIR részét képező és az MK-hoz kapcsolódó eljárás(leírások) külön dokumentumokban megjelenítettek.

Az ilyen utóbbi eljárás(leírás)ok az **ME 7.5-1-1 jelű, Dokumentált információ** (A dokumentumok és a feljegyzések kezelése) című eljáráshoz tartozó **MF 7.5-1-1** jelű, **Belső dokumentumok nyilvántartása** című formala-  
pon vannak felsorolva.

**G.3. Kapcsolódó munkautasítások, egyéb szabályozások:**

Szervezeti-, Működési- és Ügyrendi Szabályzat

Informatikai Biztonsági Szabályzat

Munkavédelmi Szabályzat

Tűzvédelmi Szabályzat

Munkahelyi Kockázatelemzés és -értékelés

Vészhelyzeti intézkedési terv

**G.4. Alkalmazott dokumentált információk - formanyomtatványok:**

A MIR részét képező és az MK-hoz kapcsolódó **ME 7.5-1-1 jelű, Dokumentált információ** (A dokumentumok és a feljegyzések kezelése) című eljáráshoz tartozó formanyomtatványok az eljáráshoz rendelt **MF 7.5-1-4** jelű, **Feljegyzés űrlapok nyilvántartása** című formala-  
pon vannak felsorolva.



## **1. Tárgy**

### **1.1. Általános ismertetés**

Jelen Minőségirányítási Kézikönyv (MK) rendszerezett formában foglalja össze a Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. minőség (központú vállalat) irányítási rendszerét a tulajdonosi kör, a cégvezetés, valamennyi munkatárs, ill. társaságunk vevői, ügyfelei és más partnerei, a szervezet eredményes működésében „érdekelt felek” részére.

### **1.2. Alkalmazási terület**

A Minőségirányítási Rendszer társaságunk alábbi fő tevékenységeit szabályozza:

- gépek és járművek gyártása, javítása, karbantartása és korszerűsítése,
- fővállalkozás,
- projektmenedzsment.

A MIR hatálya társaságunk:

2316 Tököl, Hrsz.: 0323/24 alatti telephelyére és a külső munkavégzések helyszíneire terjed ki.

### **1.3. Nem alkalmazott fejezet(ek)**

Az EN ISO 9001:2015 jelzetű szabvány követelményei közül társaságunk tevékenységei során minden szabványelem értelmezhető, ún. „nem alkalmazott” fejezet/témakör jelen szabályozásban sem, így a minőségirányítási rendszerben sincs.

Ennek megfelelően a hivatkozott követelményszabvány minden vonatkozó elemére tartalmaz szabályozásokat minőségirányítási rendszerünk, ahogy a jelen Minőségirányítási Kézikönyv is.

Így semmilyen körülmény nem akadályozza, vagy befolyásolja társaságunk azon képességét és felelősségét, hogy a vevőink és a tárgyra vonatkozó jogszabályok követelményeinek megfelelő terméket szállítsunk.

## **2. Folyamattérkép**

### **2.1. Általános rész**

Szervezetünk létrehozta, dokumentálta, bevezette és fenntartja Minőségirányítási Rendszerét, valamint folyamatosan fejleszti annak eredményességét az EN ISO 9001:2015 jelzetű szabványban foglalt követelményeknek megfelelően.

A Minőségirányítási Rendszer létrehozása és fenntartása során társaságunk az alábbiakat végzi:

- meghatározza a MIR-hez szükséges folyamatokat és alkalmazásuk módját a szervezetben,
- meghatározza ezeknek a folyamatoknak a sorrendjét és kölcsönhatásait,
- meghatározza azokat a kritériumokat és módszereket, melyek e folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükségesek,
- gondoskodik arról, hogy rendelkezésre álljanak azok az erőforrások és információforrások, amelyek e folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének támogatásához szükségesek,
- figyelemmel kíséri, és ahol alkalmazható méri és elemzi e folyamatokat,
- meghatározza tevékenységeinek jelentős kockázatait és azok hatásait,
- azonosíthatóvá és hozzáférhetővé teszi a működés elemeire, tényezőire vonatkozó, alkalmazható jogszabályi és a vállalkozásunk által vállalt egyéb követelményeket,
- meghatározza és folyamatosan elemzi a társaság működési környezetét, (külső- és belső tényezők), hogy mindenkor meg tudjon felelni a környezet változásainak, kihívásainak, tényezőinek,
- biztosítja, hogy ezeket a követelményeket a MIR működtetése során folyamatosan figyelembe vegye,
- a tervezett eredmények elérése és a folyamatok folyamatos javítása érdekében tevékenységeket valósít meg.

Társaságunk ezeket a folyamatokat az EN ISO 9001:2015 jelzetű szabvány követelményeinek megfelelően irányítja.

Amennyiben szervezetünk külső erőforrás igénybevételével végez el egy olyan folyamatot, amelynek hatása van a szolgáltatás követelményeknek való megfelelésére, akkor biztosítja az ilyen folyamatok felügyeletét. Az ilyen, külső erőforrással végzett folyamatokra alkalmazandó felügyelet típusát és mértékét meghatározza az integrált irányítási rendszerben.

### **2.2 A minőségirányítási rendszer folyamatszemplétű megközelítése**

Mivel az EN ISO 9001:2015 jelzetű rendszerszabvány Minőségirányítási Rendszerünk kidolgozásának, bevezetésének, fenntartásának és eredményessége folyamatos fejlesztésének során a folyamatszemplétű megközelítést, mint az egyik legfontosabb alapelv teljesítését tűzte ki célul, a Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. vezetése - a fenti alapelv érvényesítése érdekében - meghatározta folyamatait, azok sorrendiségét, egymásra való hatásait és a kölcsönhatások típusait, valamint a folyamatok irányításának módszereit az alábbiak szerinti összefüggésekben:

1. Minden folyamat olyan tevékenységek (-lépések, -elemek) láncolata, ahol bemenetek kimenetekké alakulnak.
2. Minden folyamat értelmezése és leírása azt az alapelvet követi, hogy az egyes tevékenységeket leíró folyamat-részek (-elemek, rész folyamatok) olyan elemek láncolatai, ahol a megelőző elem a követő elemnek bemenete, a követő elem a megelőző elemnek pedig kimenete.
3. Társaságunk tevékenysége folyamatok láncolatában, azok egymásra hatásán keresztül valósul meg. Belső folyamatainkat három fő csoportra osztjuk:
  - az irányító folyamatok, melyek a különböző forrásokból rendelkezésre álló adatok alapján a célkitűzéseket és az azok megvalósításához szükséges intézkedéseket határozzák meg,
  - a főfolyamatok, melyeken az (alap)termelési/szolgáltatási folyamatokat és az azokat esetlegesen, vagy állandóan kísérő, azokhoz kapcsolódó általunk nyújtott szolgáltatásokat értjük, valamint

- a támogató folyamatok, melyek a fő- és az irányító folyamatok számára szükséges forrásokat, ill. háttérrel biztosítják.

A „folyamatmodell”, a vázolt folyamatok, valamint a bemeneti és kimeneti oldal összefüggései, kölcsönhatásai az alábbiak:

A vevők (és egyéb érdekelt felek) kimondott (megfogalmazott), kimondatlan (látens) igényei és követelményei képezik a „bemeneti” oldalt. Ezen igények mindenkor, naprakész ismeretére a szervezet vezetése kiemelt figyelmet fordít.

A társaság irányító folyamatai: a belső auditok, a vezetőségi átvizsgálások, az adatok elemzése, a folyamatos fejlesztés, a helyesbítő- és megelőző tevékenységek, stb.

A szervezet fő folyamatai: A szervezet bemutatása c. mellékletben is leírt tevékenységek, így a hazai és nemzetközi szállítmányozás és az ezekhez kapcsolódó tevékenységek.

A vállalkozás támogató folyamatai: a dokumentumok kezelése, a belső- és külső kommunikáció, a minőségtervezés, a vevői megelégedettség mérése, a nem megfelelő termék/szolgáltatás kezelése, az erőforrások biztosítása, a humán erőforrás menedzsment, stb.

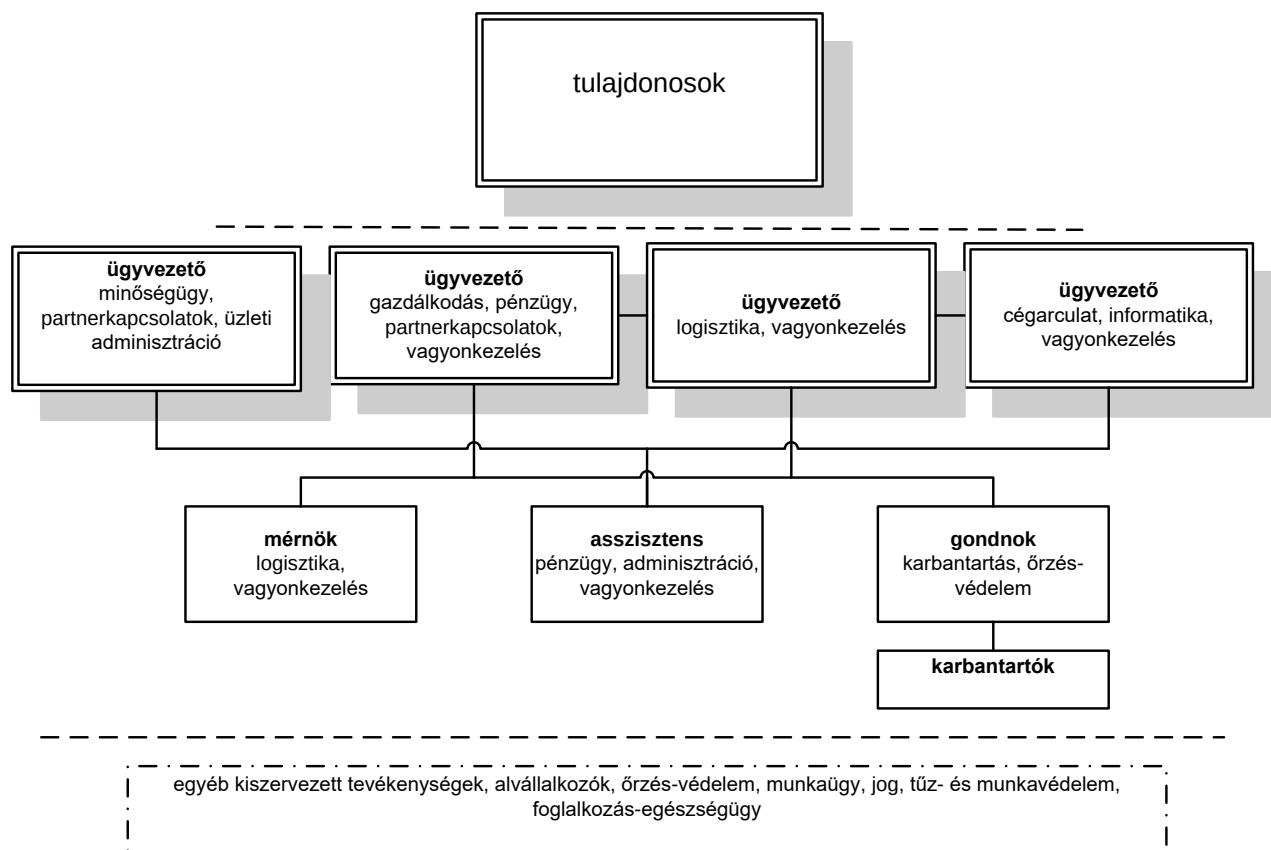
A „kimeneti” oldal a vevők és a szervezet működésében érdekelt felek megelégedettsége, pozitív visszajelzései, melyről a cégvezetés mindenkor igyekszik naprakész információkkal rendelkezni.

Az itt vázolt folyamatszempléletű megközelítéssel a vállalkozás vezetése elérte, hogy a minőségirányítási rendszer alkalmazásával a vállalati rendszeren belül gondoskodhat az egyes folyamatok közötti kapcsolatok, a folyamatok összefüggéseinek és kölcsönhatásainak mindenkor szabályozhatóságáról.

A fenti szempontok alkalmazásával a minőségirányítási rendszer egyéb fontos alapelvei is érvényesülnek, így:

- a folyamat- és rendszerszemplélet,
- a vevő- és partnerközpontúság,
- a folyamatos fejlesztés, stb.

### 3. Szervezeti felépítés



Tököl, 2017. 06. 01.

Dr. Kovács Géza Péter  
ügyvezető

## 4. A szervezet környezete

### 4.1. A szervezet és környezetének megértése

Az Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft., mint minden más szervezet nem önmagában létezik, hanem egy adott környezetben, a környezetével kölcsönhatásban. Tevékenységét emiatt úgy kell folytatnia, hogy a környezet változásaira, hatásaira folyamatosan tudjon olyan választ adni, amellyel biztosítja saját túlélését és a környezetre gyakorolt hatás is kedvező legyen.

**A belső környezet** alkotó elemei a cégen belül gyakorolnak hatást a szervezet különböző folyamataira, amely folyamatok visszahatnak ezen környezeti elemekre. Ide tartozik minden olyan elem, amely meghatározza és befolyásolja a működési folyamatokat.

**Szervezeti felépítés, alá-fölérendeltségi viszonyok:** visszatekintve a minőségügyi rendszer cégen belüli történetére és megvizsgálva, látható, hogy az Dunai Repülőgépgyár Kft. szervezeti felépítésének alapjai, mióta tudatosan alakítjuk, nem változtak jelentősen. Viszont vannak olyan módosítások, melyek szükségszerűek voltak a fejlődési folyamat során, hiszen a szervezetnek a cég fejlődését kell biztosítania.

**A külső környezet** mikro-, makro- és globális környezetre osztható, melyek közvetlenül vagy közvetve gyakorolnak hatást a cég folyamataira.

**A mikro környezet** azokból az elemekből épül fel, melyek a cég szűkebb környezetét alkotják, melyekkel közvetlen kapcsolatban van, tehát befolyásolni képes azokat, illetve azok is közvetlen hatást tudnak gyakorolni a cég működésére. *Szereplői:*

- szállítók/alkalmazók/egyéb kiszervezett tevékenységeket végzők,
- vevők/megrendelők/megbízók,
- versenytársak,
- egyéb „közvetítők”.

**A makro környezet** elemei a szervezet gazdálkodásához biztosítják a keretfeltételeket, közvetett hatást gyakorolva a társaság mindennapjaira. *Elemei:*

- demográfiai környezet,
- gazdasági környezet,
- természeti környezet,
- technológiai környezet,
- politikai, jogi környezet,
- társadalmi, kulturális környezet.

### 4.2. Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése

Az Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. legfontosabb célja, hogy megrendelői, vevői igényeit minél teljesebben elégítse ki, úgy, hogy közben a társaság dolgozói által támasztott követelményeknek és igényeknek is minél inkább megfeleljen, mindeközben a lehető leghatásosabban működtesse a szervezetet, minél nagyobb profitot érjen el, ezzel a társaság tulajdonosai elvárásainak is megfeleljen. Mindezt oly módon kívánja elérni, hogy a tágabb társadalmi-gazdasági-jogi környezet megszabta határok között történjenek a folyamatai, jogkövető magatartást tanúsítson, és szűkebb-tágabb környezete vele szemben támasztott elvárásait is kielégítse.

A beérkezett ajánlatkérések vagy pályázati kiírások általában egyértelműen tartalmazzák a vevő elvárásait. Abban az esetben, ha mégis vannak tisztázatlan pontok, az ajánlat készítésével megbízott teljesítményfelelős/projektvezető veszi fel a kapcsolatot a vevővel és tisztázza ezeket a körülményeket.

Azokat az információkat, amelyeket a vevő sem tud megadni, illetve a vonatkozó törvényi, jogszabályi és egyéb előírásokat, szervezetünknek kell felkutatni, és a vevő tudomására hozni.

Amennyiben környezetvédelmi szempontból előnyösebb termék szolgáltatás nyújtására lehetőséget látunk, erről tájékoztatjuk a vevőt, ezzel választási lehetőséget, és minél komplexebb szolgáltatást nyújtva számára.

A társaság dolgozóinak igényeit először a felvételi eljárás során lehet tisztázni. Itt derül ki, hogy mik az elvárásai az Dunai Repülőgépgyár Kft-nek és mit tud nyújtani, ugyanígy a jelentkező elvárásai és

képességei is kiderülnek. A jelentkező felvétele azt jelenti, hogy az elvárások és amit nyújtani tudnak egymásnak az összhangban van. Későbbiekben a teljesítményértékelés során lehet ezeket az egyeztetéseket megtenni. A dolgozók munkahellyel, munkakörülményekkel kapcsolatos igényei a kockázatértékelések során, az éves ismétlődő oktatások során is felszínre kerülnek, továbbá segíti ezek kiderítését az éves munkavédelmi szemlék, belső auditok megtartása, végül, de nem utolsónak a munkavédelmi képviselői intézmény működése.

A társaság tulajdonosainak elvárásai az éves tervekben, a rendszeres értekezleteken, a különböző szabályozó dokumentumok közzétételében válnak ismertté. A társaság valamennyi munkavállalójának kötelessége, hogy munkája során az általa lehetséges módon segítse ezen elvárások teljesülését.

A külső gazdasági-társadalmi-jogi elvárások részben a szabványokban, részben a jogszabályokban, részben hatósági határozatokban, részben a közvetlenül tudomásunkra hozott elvárások formájában jutnak tudomásunkra. Munkánk során a szabványok előírásait magunkra nézve kötelezőnek tartjuk, kivéve, ha a szabványban meghatározottól magasabb technikai színvonalat képviselő megoldás van birtokunkban. Jogszabály követő magatartást tanúsítunk tevékenységünk során, illetve maximálisan figyelembe vesszük telephelyeink, munkavégzési helyszíneink hatásterülete által érintett szomszédaink elvárásait is.

### **4.3. Az irányítási rendszer alkalmazási területe**

Jelen Minőségirányítási Kézikönyv rendszerezett formában foglalja össze a Dunai Repülőgépgyár Kft. minőségirányítási rendszerét a tulajdonosi kör, a cégvezetés, valamennyi munkatárs, ill. a társaság vevői, ügyfelei és más partnerei részére.

A Minőségirányítási Rendszer a társaság alábbi alaptevékenységeit szabályozza:

- gépek és járművek gyártása, javítása, karbantartása és korszerűsítése,
- fővállalkozás,
- projektmenedzsment

### **4.4. Az irányítási rendszer és folyamatai**

#### **4.4.1. Általános követelmények**

A Minőségirányítási Rendszerünkben meghatároztuk a hatáson működéshez szükséges lényegi folyamatainkat, azok sorrendjét és kölcsönhatásait, a folyamatok során alkalmazandó módszereket, valamint a folyamatok környezeti tényezőit. Biztosítjuk a megfelelő munkavégzés érdekében, hogy a szükséges információk a tevékenység minden fázisában rendelkezésre álljanak. A folyamatos tökéletesítés érdekében folyamatainkat állandóan figyelemmel kísérjük és elemezzük.

Minden szolgáltatási tevékenységünket folyamatosan ellenőrzünk az ütemtervben, az eljárási- és munkautasításokban meghatározott időpontokban és módszerekkel, annak igazolása céljából, hogy a termék vagy szolgáltatás megfelel-e a vele szemben támasztott követelményeknek. Az egyes ellenőrzéseket az erre felhatalmazott személyek végzik el, és a végrehajtást, illetve az eredményeket aláírásukkal igazolják az elkészült írásos anyagokon, illetve a kísérő dokumentumokon, vagy az ellenőrzés megtörténtét egyértelmű módon jelölik.

Addig nem adunk át terméket, vagy szolgáltatást a megbízónak, amíg el nem végeztük 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 teszünk kivételt, ha a vevő ezt egyértelműen kéri.

Folyamatosan figyelemmel kísérjük szolgáltatási folyamatainkat is annak érdekében, hogy meggyőződjünk, azok valóban megfelelnek-e a vevői követelmények teljesítéséhez. Figyelemmel kísérjük továbbá műveleteink és tevékenységeink jelentős környezeti hatásait, különös tekintettel a környezeti célok és előíranyzatok, valamint a jogi előírások teljesülésére.

Folyamatosan figyelemmel kísérjük munkavédelmi teljesítményünket, munkavédelmi céljaink megvalósulásának mértékét, a munkahelyi egészségre és biztonságra vonatkozó szabályozások eredményességét.

Minden év első negyedévében felülvizsgáljuk a kockázatértékeléseinket, jogszabályoknak való meg-

felelősünket. Évente tartunk ügyvezetői szemlét munkavégzéseink helyszínein. A szemléről jegyzőkönyv készül, mely intézkedési tervet is magában foglal. Az intézkedési tervben foglaltak teljesülését ellenőrizzük.

Folyamatosan figyelemmel kísérjük a jogszabályi követelmények változásait, céges körülményeink, esetleg a tevékenységben bekövetkezett változásokat, és ha szükséges soron kívüli felülvizsgálatokat is végzünk.

Nyilvántartjuk az általunk használt munkaeszközöket, egyedi azonosítóval. Karbantartásuk lényeges céljaink teljesítésében, ezért ennek rendjét szabályozzuk. Munkaeszközeinket egy meghatározott részét, legyen az veszélyes, vagy nem veszélyes gép, különböző szempontok szerint meghatározott gyakorisággal felülvizsgálatoknak kell alávetni. Ezeket a felülvizsgálatokat túlnyomórészt külső vállalkozóval végeztetjük el, mivel ezek elvégzéséhez speciális szakképesítésekre, illetve speciális eszközre van szükség. Ezeknek az eszközöknek a felülvizsgálati rendje írásban meghatározott. Telephelyünk létesítményei, építményei szintén felülvizsgálati kötelezettségek alá esnek. Ezek elvégzése is az előző bekezdés szerint történik.

#### **4.4.2. Dokumentált információk az irányítási rendszer folyamataival kapcsolatban**

A Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. az irányítási rendszer működését elősegítendő dokumentációs rendszert hozott létre. A dokumentációs rendszer alapja az MK, ehhez kapcsolódnak az Eljárások (utasítások, leírások), ügyrendek, valamint az egyszerűbb, egy-egy lényeges munkamozzanatot szabályozó munkautasítások.

##### **4.4.2.1. Dokumentációs követelmények**

A MIR dokumentációja magában foglalja a következőket:

- dokumentált nyilatkozatot a Minőségpolitikáról,
- jelen Minőségirányítási Kézikönyvet,
- a hivatkozott szabványok által megkövetelt eljárásokat,
- a cégünk által megkövetelt olyan dokumentumokat, melyek biztosítják a hatásos tervezést, működést és folyamatainak ellenőrzését,
- a hivatkozott szabványok által megkövetelt feljegyzéseket.

##### **4.4.2.2. A Minőségirányítási Kézikönyv**

Társaságunk elkészítette és fenntartja a jelen Minőségirányítási Kézikönyvet, amely tartalmazza:

- a MIR alkalmazási területét, beleértve a nem alkalmazott fejezetek részletezését és indoklását (1.2. fejezet),
- a MIR-ben kialakított külön dokumentált eljárásokat, vagy hivatkozik azokra,
- a MIR folyamatai közötti kölcsönhatások leírását (2. fejezet).

#### **4.4.3. A dokumentumok kezelése**

##### **4.4.3.1. Belső dokumentumok**

Szervezetünk ellenőrzés alatt tartja a MIR számára szükséges dokumentumokat. Minden belső szabályozó dokumentum lezárt CD-re mentett változatát tekintjük törzspéldánynak, az esetlegesen szükséges elosztott példányok erről készülnek másolással, ezek elosztása nyomon követett. (Ehhez lásd még az MK-C.1. és C.2. alfejezeteit is.)

A belső dokumentumok kezelését külön dokumentált eljárásban részletesen szabályoztuk. A belső dokumentumokat az **ME 7.5-1-1 jelű Dokumentált információ** c. eljáráshoz tartozó **MF 7.5-1-1 jelű, Belső dokumentumok nyilvántartása** című formalon tartjuk nyilván.

(A feljegyzések a dokumentumok speciális fajtái, kezelésük a 4.4.4. pontban szabályozott.)

##### **4.4.3.2. Külső dokumentumok, jogszabályok, szabványok, egyéb követelmények. A megfelelőség kiértékelése.**

Társaságunk számára alapvető fontosságú a működésére és tevékenységeire vonatkozó jogszabályok ismerete és figyelemmel kísérése. Az eljárás alkalmazásának célja, hogy a jogszabályi megfelelés biztosított, a MIR alkalmazási területén pedig bizonyítható legyen.

A cég működésére és tevékenységeire vonatkozó jogszabályok ismeretért, alkalmazásáért és betartásáért, valamint a változások figyelemmel kíséréseért az ügyvezető és az MI vezető egyaránt felelős.

A jogi és egyéb követelmények azonosításáról, naprakész nyomon követéséről és a megfelelés ellenőrzéséről, ill. igazolásáról dokumentált formában gondoskodunk.

A külső dokumentumokat a fenti eljárás hoz tartozó **MF 7.5-1-2** jelű, **Külső dokumentumok nyilván-tartása** című formalon tartjuk nyilván. A vonatkozó nyilvántartást az MI vezető tartja karban.

A nyilvántartásban a követelményeket hozzárendeli ahhoz a tevékenységhez, folyamathoz, amelyre vonatkozik. A jogszabályi követelmények változásaival kapcsolatban folyamatos konzultációt folytat az vezérigazgatóval. A tevékenységre vonatkozó követelmények megállapítása és a jogszabályi megfelelés biztosítása az vezérigazgató felelőssége. Társaságunk minden munkatársa köteles az MI vezetőt haladéktalanul tájékoztatni, ha a követelmények változásával kapcsolatos új információ a tudomására jut.

Azokat az egyéb kötelezettségeket (pl. hatósági kötelezések), amelyek teljesítésére vállalkozásunk elkötelezte magát, ill. a tevékenységünkkel kapcsolatos hatósági engedélyeket az MIV szintén a fenti feljegyzésen tartja nyilván. Engedélyek esetében minden esetben fel kell tüntetni az érvényesség időtartamát.

A nyilvántartás felülvizsgálata és a megfelelés rendszeres kiértékelése az MI vezető feladata. Az értékelések eredményét a vezetőségi átvizsgáláson is át kell tekinteni.

A MIV feladata továbbá a jogszabályok és más követelmények megismertetése a munkavállalókkal és más érdekelt felekkel.

A jogszabályokhoz való hozzáférés a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) és az illetékes minisztériumok honlapjain, valamint nyomtatott formában az MKI vezetőnél biztosított.

A hatóságok által kiadott engedélyek, határozatok, egyéb hivatalos iratok az ügyvezetőhöz érkeznek, és iktatás után a gazdasági adminisztráción kerülnek megőrzésre.

A MIR aktuális szabványai a MIV-nél állnak rendelkezésre. A szabványok nyilvántartása, a változások nyomon követése, szükség esetén új szabványok beszerzése az MI vezető feladata.

#### **4.4.4. A feljegyzések kezelése**

Társaságunk az MK és az eljárások vonatkozó fejezeteiben meghatározta azon alkalmazandó feljegyzések körét, amelyek a követelményeknek való megfelelés, valamint a MIR eredményes működésének bizonyítékát szolgáltatják.

A MIR működésével kapcsolatos feljegyzések megőrzési ideje 3 év, a jogszabályban vagy egyéb előírásban meghatározott feljegyzések esetében a megőrzési idő a jogszabályban, egyéb előírásban meghatározott.

A számítógépeken tárolt adatokat rendszeresen mentjük és megfelelő módon archiváljuk az Informatikai Biztonsági Szabályzatban foglaltak szerint.

A fentiekén túl a feljegyzések kezelését külön dokumentált eljárásban részletesen szabályoztuk.

#### **Kapcsolódó dokumentált információk:**

##### **ME 7.5-1-1 jelű eljárás, Dokumentált információ**

Az MR részét képező és az MK-hoz kapcsolódó eljárás(leírások)hoz tartozó formanyomtatványok a fenti eljáráshoz rendelt **MF 7.5-1-4** jelű, **Feljegyzés űrlapok nyilvántartása** című formalon vannak nyilvántartva.



## **5. Vezetői szerepvállalás**

### **5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség**

#### **5.1.1. Általános előírások**

A vezetés oly módon bizonyítja elkötelezettségét a Minőségirányítási Rendszer létrehozása és bevezetése iránt, valamint folyamatosan javítja annak eredményességét azáltal, hogy:

- nyilvánvalóvá teszi a szervezet számára a vevői, valamint a jogszabályokban és szabályzatokban előírt követelmények teljesítésének fontosságát,
- meghatározza a Minőségpolitikát,
- gondoskodik a Minőségcélok, programok meghatározásáról,
- vezetőségi átvizsgálásokat végez,
- gondoskodik a MIR működéséhez és a koordinációs, szolgáltatási tevékenységhez szükséges erőforrásokról (emberi, infrastrukturális, műszaki és pénzügyi).

A Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. vezetése elkötelezte magát, hogy biztosítja az irányítási rendszer követelményeinek beépülését a társaság üzleti folyamataiba, bevonja, irányítja és támogatja a társaság dolgozóit, hogy hozzájáruljanak az irányítási rendszer eredményes fenntartásához. A rendszer hatékony fenntartása iránti elkötelezettségét és támogatását közzéteszi a honlapján, valamint minden lehetséges fórumon az érintettek tudomására hozza.

#### **5.1.2. Vevőközpontúság**

A vezetés gondoskodik arról, hogy a vevői követelményeket meghatározzák és teljesítsék, a vevői elégedettség fokozása céljából.

A megrendelői igények teljesítésekor figyelembe vesszük szolgáltatásainkkal kapcsolatos egyéb kötelezettségeinket, beleértve a jogszabályi követelményeket is, vállalási feltételeinkről tájékoztatjuk megrendelőinket. Szolgáltatásaink megvalósításánál lehetőség szerint figyelembe vesszük ügyfeleink látszó igényeit, alkalmazkodunk a helyi kultúrához és adottságokhoz.

Amennyiben a vevő ajánlatkérése vagy megrendelése során nem tudja meghatározni a kért termék vagy szolgáltatás pontos paramétereit, úgy az ajánlat vagy szerződés elkészítéséért felelős személy feladata az egyértelmű követelmények meghatározása a témában illetékes személyekkel egyeztetve és a vonatkozó egyéb, pl. jogszabályi követelményeket figyelembe véve.

A vevő ajánlatkérése vagy megrendelése során minden esetben felmérjük azokat a kockázatokat és lehetőségeket, melyek befolyásolhatják termékeink és az általunk kínált szolgáltatások megfelelőségét illetve a vevői elégedettség elérését, növelését.

Ugyanakkor, amennyiben lehetőséget látunk a környezet kímélésére, vevőink számára erről tájékoztatást adunk, hogy döntési-választási lehetőségük legyen.

## **5.2. Minőségpolitika**

### **5.2.1. A Minőségpolitika kialakítása és kommunikálása**

A társaság vezetése kinyilvánította és dokumentálta Minőségpolitikáját (MK-F fejezet). Gondoskodik arról, hogy ezek

- megfeleljenek társaságunk céljainak, a tevékenységek jellegének, körének,
- tartalmazzanak elkötelezettséget a jogszabályi, valamint a vállalt egyéb követelmények kielégítése, és a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztése és a környezetszennyezés megelőzése iránt,
- keretet adjanak a Minőségcélok és előírások megfogalmazásához és felülvizsgálatához,
- legyenek dokumentálva, bevezetve és fenntartva,
- közzé legyenek téve a szervezeten belül és az annak megbízásából munkát végzők között,
- hozzáférhetőek legyenek az érdekelt felek és a nyilvánosság számára,
- rendszeresen át legyenek vizsgálva a folyamatos alkalmasság szempontjából.

### 5.3. Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök

Társaságunk vezetése biztosítja, hogy a társaságon belül a felelősségi körök és a hatáskörök mindenkor egyértelműen meghatározásra kerüljenek, és ezek között legyenek téve a szervezeten belül minden munkatárs számára hozzáférhetően.

A társaság szervezeti felépítési ábrája, (melyet jelen MK 3. fejezete tartalmaz) vizuálisan is megjeleníti a szervezet "függelmi" viszonyait az alá-, fölé- és mellérendelt munkakörök összefüggéseit, valamint a kommunikációs utakat.

A másik alapvető szabályozás a tárgyban a munkatársak munkaköri leírásaiban lefektetett, az egyes munkakörök jellemzőinek, kapcsolódási pontjainak és egyéb összefüggéseinek egyértelmű, folyamatosan aktualizált meghatározása. Munkaköri leírással a szervezet valamennyi munkatársa mindenkor rendelkezik.

## 6. Tervezés

Társaságunk vezetése gondoskodik arról, hogy:

- a Minőségcélok teljesítése,
- a MIR fejlesztése

tervezett módon valósuljon meg és a rendszer működőképessége a rendszert érintő változtatások esetén is fennmaradjon.

A MIR fenntartásának és folyamatos fejlesztésének tervezését szervezetünk a vezetőségi átvizsgálás keretében végzi, figyelembe véve az átvizsgálás témaköreiben összegyűjtött és feldolgozott adatok elemzéséből származó információkat. A MIR tervezéséért az MI vezető felelős az ügyvezető mindenkorai támogatásával.

### 6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

Évente (legalább) kétszer ún. „SWOT-elemzést” végzünk, (a külső és belső tényezők együttes elemzése, melyben belső környezetünk erősségeinek és gyengeségeinek, valamint a külső környezet kihívásainak / veszélyeinek és lehetőségeinek együttes összehasonlító elemzésével) felmérjük azokat a bizonytalansági tényezőket, illetve lehetőségeket, melyek alaptevékenységeinkkel és az irányítási rendszerrel szemben elvárt eredményeket befolyásolják akár negatív, akár pozitív irányban.

A felmérés és elemzés célja, hogy biztosítsuk a kívánt hatások bekövetkezését, megelőzzük vagy csökkentjük a nem kívánt hatásokat, mindezt folyamataink, az irányítási rendszer eredményességének és a fejlesztésnek az érdekében.

A teendők rangsorolása során a vezetőség meghatározza azokat a kockázatokat, melyek súlyuknál fogva megoldandók illetve rangsorolja azokat. Ennek alapján intézkedési tervet állítunk össze, mely összhangban van a társaság stratégiájával, a meghatározott Minőségpolitikával, valamint Minőségcélokkal, programokkal.

#### 6.1.1. Általános követelmények

Társaságunk minőségileg, illetve szükség esetén mennyiségileg értékeli a munkavállalók egészségét és biztonságát veszélyeztető kockázatokat, különös tekintettel

- az alkalmazott munkaeszközökre,
- veszélyes anyagokra és készítményekre,
- a munkavállalókat érő terhelésekre,
- a munkahelyek kialakítására.

Az értékelés alapján olyan megelőző intézkedéseket hozunk, amelyek biztosítják a munkakörülmények javulását, beépülnek a Társaságunk valamennyi irányítási szintjén végzett tevékenységbe.

A kockázateértékelés elvégzése munkabiztonsági és munka-egészségügyi szaktevékenységnek minősül.

### 6.1.2. A kockázatértékelés elemei

- a veszélyek azonosítása,
- a veszélyeztetettek azonosítása,
- a kockázatok minőségi, illetőleg mennyiségi értékelése,
- a teendők meghatározása és a szükséges intézkedések megtétele,
- az eredményesség ellenőrzése és az értékelés rendszeres felülvizsgálata,
- a kockázatértékelés és a teendők, valamint a felülvizsgálat írásba foglalása,

### 6.1.3. A kockázatértékelés végrehajtásának folyamata

A kockázatértékelések elkészítése és felülvizsgálata a biztonságtechnikai, tűzvédelmi és környezetvédelmi szakember feladata, aki a foglalkozás-egészségügyi orvos és szükség esetén a MI vezető bevonásával elkészíti, ill. felülvizsgálja a kockázatértékelést, valamint ennek eredménye alapján a kockázatok kiküszöbölésére szolgáló intézkedési tervet.

A Dunai Repülőgépgyár Kft. „Kockázatértékelési és -kezelési” tanulmánya jelenleg az ún. „fizikai” kockázatok mellett tartalmazza az ún. „nem fizikai” jellegű (pl. piaci, pénzügyi, személyi, környezeti, stb.) kockázatok tárgyalását is, azok értékelését, a kockázatok megfelelő elemzését, valamint azok csökkentésére vonatkozó elképzeléseket is.

A kockázatértékelési és -kezelési dokumentációt a vonatkozó törvényi előírások szerint legalább 2 évenként felül kell vizsgálni (lényeges változások esetén gyakrabban), valamint legalább 5 évig meg kell őrizni.

#### **Kapcsolódó dokumentált információk:**

#### ***Kockázatértékelés és -kezelés***

### 6.2. A Minőségcélok és elérésük megtervezése

Az aktuális Minőségpolitikával összhangban társaságunk minden érintett szintjére és funkciójára vonatkozóan Minőségcélokat fogalmaz meg. Ezen célok kitűzéséért, megvalósításának tervezéséért, értékeléséért az ügyvezető, a megvalósításért minden munkavállaló felelős. A Minőségcélokat az MI vezető és az ügyvezető – az érdekelt felektől jövő információk figyelembevételével – a vezetőségi átvizsgáláson tűzi ki, és értékelésük is ezeken a fórumokon történik. Dokumentálása tetszőleges formában, de célszerűen az aktuális vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvéhez csatoltan történik.

Az egyes Minőségcélok (és előírányzatok) meghatározásakor figyelembe vesszük:

- a Minőségpolitikát,
- a jogszabályi és a vállalt egyéb követelményeket,
- a jelentős egyéb (külső- és belső) tényezőket,
- az elérhető legjobb műszaki-technikai megoldásokat, ha azok gazdaságosan alkalmazhatók,
- társaságunk pénzügyi, működési és üzemviteli lehetőségeit,
- az érdekelt felek véleményét, szempontjait.

A szervezetünk által kitűzött Minőségcélok mindig mérhetőek, konkrétak és reálisak. A mennyiségi követelményeket úgy fogalmazzuk meg, hogy eleget tegyenek a jogszabályi követelményeknek, illetve biztosítsák a minőségi teljesítmény és az irányítási rendszer eredményességének folyamatos javulását.

### 6.3. A változtatások tervezése

A Minőségcélokat, (előírányzatokat, illetve a programokat) az ügyvezető az MI vezetővel felülvizsgálja, és szükség szerint módosítja:

- a Minőségpolitika változtatásakor,
- az irányítási rendszer auditja vagy a vezetőségi átvizsgálás eredményei alapján,
- egyéb, a rendszerre ható változások esetén, beleértve az új technológiák bevezetését és alkalmazását, valamint a piaci környezet változásai okozta kihívásokat / veszélyeket, ill. lehetőségeket is.

A Minőségcélok (programok és előirányzatok) megvalósulását a megfogalmazásban / kitűzésben feltüntetett felelősök és az ügyvezető rendszeresen ellenőrzik.

Amennyiben egy munkavállaló olyan eltérést tapasztal a céloktól, amely megszüntetéséhez nincs meg a hatásköre, köteles arról az MI vezetőt vagy az ügyvezetőt haladéktalanul tájékoztatni.

A megvalósult Minőségcélok és programok értékelése célszerűen a soros vezetőségi átvizsgáláson történik.

#### **Kapcsolódó dokumentált információk:**

##### **ME-6.2-1-1 Minőségtervezés**

## **7. Támogatás**

### **7.1. Erőforrások**

#### **7.1.1. Általános előírások**

Társaságunk, a Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. meghatározta és biztosítja azokat az erőforrásokat, amelyek szükségesek

- a) a minőségirányítási rendszer folyamatainak bevezetéséhez, fenntartásához és eredményességük folyamatos fejlesztéséhez, valamint
- b) a vevők elégedettségének fokozásához, a vevő követelményeinek teljesítése által.

Ezek az erőforrások főleg:

- a) emberi (humán),
- b) infrastrukturális (beleértve az információt is),
- c) a megfelelő munkakörnyezettel kapcsolatos, továbbá
- d) pénzügyi (anyagi)

jellegűek.

A vállalkozás vezetése a szervezet működéséhez szükséges egyes folyamatait - szakmai- és/vagy költséghatékonysági okok miatt – kiszervezte, azaz külső erőforrásokkal végezteti, mert nem tudja, vagy nem akarja az ezek önálló végzéséhez szükséges erőforrásokat biztosítani. Az ilyen kiszervezett, külső erőforrásokkal végeztetett folyamatok mindenkor megfelelő felügyeletét azonban – a termék és a szolgáltatás megfelelőségének biztosítása érdekében – folyamatosan biztosítja,

A minőségirányítási vezető az aktuális vezetőségi átvizsgálást követően az üzleti tervezés időszakában, az érvényben lévő Minőségpolitika alapján közreműködik az ebből levezetett és azzal összhangban lévő Minőségcélok megfogalmazásában.

A tárgyévi Minőségcélokba beépítjük a terv megvalósításához szükséges minőségügy szempontjából fontos erőforrásokat. Az éves üzleti terv jóváhagyásával és elfogadásával megtörténik a szükséges erőforrások biztosítása a minőségirányítási rendszer működtetéséhez és folyamatos fejlesztéséhez.

Szervezetünk biztosítja, hogy a munkahelyeken lévő személyek (alkalmazottak és alvállalkozók egyaránt) felelősséget viseljenek az irányítási rendszer ellenőrzésük alatt lévő tényezőire vonatkozóan, beleértve a követelmények mindenkor betartását is.

#### **7.1.2. Munkatársak**

A vállalkozás vezetője meghatározta a társaságon belüli munka- és hatáskörmegosztást, megfogalmazta és kijelölte a felelősségi-, jog- és hatásköröket, valamint az ezekből levezetett kommunikációs utakat. Ezek alapján felvázolta a cég szervezeti felépítését (MK 3. fejezet).

Az ügyvezető megállapította továbbá, hogy a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó követelményeknek való megfelelést befolyásoló különböző tevékenységek eredményes végrehajtásához az ezekben a folyamatokban résztvevő munkatársaknak milyen felkészültségi szintre van szükségük.

Azok a munkatársak, akiknek munkája befolyásolja társaságunk termék előállító és/vagy szolgáltatási tevékenységének minőségét, megfelelő oktatás, képzés, készség és gyakorlat útján vannak erre felkészülve.

### 7.1.3. Infrastruktúra

A társaság vezetése meghatározta, biztosítja és fenntartja azt az infrastruktúrát, amely biztosítja, hogy a szolgáltatások megfeleljenek a követelményeknek. Az infrastruktúra a következőket foglalja magában:

- épületeket, munkahelyeket, irodák, műhelyeket, raktárakat és a hozzá tartozó feltételeket,
- a folyamatok eszközeit (gépek, gépjárművek, berendezések, eszközök, szerszámok, stb.), a számítástechnikával együtt,
- a kommunikációs- és információtechnológiai eszközöket, valamint
- az ezeket támogató szolgáltatásokat (pl. szállítás, kommunikáció, információs rendszerek).

Az éves vezetőségi átvizsgálások során az ügyvezető kiértékeli a meglévő infrastruktúrát és meghatározza, hogy ezek milyen fejlesztéseket igényelnek a további megfelelő üzletmenet biztosításához, fejlesztéséhez.

Az infrastruktúra tárgykörébe sorolt fenti felsorolás szerint a folyamatok eszközei megfelelő nyilvántartási-, kezelési-, szervizelési-, karbantartási-javítási folyamataira (beleértve az irodai eszközöket, számítástechnikai hardver és szoftver állományt is) a vonatkozó tárgyi (írásos, vagy szóbeli) szabályozások útmutatói az irányadók.

A Dunai Repülőgépgyár Kft. infrastrukturális feltételrendszere teljes megvalósításának megszervezéséért, annak folyamatos fenntartásáért és fejlesztéséért a Kft. ügyvezetője a felelős

### 7.1.4. A folyamatok működési környezete

A cég munkatársainak megelégedettségét, munkavégzésének hatékonyságát nagymértékben befolyásolja a munkahelyi környezet. Ennek érdekében vállalkozásunk meghatározta és megvalósította azt a munkakörnyezetet, amely a termelésre/szolgáltatásra vonatkozó követelményeknek való megfelelés eléréséhez szükséges. Ez a munkakörnyezet mindazokra a körülményekre vonatkozik, amelyek között a munkát végezzük, beleértve a fizikai, környezeti és egyéb tényezőket. (pl. zaj, szag, hőmérséklet, páratartalom, megvilágítás, időjárás) A megfelelő munkakörnyezet kialakítása során törekedtünk az egymást zavaró tevékenységek külön választására.

A helyiségek/irodák/műhelyek belső hőmérsékletét, klímáját a vonatkozó munkavédelmi előírások szerint kell szabályozni, figyelembe véve a hatékony munkavégzés fontosságát. Gondoskodtunk a megfelelő porelvezetésről, zaj- és szagvédelemről.

A munkahelyek, üzemi helyiségek, garázsok, raktárak munkahelyi rendje, megfelelő megközelíthetősége, a közlekedési útvonalak megfelelő állapotban tartása, valamint a munkaközi anyagok (alkatrészek, szerkezetek, segédanyagok, dokumentumok, iratok, bizonylatok stb.) tárolása kiemelt fontosságú, csakúgy, mint a belső (munkahelyi) anyagmozgatás és raktározás mindenkor szabályszerű végzése.

A központi telephely és az egyéb hozzá tartozó területek folyamatos tisztántartását megköveteljük dolgozóinktól, és alvállalkozóinktól egyaránt. A munkavégzés során keletkezett hulladékokat folyamatosan összegyűjtjük, külön a kommunális-, a csomagolási-, valamint a veszélyes hulladékokat, anyagokat.

A telephelyen, ill. ahol lehetőséget látunk rá, vagy a keletkező hulladék mennyisége indokoltá teszi, külön szelektív hulladék gyűjtőket is kihelyeztetünk a fólia, a papír és egyéb, főleg csomagolási hulladékok gyűjtésére. Ezek a telephelyeken illetve néhány „állandó” rakodási területen is működnek.

A hulladékok és veszélyes anyagok megfelelő tárolásáról, elszállításáról a jogszabályi előírásoknak megfelelő módon gondoskodunk

A munkatársak rendelkeznek a munkájukhoz nélkülözhetetlen védőeszközökkel, egyéni munkavédelmi felszerelésekkel. Egészségi állapotuk rendszeres figyelemmel kísérése érdekében évenként egyszer minden munkatárs megjelenik a foglalkozás-egészségügyi orvosnál, aki a munkakörök ellátásához előírt vizsgálatokat elvégzi és dokumentálja.

A munkakörülmények és a munkavégzéssel járó stresszhelyzetekről pontosabb információkat a társaság pszichés kockázatértékelés keretén belül szerez, illetve egyéb kérdőíves felmérésekkel, mint

pl. dolgozói elégedettségi felmérés. Amennyiben lehetőséget lát az ügyvezetés ezen körülmények javítására, akkor egyedi intézkedés keretében azt megteszi.

A Munka Törvénykönyvében meghatározott munkaügyi tárgyú szabályozásokat, valamint a vonatkozó és aktuális Munka- és Tűzvédelmi előírások/szabályozások/szabályzatok által támasztott követelményeket a dolgozók és munkahelyek biztonsága érdekében a vállalkozás vezetése mindenkor teljes mértékben betartja. A vonatkozó rendelkezések szerinti baleset- és tűzvédelmi oktatásokat rendszeresen megtartjuk és dokumentáljuk.

A munkakörnyezet felmérése az évenként felülvizsgált és aktualizált **„Kockázatelemzés és –kezelés”** keretében történik, mely a témakör alapvetően fontos szabályozása.

A munkakörnyezet tényezőinek folyamatos vizsgálatáért, figyelemmel kíséréseért, valamint kedvező kialakításáért, folyamatos fenntartásáért és fejlesztéséért az ügyvezető felel.

#### **7.1.5. A megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások**

A társaság meghatározta, hogy milyen figyelemmel kíséréseket (és méréseket) kell végezni, és milyen megfigyelő- és mérőberendezésekre van szükség annak igazolásához, hogy a termék / szolgáltatás megfeleljen a vevő és a jogszabályok által meghatározott követelményeknek.

A vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban meghatároztuk nyilvántartásra, ellenőrzésre, kalibrálásra valamint hitelesítésre kötelezett mérőeszközaink körét.

Társaságunk olyan folyamatokat vezetett be, amelyekkel biztosítja, hogy a figyelemmel kísérés és a mérés elvégezhető legyen, és úgy is történjen, hogy összhangban legyen a figyelemmel kísérés és a mérés követelményeivel.

A megfigyelések és mérések – tevékenységeink jellegéből fakadóan – kétirányúak:

1. Az alaptevékenységeinket jelentő folyamatokat folyamatosan figyeljük. A folyamatok végzése közbeni szükségessé váló korrekciókat azonnal elvégezzük a termelés és a szolgáltatás folyamatossá és eredményessé tétele céljából.
2. A termelés és a szolgáltatás eszközeinek és berendezéseinek (szerszámainak) beállítási-, beszabályozási-, karbantartási-, valamint javítási folyamataihoz a berendezések gyártói által kidolgozott és rendelkezésünkre bocsátott szabályozások (írásbeli és szóbeli) a mérvadóak.

Az itt ismertetett kétféle folyamat elvégzésének eredményeiről feljegyzések készülnek, melyeket a termelés menetében, valamint helyesbítő- és megelőző tevékenységeink – melyek a folyamatos fejlesztést célozzák – végzésénél folyamatosan felhasználunk.

A megfigyelő- és mérőberendezések kezelésével, karbantartásával és ellenőrzésével, az illetékességek leírásával biztosítjuk a szerződésekben leírt kötelezettségek teljesítésének bizonyítására használt eszközök megfelelőségét. Ennek érdekében a használatos mérő- és szabályozó eszközöket:

- meghatározott időközönként, vagy használatba vétel előtt beszabályozzuk és szükség szerint újra beszabályozzuk, (kalibráljuk és / vagy hitelesítjük)
- azokat a mérőberendezéseinket, amelyekkel joghatással járó méréseket nem végzünk, minden használatkor ellenőrizzük,
- mérőberendezéseinket megvédjük olyan beállításoktól, amelyek érvényteleníthetik a mérési eredményt,
- megvédjük a károsodástól és állaguk romlásától a kezelés, a karbantartás, a szállítás és a tárolás ideje alatt.

Fenti tevékenységeinkről, azok feljegyzései és bizonylatai (pl. kalibrálási, ellenőrzési jegyzőkönyvek) alapján statisztikák készülnek, melyek tudásmegőrzési céllal alapjai folyamatos fejlesztési tevékenységeinknek.

#### **7.1.6. Szervezeti ismeretek**

Szervezetünk működési módszereit a több évtizedes tapasztalat, a vonatkozó szabványok, jogszabályok következetes alkalmazása, a képzéseken, továbbképzéseken való részvételeken szerzett ismeretek, a cég által foglalkoztatott munkavállalók által alakított sok éves gyakorlat alapján alakította / alakítja ki.

Fontos külső ismeretnek tartjuk a hatályos jogszabályokat, melyeket az opten.hu-n lehet elérni, továbbá ugyanezen a honlapon a céginformációs adatbázis is hozzáférhető. A tevékenységi köreinkhez tartozó tárgyi szabványokat az online szabványkönyvtárban lehet olvasni, melynek előfizetői vagyunk mióta működik.

Belső információk tekintetében közvetlen ismeret átadás az értekezleteken is és az egyéb személyes találkozókra is megvalósul.

A „termelési” értekezletek fontos napirendi pontja, a folyamatban lévő és teljesített (főleg jelentősebb, vagy új) lezárt szállítások tapasztalatainak megosztása a kollégákkal, amelyek hozzásegítenek ahhoz, hogy ne kövessék el többen ugyanazokat a hibákat, illetve a jó tapasztalatokat mások is alkalmazni tudják.

Kiemelten fontos, hogy a tapasztalatokat az új kollégáknak át lehessen adni, ezzel megkönnyítve a betanulást, illetve a jó gyakorlat további alkalmazását. Új dolgozók betanításához fontos forrást jelent az irányítási rendszer dokumentáció, melyet a „mentorálással” megbízott tapasztalt kollégák fel tudnak használni a folyamatok megtanításához.

## 7.2. Felkészültség (kompetencia)

Vállalkozásunk vezetése

- meghatározta a termékre vonatkozó követelmények való megfelelést befolyásoló munkát végző munkatársak számára szükséges felkészültséget,
- gondoskodik az ilyen szükséges felkészültség elérése érdekében a megfelelő képzésről, vagy más tevékenységről,
- kiértékeli a megvalósított tevékenységek eredményességét,
- gondoskodik arról, hogy a munkatársak tudatában legyenek a tevékenységük szerepének és fontosságának, valamint annak, hogy hogyan járulnak hozzá a Minőségcélok eléréséhez,
- megfelelő feljegyzéseket vezet az oktatásról, a képzésről, a készségekről és a gyakorlatról,
- valamennyi munkatárs rendszeresen részt vesz tűz-, baleset- és munkavédelmi oktatáson, melyet alvállalkozó tart, az ilyen oktatásokról is minden esetben jegyzőkönyv készül.

A vállalkozás munkatársainak szakmai felkészültsége az adott munkakör képesítési előírása által egyértelműen szabályozott. Minden munkakörben kizárólag - függetlenül attól, hogy meglévő, vagy új belépő munkatársról van-e szó - mindenkor kizárólag a megfelelő szakképesítéssel, szakmai gyakorlattal, készségekkel és képességekkel rendelkező munkatárs foglalkoztatható.

Minden munkatárs rendelkezik az adott munkakört szabályozó Munkaköri leírással, mely rögzíti a munkakör alapvető és legfontosabb feladatait, a betöltéséhez szükséges kompetenciákat, valamint egyéb fontos (esetleg speciális) információkat a tevékenységek szabályozott ellátásával kapcsolatban.

A Kft. valamennyi dolgozója munkába állás előtt előzetes minőségügyi-, munka-, környezet- és tűzvédelmi oktatást kap, melynek keretében tájékoztatást kap a minőségirányítási rendszerről, a Minőségpolitikáról, stb. Az oktatás keretében felhívjuk figyelmüket arra, hogy az általuk végzett munka hogyan befolyásolja a Minőségcélok elérését.

Az ügyvezető felelős a munkatársak alkalmasságának áttekintéséért és a szükséges további képzések meghatározásáért. A szükséges képzéseket évente képzési tervben rögzítjük. Az oktatások, képzések megtörténtét dokumentáljuk, hatásosságukat, eredményességüket értékeljük, és dokumentáljuk.

## 7.3. Tudatosság

A Kft. vezetése gondoskodik arról, hogy mindazok, akik a szervezet felügyelete alatt munkát végeznek, tudatában legyenek:

- tevékenységüknek, viselkedésüknek a minőségirányítási rendszerre gyakorolt tényleges és lehetséges hatásaival, valamint javuló teljesítményüknek a rendszerre gyakorolt kedvező hatásával,
- feladataikkal, felelősségükkel és fontosságukkal a Minőségpolitikának és eljárásoknak, valamint a követelményeknek való megfelelés elérésében, beleértve a környezetvédelmi és vészhelyzeti felkészültségre, és a reagálásra vonatkozó követelményekkel,
- munkájukhoz milyen környezeti tényezők és ezzel összefüggésben milyen tényleges és le-

- hetséges környezeti hatások kapcsolódnak, illetve a követelményeknek való nem megfelelés milyen következményekkel járhat,
- az előírt működési eljárásoktól való eltérés lehetséges következményeivel.

#### **Kapcsolódó dokumentált információk:**

#### **ME-7.2-1-1 jelű, *Felkészültség és tudatosság c. eljárás***

### **7.4. Kommunikáció**

Társaságunk a munkafolyamatok zökkenőmentes lebonyolítása, a minőségi teljesítmény és a szervezetről kialakult kép folyamatos javítása érdekében a külső- és belső érdekelt felekkel kommunikációs folyamatokat tart fenn:

- a szervezet különböző szintjei és funkcionális részlegei között,
- a külső érdekelt felektől (leginkább a Megrendelőktől) érkező lényeges információk átvételére, dokumentálására és megválaszolására.

#### **7.4.1. Belső kommunikáció**

Szervezetünknel a belső kommunikáció személyes megbeszélések, értekezletek révén történik. A megbeszélésekről a résztvevők (a saját részükre) emlékeztetőt készítenek, ha szükséges. A belső kommunikáció kétirányú, biztosítja a MIR működését érintő információk eljutását mind a munkavállalókhoz, mint tőlük a szervezet vezetéséhez.

A munkatársak informálása és a munka kiadása az ügyvezető feladata. Az alvállalkozók és más „külsősök” részére a napi feladatok kiadása személyes szóbeli tájékoztatással, rendkívüli esetben rádiótelefonon (szóban, vagy SMS-ben) történik.

#### **7.4.2. Külső kommunikáció**

Társaságunk azonosítja, és nyilvántartja a tevékenységében érintett, nem a szervezetünkhöz tartozó, a társaság eredményes működésében érdekelt feleket (személyeket és szervezeteket).

A MIR működésének tárgyában a hatóságokkal és a külső cégekkel az ügyvezető, vagy az általa felhatalmazott személy tartja a kapcsolatot.

A közvélemény tájékoztatása (a honlapon, a médiákon keresztül vagy szakmai napok és más rendezvények alkalmával) az ügyvezető feladata. Ennek keretében tevékenységünk környezeti hatásait és a szükséges tárgyi információkat széles körben ismertetjük.

A tevékenységeket, szolgáltatásokat érintő, minőség- és környezeti tárgyú megkeresések az ügyvezetőhöz érkeznek, aki informálja az MI vezetőt, és vagy saját hatáskörben intézkedik, vagy utasítást ad a megkeresés megválaszolására, az ügy rendezésére.

Az olyan minőségügyi (és környezetvédelmi) tárgyú megkereséseket, amelyek további – rendszerint határidős – intézkedést igényelnek, az MI vezető naprakészen rögzíti. A nyilvántartásba be kell vezetni a megkeresés tárgyát, az intézkedést, a végrehajtás határidejét és felelőjét. Az ügy lezárható, ha:

- nincs szükség további intézkedésre,
- az előírt intézkedéseket végrehajtották, és hatásukat ellenőrizték,
- a szükséges intézkedések terjedelme miatt önálló fejlesztési programot hoztak létre.

A döntés, és jóváhagyás minden esetben az ügyvezető felelőssége és hatásköre, a végrehajtást és az esemény dokumentálását az MV, vagy más, az ügyvezető által kijelölt személy végzi.

Társaságunk a vezetőségi átvizsgáláson értékeli az ilyen és hasonló tárgyú intézkedések eredményességét.

### **7.5. Dokumentált információ**

#### **7.5.1. Általános előírások**

A Minőségirányítási Rendszer dokumentációja magában foglalja a következőket:

- a dokumentált Minőségpolitikát és Minőségcélokat,



- jelen Minőségirányítási Kézikönyvet,
- a szervezet által meghatározott, fontos témakörök szabályozására készült Minőségirányítási Eljárásokat,
- a társaság által meghatározott olyan (egyéb) dokumentumokat, melyek biztosítják az eredményes tervezést, működést és folyamatainak szabályozását és ellenőrzését (munka-, vizsgálati-, tevékenységi- és ellenőrzési utasítások),
- a hivatkozott minőségirányítási rendszerszabvány által megkövetelt és a társaság által meghatározott feljegyzéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy biztosítsák a társaság folyamatainak eredményes tervezését, működését és felügyeletét (bizonylatok, formalapok, más formanyomtatványok, űrlapok, listák, kimutatások, stb.).

A minőségirányítási rendszer dokumentáltságánál a Kft. figyelembe vette a szervezet nagyságát, tevékenységeinek összetettségét és a folyamataival szemben elvárt speciális követelményeket is.

A személyzet képzettsége és felkészültsége, - mely minden funkcionális szinten meghatározott követelmények szerinti - nem befolyásolja a rendszer dokumentáltságának mértékét, bár a minőségirányítási rendszer kiépítésekor a Kft. vezetése ezt figyelembe vette. Az előzetes átvizsgálások jóváhagyását követően - a későbbiekben - a dokumentáltság mélységét a munkatársak pillanatnyi szakmai felkészültsége befolyásolhatja.

A vállalkozás működésében és minőségirányítási rendszerében használatos dokumentumok megjeleníthetők papíralapú, vagy elektronikus adathordozón, vagyis lehetnek papíralapú, illetve elektronikus dokumentumok.

Azt, hogy az adott dokumentumok milyen formában készülnek elsősorban jogszabályi-, valamint célszerűségi-, vagy megvalósíthatósági szempontok határozzák meg.

Indokolt esetben megengedett a „duplikált” megjelenítés is.

## 7.5.2. Létrehozás és frissítés

Társaságunk, a Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft. ellenőrzés alatt tartja a MI rendszer számára szükséges dokumentumokat.

### **Belső dokumentumok**

Társaságunk dokumentált eljárást vezetett be, mely a dokumentumok kezelése tárgyában a következőket szabályozza:

- a dokumentumok megfelelőség szempontjából való jóváhagyását kiadás előtt,
- a dokumentumok átvizsgálását, szükség szerinti naprakésszé tételét és újbóli jóváhagyását,
- biztosítja, hogy a módosítások és a dokumentumok érvényes kiadási állapota azonosítottak,
- gondoskodik arról, hogy az alkalmazandó dokumentumok megfelelő változatai álljanak rendelkezésre az alkalmazási helyeken,
- gondoskodik arról, hogy a dokumentumok olvashatóak és könnyen azonosíthatóak maradjanak,
- gondoskodik a szervezet által a minőségirányítási rendszer tervezéséhez és működéséhez szükségesnek ítélt külső eredetű dokumentumok azonosításáról és ellenőrzött elosztásáról,
- megakadályozza, hogy elavult dokumentumot véletlenül alkalmazzanak, és előírja a megfelelő azonosítás feltüntetését az ilyen dokumentumon, ha az bármilyen célból megőrzésre kerül.

Az eljárás a fenti feladatokat és felelősségeket - ún. készítés, ellenőrzés, jóváhagyás, elosztás, módosítás(ok), valamint a címzettek és megőrzési hely(ek) - táblázatos formában tartalmazza.

A pénzügyi-, számviteli- (elszámolási) dokumentumok a hatályos pénzügyi és számviteli jogszabályok vonatkozó rendelkezései alapján kezeltek.

### **Külső eredetű dokumentumok**

A külső dokumentumok közé tartoznak az ügyfelek által adott megrendelések, szabványok, műszaki előírások, leírások, törvények, rendeletek, jogszabályok, valamint más előírások.

A külső eredetű dokumentumok a beérkezési dátumot, valamint a dokumentum tárgyát (tartalmát, téma körét, más azonosítóját) is tartalmazó egyértelmű rendszerben azonosítottak.

## **Feljegyzések**

A Kft. feljegyzéseket/bizonylatokat alakít ki és tart fenn, amelyek a követelményeknek való megfelelés, valamint a MI rendszer hatásos működésének bizonyítékait szolgáltatják. A társaság dokumentált eljárást működtet, amely biztosítja a minőségügyi feljegyzések feletti ellenőrzést, úgymint azonosítás, tárolás, megóvás, visszakeresés, megőrzési idő és selejtezés.

Valamennyi minőségügyi feljegyzésen/bizonylaton (iraton) - általában is - szerepelnek az alábbi azonosítók:

- a feljegyzés megnevezése (tartalma, témája),
- annak készítője,
- a hozzá kapcsolódó szabályozás (eljárás, munkautasítás, stb.),
- azonosító(k),
- az érvényét veszített feljegyzés eredetijének megőrzési helye és ideje.

A minőségügyi feljegyzések/bizonylatok elosztó- és átvételi listája a feljegyzésekhez kapcsolódóan, azokhoz hasonlóan kezelt és azokkal együtt a készítőnél, majd irattározás után a meghatározott megőrzési helyen található.

A megőrzés helyének felelős vezetője alakítja ki a vonatkozó szabályozást, mely a fent felsorolt tevékenység-elemekben (melyek a feljegyzések kezelésére vonatkoznak) irányadóak, valamint végzi a rendszeres ellenőrzéseket a minőségügyi feljegyzések kezelése tárgyában.

A bizalmas adatok és információk (pl. személyes adatok) kezelését az ügyvezető szükség esetén külön is szabályozza, miközben betartja a személyes adatok védelmét szabályozó törvényeket és rendelkezéseket

## **Számítástechnikai programok, elektronikus adatok**

A jogosultságok, a program- és adatvédelem, a biztonsági adatmentések, a hozzáférési jogosultságok, az archiválások feladatköreinek meghatározása az egyes tevékenységeknek, valamint a szervezeti specialitásoknak megfelelő mélységű.

A számítógépen tárolt adatok mentése havi, vagy negyedéves rendszerességgel, archiválása CD, vagy DVD adathordozóra két pld.-ban, ill. külső merevlemezre évenként (legalább) négyszer, indokolt esetben többször is történik

### **7.5.3. A dokumentált információk felügyelete**

Belső dokumentumainkat, mint az MK és a Minőségügyi Eljárások meghatározott tartalmi és formai követelmények szerint készítjük el.

Külső dokumentumaink érvényességét folyamatosan figyelemmel kísérjük, biztosítjuk, hogy az érintettek tudomást szerezzenek a változásokról, és mindenkor érvényes dokumentumok alapján dolgozzanak.

Minőségirányítási rendszerünk hatékony működtetése megkívánja egyértelműen azonosított feljegyzések alkalmazását.

Az előző (al)fejezetekben is felsorolt és ismertetett dokumentumokkal kapcsolatos felelősségi és hatásköröket, módszereket, feladatokat, valamint a dokumentáció részleteit a hivatkozott dokumentált Minőségügyi Eljárás részletesen szabályozza. Ugyanez az Eljárás tartalmazza az egyes dokumentumok, feljegyzések irattárazásának idejét is.

## **Kapcsolódó dokumentált információk:**

**ME-7.5-1-1 jelű, Dokumentált információ c. eljárás**

## **8. Működés**

### **8.1. Működéstervezés és –felügyelet**

A társaság megtervezte és kialakította azokat a folyamatokat, amelyek a "működéshez" szükségesek. A szolgáltatási folyamat tervezése összhangban van a minőségirányítási rendszer más folyamatainak követelményeivel.

Az itt következő leírásban (is) a Dunai Repülőgépgyár Kft. tevékenységeiből adódóan, - annak értelmezése alapján - a "működésen" azokat a termék előállítási/szolgáltatási folyamatokat értjük, amelyek a társaság alaptevékenységeit jelentik. Ezek (az MK 1.2.) Alkalmazási terület c. fejezetben, valamint az MK-E, A szervezet bemutatása c. fejezetben is leírtakkal összhangban) nevezetesen belföldi és nemzetközi szállítmányozás. Ezeken túl a tevékenységekkel kapcsolatos és összefüggő és az ezekhez szorosan illeszkedő folyamatokat. Így a társaság „terméke” mindazon „kimenet”, mely a fenti tevékenységek és folyamatok végeredménye, egyben célja.

A termék megvalósítási folyamatainak tervezése során társaságunk meghatározta a következőket:

- a termékre vonatkozó Minőségcélokat és követelményeket,
- a folyamatok és a dokumentumok kialakításának szükségességét, valamint a termékkel kapcsolatos konkrét erőforrások megteremtését,
- a termékkel kapcsolatos szükséges igazolási, érvényesítési, figyelemmel kísérési, ellenőrzési és vizsgálati tevékenységeket, valamint a termék elfogadási kritériumait,
- azokat a feljegyzéseket, amelyek annak bizonyításához szükségesek, hogy az előállítás folyamatai és az ezek eredményeként létrejött termékek kielégítik a követelményeket.

E tervezés kimeneti adatai olyan alakban jelennek meg, amely megfelel társaságunk működési módjának.

Meghatározzuk és dokumentáljuk, hogy a minőségügyi, munka- és környezetvédelmi követelményeket hogyan elégítjük ki, összhangban a minőségirányítási rendszer többi elemével.

## **8.2. A termékre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények**

### **8.2.1. Kapcsolattartás a vevővel**

Társaságunk meghatározta és megvalósítja a vevővel/megbízó ügyféllel való kapcsolattartás eredményes módozatait a következőkre nézve:

- a termékre vonatkozó információkra,
- érdeklődések, szerződések vagy megrendelések kezelésére, beleértve a módosításokat, valamint
- a vevőtől érkező visszajelzésekre, beleértve a vevők panaszait.

A külső partnerektől (vagy potenciál megrendelőktől) érkező érdeklődésekre, ajánlat- vagy tájékoztatókérdésekre válaszolunk, elküldjük szervezetünket, tevékenységünket bemutató tájékoztató anyagunkat.

Rendelkezésre áll emellett honlapunk, melyet bárki látogathat, és információkat szerezhet be társaságunkról. Címét, a domain nevét lehetőség szerint minden írásos dokumentumon szerepeltetjük.

Amennyiben a szerződés teljesítése közben vagy után érkezik észrevétel, reklamáció, a kapcsolattartó az ügyvezetővel, vagy/és a minőségirányítási vezetővel közösen döntik el a rendezés módját. Az észrevétel, reklamáció rendezését a MI vezető dokumentálja.

### **8.2.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása**

Társaságunk meghatározta a következőket:

- a vevő/megbízó ügyfél által előírt követelményeket, beleértve a „kiszállítási” és a kiszállítás utáni követelményeket,
- azokat a követelményeket, amelyeket a vevő nem jelölt meg, de amelyek szükségesek az előírt vagy a szándék szerinti használathoz, ha ez ismert,
- a termékre alkalmazható jogszabályokban és szabályzatokban előírt követelményeket, valamint
- bármely más, a társaságunk által szükségesnek tartott követelményt.

A beérkezett ajánlatkérések vagy pályázati kiírások általában egyértelműen tartalmazzák a vevő elvárásait. Abban az esetben, ha mégis vannak tisztázatlan pontok, az ajánlat készítésével megbízott munkatárs veszi fel a kapcsolatot a vevővel és tisztázza ezeket a körülményeket.

Azokat az információkat, amelyeket a vevő sem tud megadni, illetve a vonatkozó törvényi, jogszabályi és egyéb előírásokat, szervezetünknek kell felkutatni, és a vevő tudomására hozni.

Amennyiben környezetvédelmi-, vagy más lényeges, esetleg gazdaságossági szempontból előnyösebb szolgáltatás nyújtására lehetőséget látunk, erről tájékoztatjuk a vevőt, ezzel választási lehetőséget, és minél komplexebb szolgáltatást nyújtva számára.

### **8.2.3. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása**

Vállalkozásunk átvizsgálja a termékkel / szolgáltatással kapcsolatos követelményeket. Ezt az átvizsgálást elvégezzük, még mielőtt kötelezettséget vállalnánk a terméknek a vevő/megbízó részére való szállítására (pl. ajánlattételkor, szerződés vagy rendelés elfogadásakor, szerződés vagy rendelés módosításának elfogadásakor, stb.), és gondoskodunk arról, hogy

- a termékkel / szolgáltatással kapcsolatos követelmények meg legyenek határozva,
- legyen megoldás arra az esetre, ha a szerződés vagy rendelési követelmények eltérnek az előzetesen kinyilvánítottaktól, valamint
- legyünk képesek a meghatározott követelmények teljesítésére.

Az átvizsgálás eredményeiről és az ebből következő tevékenységekről feljegyzések készülnek.

Ha a vevő/ügyfél nem adott dokumentált nyilatkozatot a követelményekről, társaságunk megerősíti a követelményeket a rendelés elfogadása előtt.

Ha a termékekre vonatkozó követelmények változnak, társaságunk gondoskodik az ezekre vonatkozó dokumentumok módosításáról és arról, hogy az ezzel foglalkozó személyek tudomást szerezzenek a megváltozott követelményekről

### **8.2.4. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása**

Amennyiben szerződéseinken módosítani kell, az eljárás menete, és a felelősök megegyeznek az eredeti szerződés átvizsgálásánál és aláírásánál meghatározottakkal. A módosítást mindkét fél egyetértésével, beleegyezésével, és az érintettek tájékoztatásával kizárólag írásban végezzük.

## **8.3. Termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése**

### **8.3.1. Általános rész**

Szervezetünk kialakította, bevezette és fenntartja azt a tervezési és fejlesztési folyamatot, amely megfelelő arra, hogy biztosítsa a későbbi termék-előállítás és/vagy szolgáltatásnyújtást.

### **8.3.2. A tervezés és fejlesztés megtervezése**

A tervezés és fejlesztés szakaszainak és felügyeleti tevékenységeinek meghatározásakor vállalkozásunk megfontolta a következőket:

- a tervezési és fejlesztési tevékenységeink jellegét, időtartamát és összetettségét;
- a megkövetelt tervezési folyamatszakaszokat, benne az aktuálisan vonatkozó tervezési és fejlesztési átvizsgálásokat;
- az indokolt és megkövetelt tervezési és fejlesztési igazolási (verifikálási) és érvényesítés jóváhagyási (validálási) tevékenységeket;
- a tervezési és fejlesztési tevékenységi folyamatok során az érintett felelősségeket és hatásköröket;
- a termékek és szolgáltatások tervezéséhez és fejlesztéséhez szükséges belső és külső erőforrásokat; a tervezési és fejlesztési folyamatba bevont személyek közötti kapcsolatok mindenkor figyelemmel kísérésének és felügyeletének szükségességét;
- a vevők szükség szerinti bevonását a tervezési és fejlesztési folyamatokba;
- a tervezések és fejlesztések alapján végzett termék-előállításra és szolgáltatásnyújtásra vonatkozó követelményeket;
- a tervezési és fejlesztési folyamat felügyeletének a vevők és más érdekelt felek által indokoltan elvárt szintjét és módját;
- a tervezési és fejlesztési követelmények teljesülésének megfelelő igazolásához szükséges dokumentált információk tartalmát és terjedelmét.

### **8.3.3. A tervezés és fejlesztés bemenetei**

Cégünk meghatározta azokat a követelményeket, amelyek lényegesek a megtervezendő és fejlesztendő termékek és szolgáltatások konkrét típusaira. Így megfontoltuk a következőket is:

- a tartalmi és a teljesítménykövetelményeket;
- a korábbi hasonló tervezési és fejlesztési tevékenységekből származó, azokból levezethető információtartalmakat;
- a mindenkor vonatkozó jogszabályi és az egyéb más szabályozó követelményeket;
- azokat a szabályozásokat, szabványokat és gyakorlati útmutatókat, stb., amelyeknek az alkalmazására a szervezet korábban elkötelezte magát;
- a termékek és szolgáltatások jellegéből következő problémák, pl. meghibásodások lehetséges következményeit.

Tervezési és fejlesztési tevékenységeink végzése közben fentiekkel a bemenetek közötti esetleges ellentmondások megoldhatók. Így az említett bemenetek kielégítőek, teljesek és egyértelműek tervezési és fejlesztési céljainkhoz. Ezekkel együtt megfelelő dokumentált információkat őrzünk a tervezés és fejlesztés bemeneteiről.

#### **8.3.4. A tervezés és fejlesztés felügyeleti tevékenységei**

Vállalkozásunk a tervezési és fejlesztési folyamatokra az alábbi felügyeleti tevékenységeket alkalmazza annak biztosítására, hogy

- az elérni kívánt eredmények pontosan meg legyenek határozva, így ismertek legyenek;
- átvizsgálásokat hajtsunk végre annak értékelésére, hogy a tervezés és fejlesztés eredményei képesek legyenek megfelelni a követelményeknek;
- igazolásokat végezzünk annak biztosítására, hogy a tervezés és fejlesztés kimenetei teljesítsék a bemeneti követelményeket;
- érvényesítési/jóváhagyási tevékenységeket végezzünk annak biztosítására, hogy a létrehozott termékek és szolgáltatások kielégítsék a meghatározott alkalmazás vagy a szándék szerinti felhasználás követelményeit;
- minden szükséges intézkedést tegyünk meg az átvizsgálási vagy az igazolási és az érvényesítési/jóváhagyási tevékenységek során meghatározott problémákkal kapcsolatban;
- megfelelő dokumentált információkat őrizzünk meg ezekről a tárgyi tevékenységekről.

#### **8.3.5. A tervezés és fejlesztés kimenetei**

Cégünknek biztosítania kell, hogy a tervezés és fejlesztés kimenetei:

- teljesítsék a bemeneti követelményeket;
- legyenek megfelelőek a későbbi termék-előállítási és a szolgáltatásnyújtási folyamatokhoz;
- tartalmazzák megfelelő módon a figyelemmel kísérés és mérés követelményeit, az elfogadási kritériumokat, vagy hivatkozzanak ezekre;
- pontosan határozzák meg a termékek és szolgáltatások azon jellemzőit, amelyek lényegesek szándék szerinti felhasználási céljukhoz, valamint biztonságos és megfelelő előállításukhoz.

Vállalkozásunk a fentieknek is megfelelő dokumentált információkat őriz a tervezés és fejlesztés kimeneteiről.

#### **8.3.6. A tervezési és fejlesztési változtatások**

Kft.-nk olyan mértékig azonosítja, vizsgálja át és tartja felügyelet alatt a termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése során (vagy az azt követően) végzett változtatásokat, amilyen mértékig annak biztosításához szükségesek, hogy ne legyenek kedvezőtlen hatások a követelményeknek való megfelelésre.

Szervezetünk megfelelő tartalmú és részletességű dokumentált információkat őriz:

- a tervezési és fejlesztési változásokról;
- az átvizsgálások eredményeiről;
- a változások engedélyezéséről;
- a kedvezőtlen hatások megelőzésére tett intézkedésekről.

### **8.4. Külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete**

#### **8.4.1. Általános előírások**

Alapelvünk, - melyet Minőségpolitikánkban is deklaráltunk - hogy (be)szállítóinkat és alvállalkozóinkat,

valamint az egyéb kiszervezett, vagy nem saját erőforrásokkal végeztetett tevékenységeket végző személyeket és szervezeteket úgy kezeljük, mint saját szervezetünk kiterjesztését.

A tárgyban készült szabályozásaink részletesen tárgyalják a szállítók és alvállalkozók, valamint a kiszervezettek kiválasztásának kritériumait, annak folyamatát, az évenkénti értékelési kötelezettségeket, stb.

Az ilyen értelemben „külsős” partnereinket, főleg az alvállalkozóinkat tájékoztatjuk minőségirányítási rendszerünkéről és az ezzel kapcsolatos elvárásainkról. Munkahelyeinken történő munkavégzésük fontos kritériuma, hogy az általunk fenntartott rendszerhez alkalmazkodjanak, abban az esetben is, ha nem működtetnek hasonló irányítási rendszert.

Tevékenységeikért, azok minőségéért és eredményességéért ugyanúgy és ugyanolyan felelősséggel tartozunk, mintha azokat saját szervezetünk végezte volna.

#### **8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke**

Megrendeléseinket, szerződéseinket, illetve az külső forrásból származó teljesítéseket, szállítóinkkal és alvállalkozóinkkal kötött szerződéseinket megvizsgáljuk abból a szempontból is, hogy azok egyértelműek és teljesíthetők legyenek. Ezzel biztosítjuk, hogy szállítóink és alvállalkozóink eredményesen teljesíthessék egyértelmű elvárásainkat.

A beszerzési dokumentumok világosan tartalmazzák a beszerzendő termékre vonatkozó vevői elvárásokat, valamint a termék egyértelmű mennyiségi és minőségi meghatározását.

Munkahelyeinken történő felhasználás céljából vegyi anyagokat, munkaeszközöket, gépeket, illetve egyéni védőeszközöket is beszerzünk. A beszerzésre vonatkozó előírásokat egyéb szabályozó dokumentumaink tartalmazzák. A beszerzést intézőnek ezeket az előírásokat be kell tartania, a beszerzést ezeknek megfelelően kell elvégeznie.

A beszerzett termékeket átvizsgáljuk, hogy meggyőződjünk arról, hogy minden a megrendelésben vagy szerződésben meghatározott követelménynek megfelelnek-e.

Szállítmányozási munkahelyeinken a felügyeletet közvetlenül látjuk el, az arra feljogosított munkatársak által. Az elvégzett teljesítésekre a szerződésben meghatározott tartalmú és formájú „teljesítésigazolást” adunk ki. A teljesítésigazolás aláírása csak akkor történhet meg, ha az elvégzett munka mennyiségi-, időbeli- és minőségi átvétele megtörtént, és megfelelőnek bizonyult. Kizárólag ilyen teljesítésigazolások birtokában fogadunk be szállítói, ill. alvállalkozói számlákat.

#### **8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére**

Beszerezni kívánt termékekkel kapcsolatosan a szállítók egyértelmű mennyiségi és műszaki specifikációt kapnak, így a megrendelt termék egyértelműen azonosítható.

Szállítmányozási tevékenységünk során szállítóink szintén egyértelmű műszaki tartalmú információt kapnak a beszállítandó termékekkel kapcsolatban.

Alvállalkozóink a velük kötött alvállalkozói szerződésekből ismerik a megrendelt szolgáltatás legfontosabb paramétereit. Egyéb információk, melyek lényegesek a folyamat szempontjából a szerződésben, a szerződés mellékleteiben és egyéb, az alvállalkozók számára átadott dokumentációkban egyértelműen meghatározottak.

Minden, a szállítók és alvállalkozók számára átadott információ szervezetünk részéről „cégszerűen” ellenőrzött, elfogadott és jóváhagyott.

### **8.5. A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása**

#### **8.5.1. A termék-előállítás és a szolgáltatásnyújtás szabályozása**

Szervezetünk szabályozott körülmények között végzi a termék-előállítást és a szolgáltatásnyújtást. A szabályozott körülmények a következőket foglalhatják magukban, ha ez szükséges:

- azoknak a dokumentált információknak az elérhetőségét, amelyek pontosan meghatározzák:
  - o az előállítandó termékek és nyújtandó szolgáltatások vagy az elvégzendő tevékenységek jellemzőit;
  - o az elérendő eredményeket;

- a megfelelő figyelemmel kíséresi és mérési erőforrások rendelkezésre állását és használatát;
- a figyelemmel kíséresi és mérési tevékenységek alkalmazását megfelelő szakaszokban annak igazolására, hogy a folyamatok felügyeletére vagy a folyamat kimeneteire vonatkozó kritériumok, valamint a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó elfogadási kritériumok teljesültek;
- a folyamatok működéséhez megfelelő infrastruktúra és környezet használatát;
- felkészült személyek kijelölését, beleértve bármely szükséges képzettséget;
- annak a képességnek az érvényesítését (validálását) és ismétlődő újraérvényesítését, hogy valamely termék-előállítási és szolgáltatásnyújtási folyamat, ahol a létrejött kimenet nem igazolható (verifikálható) az azt követő figyelemmel kíséréssel vagy méréssel, eléri a tervezett eredményeket;
- intézkedések végrehajtását emberi tévedés megelőzésére;
- a kibocsátási, kiszállítási és a kiszállítás utáni tevékenységek végrehajtása.

#### 8.5.2. Azonosítás és nyomonkövethetőség

Ahol célszerű, szervezetünk megfelelő eszközökkel azonosítja a termékeket végig a termék-előállítási- és szolgáltatási műveletek során.

A Kft. azonosítja a termék állapotát a figyelemmel kísérés és a mérés követelményeinek teljesülése szempontjából.

Ha a nyomon követhetőség előírt követelmény, társaságunk ellenőrzése alatt tartja és feljegyezi a termék egyedi azonosítását.

#### 8.5.3. A vevők vagy a külső szolgáltatók tulajdona

Társaságunk gondosan kezeli a vevők és a külső szolgáltatók tulajdonát, mialatt az ellenőrzésünk alatt áll vagy azt használjuk. Azonosítjuk, átvételkor mennyiségileg és minőségileg ellenőrizzük, igazoljuk és védjük a vevő és/vagy külső szolgáltató által (esetlegesen) átadott, „tovább feldolgozás” céljából eljuttatott, áruk és dokumentumok állagát, valamint azokat „fizikailag” is megőrizzük, sérülésmentes tárolásáról gondoskodunk.

Ha valamely vevői és/vagy külső szolgáltatói tulajdonban bármilyen hiányosság mutatkozik, pl. elveszett, a tárolás, vagy felhasználás során megsérült vagy más módon használhatatlanná vált, ezt haladéktalanul jelentjük tulajdonosának. Ezzel egyidejűleg az „esetet” megfelelően dokumentáljuk, feljegyezzük ennek tényét, a feljegyzéseket pedig megőrizzük.

A külső szolgáltatók által szervezetünk rendelkezésére bocsájtott termékekről, eszközökről szerződés, vagy egyéb írásos megállapodás születik, pl. megrendelés.

A vevői és/vagy külső szolgáltatói tulajdon tartalmazhat szellemi tulajdont (terv, szabadalom, termék, védjegy, stb.) és személyes adatokat is. Ez utóbbiakat a vonatkozó adatvédelmi törvények és rendelkezések betartásával kezeljük.

#### 8.5.4. Megóvás

Szervezetünk a belső termelési/szolgáltatási és szervezési folyamatok alatt és a rendeltetési helyre való szállítás idején megóvjaa a terméket, hogy fenntartsuk a követelményeknek való megfelelését. Ez az állagmegóvás magában foglalja az

- azonosítást,
- anyagmozgatást,
- tárolást,
- védelmet.

Ez vonatkozik a termék részeire is, továbbá azok a csomagolására is

Valamennyi munkatársunk feladata, hogy a gondjainkra bízott (főleg szállítmányozásra feladott) alapanyagokat, a félkész és késztermékeket olyan módon kezelje, hogy megőrizze azok minőségét, megfelelőségét.

A telephelyünk raktárába kerülő árukat (alkatrészek, berendezések, kenőanyagok, szerszámok, eszközök, stb.) egyértelműen azonosítva, lehetőleg a későbbi felhasználás szerinti csoportosításban tá-

roljuk. A raktározás olyan területen történik, ahol a minőség megóvása biztosítható.

#### **8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek**

Társaságunk teljesíti a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos, kiszállítás utáni tevékenységekre vonatkozó követelményeket.

A kiszállítás utáni tevékenységek szükséges mértékének meghatározásakor megfontoltuk:

- a jogszabályi és egyéb szabályozó követelményeket;
- a termékeinkkel és szolgáltatásainkkal kapcsolatos lehetséges nem kívánt következményeket;
- a termékeink és szolgáltatásaink jellegét, alkalmazását és tervezett élettartamát;
- a vevői követelményeket;
- a vevői visszajelzéseket.

#### **8.5.6. Változáskezelés**

Szervezetünk folyamatosan figyelemmel kíséri és átvizsgálja, valamint felügyelet alatt tartja a termék-előállítás vagy szolgáltatásnyújtás változásait, a követelményeknek való folyamatos megfelelés biztosításához szükséges mértékig, annak érdekében, hogy a folyamatok a kívánt kimenetet garantálni tudjuk.

A Kft. megőrzi a változások átvizsgálásának eredményeit, a változásokat engedélyező személy(ek)e)t, és az átvizsgálásból következő szükséges intézkedéseket leíró dokumentált információkat (feljegyzéseket).

Amennyiben változtatásra van szükség, a változtatást az hagyja jóvá, aki az eredeti folyamatot is jóvá hagyta és valamennyi érintett felet tájékoztatjuk.

#### **8.6. A termékek és szolgáltatások kibocsátása**

Társaságunk megfelelő szakaszokban végrehajtja azokat a tervezett intézkedéseket, amelyek azt igazolják, hogy a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények teljesültek.

A termékek addig nem bocsáthatók ki a vevőnek, és a szolgáltatások nyújtása addig nem folytatható, amíg a megfelelés igazolására szolgáló tervezett intézkedéseket megfelelően végre nem hajtottuk, kivéve, ha egy erre megfelelően felhatalmazott személy és, ahol alkalmazható, a vevő másképpen jóvá nem hagyja.

Szervezetünk dokumentált információkat őriz a termékek kibocsátásáról és a szolgáltatások nyújtásáról. A dokumentált információink tartalmazzák:

- az elfogadási kritériumoknak való megfelelés bizonyítékát;
- a visszavezethetőséget azon személy(ek)hez, aki(k) engedélyezi(k) a kibocsátást.

#### **8.7. A nem megfelelő kimenetek felügyelete**

Szervezetünk megfelelően és folyamatosan gondoskodik arról, hogy azok a kimenetek, amelyek nem felelnek meg a vevők és a saját követelményeinknek, azonosítva és felügyelet alatt legyenek, hogy megelőzzük véletlen felhasználásukat vagy kiszállításukat.

A Kft. mindenkor megfelelő intézkedést tesz a nemmegfelelés jellegétől és annak a termékek és a szolgáltatások megfelelésére gyakorolt hatásától függően. Ez vonatkozik azokra a nem megfelelő termékekre és szolgáltatásokra is, amelyeket a termékek kiszállítása után vagy a szolgáltatás nyújtása során vagy utána észlelünk, vagy észlelnek.

Társaságunk foglalkozik a nem megfelelő kimenetekkel a következő módszerek közül egyet vagy többet kiválasztva:

- helyesbítés;
- elkülönítés, elszigetelés. visszaküldés vagy a termék-előállítás és szolgáltatásnyújtás felfüggesztése;
- a vevő tájékoztatása;
- felhatalmazás megszerzése felhasználási engedéllyel történő elfogadásra.



Ha a nem megfelelő kimeneteket kijavítjuk, vagy kijavítják, akkor a követelményeknek való megfelelést igazolni (verifikálni) kell.

Szervezetünk megfelelően dokumentált információkat őriz, amelyek:

- leírják a nemmegfelelőségeket;
- leírják a megtett intézkedéseket;
- bemutatják a kapott bármely felhasználási engedélyt;
- azonosítják azokat a felhatalmazott személyeket, akik döntést hoztak a nemmegfelelőségek kezeléséről.

**Kapcsolódó dokumentált információk:**

***ME-8.7-1 jelű, A nem megfelelő kimenetek felügyelete c. eljárás***

## **9. Teljesítményértékelés**

### **9.1. Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés**

#### **9.1.1. Általános előírások**

Szervezetünk meghatározta, hogy:

- mit szükséges figyelemmel kísernünk és mérnünk;
- az érvényes eredmények biztosításához szükséges figyelemmel kíséresi, mérési, elemzési és értékelési módszereket;
- mikor kell a figyelemmel kísérést és mérést elvégeznünk;
- mikor kell elemeznünk és értékelnünk a figyelemmel kísérésből és mérésből származó eredményeket.

Társaságunk folyamatosan értékeli a minőségirányítási rendszer teljesítményét és eredményességét, azáltal is, hogy megfelelő dokumentált információkat őrzünk az eredmények bizonyítékeként.

#### **9.1.2. Vevői elégedettség**

A minőségirányítási rendszer működésének egyik legfontosabb mértékeként társaságunk figyelemmel kíséri a vevő/megbízó ügyfél benyomásaira vonatkozó információkat arról, hogy teljesítettük-e a vevők követelményeit, valamint észleléseit arról, hogy szükségleteik és elvárásaik milyen mértékig teljesültek. Az ilyen információk gyűjtésének és felhasználásának és átvizsgálásának, elemzésének módszereit az alábbiak szerint határoztuk meg:

- elégedettségmérő kérdőívek,
- az elkészült termékek, elvégzett szolgáltatások minőségével kapcsolatos vevői/megrendelői adatok,
- a megvalósult és a meghiúsult üzletekkel kapcsolatos elemzések,
- egyéb üzleti statisztikai (árbevétel, visszatérő vevők, szerződésszám, stb.) elemzések,
- vevői köszönetnyilvánítások,
- vevői, megrendelői, felhasználói garanciális panaszok,
- partneri referenciaigazolások.

A fenti forrásokból nyert információk főleg az évenkénti vezetőségi átvizsgálások során kerülnek elemzésre. Ilyenkor az előző év felhasználói vélemény-felmérések eredményeivel kapcsolatos tapasztalatok összevetésével és azok értékelésével együtt történik a tendenciák megállapítása, továbbá a fejlesztés lehetséges irányainak kijelölése.

#### **9.1.3. Elemzés és értékelés**

Szervezetünk folyamatosan elemzi és értékeli a figyelemmel kísérésből és mérésből származó megfelelő adatokat és információkat. Az ilyen irányú elemzések eredményeit a következők értékelésére használjuk fel:

- a termékek és szolgáltatások megfeleltetése;
- a vevői elégedettség mértéke;
- a minőségirányítási rendszer teljesítménye és eredményessége;
- a tervezés eredményes-e;
- a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban megtett intézkedések eredményessége;

- a külső szolgáltatók teljesítménye;
- a minőségirányítási rendszerre vonatkozó fejlesztési igények.

## 9.2. Belső audit

Társaságunk tervezett időszakonként belső auditokat végez annak megállapítására, hogy a minőségirányítási rendszer

- megfelel-e a tervezett intézkedéseknek, a választott minőségirányítási rendszerszabvány követelményeinek, valamint a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatban a társaságunk által kitűzött követelményeknek, valamint
- bevezetése és fenntartása eredményes-e.

Társaságunk programozza és tervezi az auditokat, figyelembe véve az auditálandó folyamatok és területek állapotát és fontosságát, valamint a korábbi auditok eredményeit. Meghatároztuk az auditok kritériumait, körét, gyakoriságát és módszereit.

Az auditor(ok) kiválasztása és a független vizsgálatok lefolytatása biztosítja az auditok folyamatának objektivitását és pártatlanságát. A belső audit függetlenségének biztosítására külsős szakértőt bízunk meg.

Szervezetünk dokumentált eljárásban határozta meg az auditok tervezésének és végzésének, továbbá az eredmények jelentésének, értékelésének és a feljegyzések megőrzésének felelősségi körét és követelményeit.

Az auditált terület felelős vezetője biztosítja, hogy indokolatlan késedelem nélkül tegyék meg a szükséges helyesbítés(ek)e)t és helyesbítő intézkedés(ek)e)t az audit során feltárt nemmegfelelőségek és ezek okainak kiküszöbölésére. Az ezt követő tevékenységek tartalmazzák a megtett intézkedések igazolását és az eredményekről szóló jelentés elkészítését.

### Kapcsolódó dokumentált információk:

**ME-9.2-1 jelű, Belső audit c. eljárás**

## 9.3. Vezetőségi átvizsgálás

### 9.3.1. Általános előírások

Szervezetünk vezetése évente (legalább) egyszer, a teljes körű belső audit lezárása után elvégzi a minőségirányítási rendszer teljes körű átvizsgálását, hogy ezúton biztosítsa a rendszer folyamatos alkalmasságát, megfelelőségét és eredményességét. Az átvizsgálás magában foglalja a fejlesztési lehetőségek értékelését és a minőségirányítási rendszerben végrehajtandó változtatások szükségességére, beleértve a Minőségpolitikát és a Minőségcélokat is

### 9.3.2. A vezetőségi átvizsgálás bemenetei

Vezetőségi átvizsgálásainkat tervezzük és végrehajtásakor minden esetben figyelembe vesszük a következőket:

- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból származó intézkedések állapotát;
- azon külső és belső tényezők változásait, amelyek a minőségirányítási rendszer szempontjából lényegesek;
- a minőségirányítási rendszer teljesítményével és eredményességével kapcsolatos információkat, beleértve a tendenciákat:
  - o a vevői elégedettségről és a lényeges érdekelt felek visszajelzéseiről;
  - o a Minőségcélok teljesülésének mértékéről;
  - o a folyamatok teljesítményéről, valamint a termékek és szolgáltatások megfeleltetéséről;
  - o a nemmegfelelőségekről és a helyesbítő tevékenységekről;
  - o a figyelemmel kíséresi és mérési eredményekről;
  - o az auditeredményekről;
  - o a külső szolgáltatók teljesítményéről;
- az erőforrások megfelelőségét;
- a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban megtett intézkedések (lásd a 6.1. alfejezet) eredményességét;

- a fejlesztési lehetőségeket.

### 9.3.3. A vezetőségi átvizsgálás kimenetei

A vezetőségi átvizsgálás kimenő adatai tartalmazzák a döntéseket és az intézkedéseket az alábbiakkal kapcsolatban:

- a minőségirányítási rendszer és folyamatai eredményességének fejlesztése,
- a szolgáltatások fejlesztése a vevői követelményekkel kapcsolatosan,
- új, mérhető Minőségcélok meghatározása,
- a megfelelő működéshez és a folyamatos fejlesztéshez szükséges erőforrás-szükségletek.

A vezetőségi átvizsgálások lebonyolításánál kiemelten fontos, hogy az átvizsgálások bemenő és kimenő adatai mind formájukban, mind tartalmukban egymással "kompatibilisek" legyenek az egyértelmű megfeleltethetőség és kezelhetőség érdekében.

A társaság az átvizsgálásokról minden esetben feljegyzéseket, főleg ún. "Vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyv"-eket készít.

Az átvizsgálásokról készült jegyzőkönyvek az alábbiakat tartalmazzák:

- az átvizsgálás dátuma,
- az átvizsgálás helyszíne,
- az átvizsgálás tárgysorozata, bemenő és kimenő adatai,
- a résztvevők neve, aláírása,
- a határozatok szó szerint, felelősök, végrehajtási határidők,
- a megvalósítás megfelelő erőforrás-szükségletei.

A vezetőségi átvizsgálások megtartásáért a Dunai Repülőgépgyár Kft. ügyvezetője a felelős. A minőségirányítási vezető felelős azért, hogy az átvizsgálás megkezdése előtt az érintettek részére minden szükséges dokumentum, feljegyzés, bizonylat rendszerezve rendelkezésre álljon a megfelelő felkészülés és az eredményes lebonyolítás érdekében.

## 10. Fejlesztés

### 10.1. Általános előírások

Társaságunk meghatározta és kiválasztotta a fejlesztési lehetőségeket és ezeket folyamatosan megvalósítja a vevői követelmények teljesítéséhez, valamint a vevői elégedettség mindenkorai növeléséhez.

Ezek a fejlesztési lehetőségek tartalmazzák (legalább):

- a termékek és szolgáltatások fejlesztését a követelmények teljesítésére, valamint a jövőbeni szükségletek és elvárások kezelésére;
- a nem kívánt hatások helyesbítését, megelőzését vagy csökkentését;
- a minőségirányítási rendszer teljesítményének és eredményességének fejlesztését.

### 10.2. Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység

Abban az esetben, ha nemmegfelelőség fordulna elő, beleértve az érdekelt felek, - kiemelten vevőink észrevételeiből, panaszaiából származó nemmegfelelőségeket - szervezetünk a lehető legrövidebb időn belül:

- reagál a nemmegfelelőségre, és ahogy alkalmazható:
  - o intézkedést tesz annak felügyeletére és kijavítására;
  - o foglalkozik a következményekkel;
- értékeli, hogy szükség van-e intézkedésre a nemmegfelelőség okainak megszüntetésére annak érdekében, hogy az ne forduljon elő újra, vagy máshol, a következők szerint:
  - o a nemmegfelelőség átvizsgálásával és elemzésével;
  - o a nemmegfelelőség okainak meghatározásával;
  - o annak meghatározásával, hogy léteznek-e, vagy előfordulhatnak-e hasonló nemmegfelelőségek;
- végrehajt minden olyan tevékenységet, ami ilyenkor szükséges;
- átvizsgálja minden végrehajtott helyesbítő tevékenység eredményességét;

- aktualizálja a (minőség)tervezés során meghatározott kockázatokat és lehetőségeket, ha azok szükségesek;
- elvégzi mindazokat a változtatásokat a minőségirányítási rendszerben, amelyek ilyenkor szükségesek.

A helyesbítő tevékenységeknek alkalmasnak kell lenniük a feltárt nemmegfelelőségek hatásainak kezelésére is.

Szervezetünk a fenti tevékenységek részletes szabályozására dokumentált minőségügyi eljárást készített, melynek segítségével a helyesbítő tevékenységek eredményeinek bizonyítékul dokumentált információkat őriz (többek között):

- a nemmegfelelőségek jellegéről és minden, azok nyomán megtett intézkedésről;
- az összes helyesbítő tevékenység eredményéről.

#### **Kapcsolódó dokumentált információk:**

***ME-10.2-1 jelű, Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység c. eljárás***

### **10.3. Folyamatos fejlesztés**

Társaságunk folyamatosan fejleszti a minőségirányítási rendszere alkalmasságát, megfelelőségét és eredményességét, főleg a Minőségpolitika, a Minőségcélok, az auditok eredményei, az adatok elemzése, a vezetőségi átvizsgálások, a helyesbítő tevékenységek, valamint ezek eredményességének és hatékonyságának vizsgálata útján.

Ennek megvalósítására időről-időre áttekintjük az elemzések és értékelések eredményeit és a vezetőségi átvizsgálás kimeneteit annak meghatározására, hogy vannak-e olyan igények vagy lehetőségek, amelyekkel folyamatos fejlesztés részeként kell foglalkoznunk.

#### **Mellékletek!**

**Jelen Minőségirányítási Kézikönyv mellékletei a fenti fejezetekben a „Kapcsolódó dokumentált információk” alatt *jelzett és hivatkozott szabályozások, elsősorban eljárás(leírás)ok.***



# **Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft.**

H-2316 Tököl, Hrsz.: 0323/24

tel.: (+36) 24/403-020

fax: (+36) 24/403-008

e-mail: dac@danubian.hu

**EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási rendszer**

## **Minőségirányítási Eljárás**

**ME-6.2-1**

**Minőségtervezés**

**2. kiadás**

**1. változat (verzió)**

A kiadás dátuma: 2017. 06. 01.

Jóváhagyta: Dr. Kovács Géza Péter ügyvezető

# Minőségirányítási Eljárás

## Minőségtervezés

# Dunai

## Repülőgépgyár

### Kft.

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.

### 1. Érvényesség

Jelen eljárás érvényes a **Dunai Repülőgépgyár Kft. teljes szervezetére, a tevékenység minden területén.**

### 2. Cél

**A Dunai Repülőgépgyár Kft. vezetése minőséggel kapcsolatos céljainak és minőség iránti elkötelezettségének kinyilvánítása és dokumentálása.**

### 3. Kapcsolódó dokumentumok

MK-4.4. fejezet, A minőségirányítási rendszer folyamatai

MK-5. fejezet, 5.2. Minőségpolitika

MK-6. fejezet, 6.2.1. Minőségcélok és elérésük megtervezése

| Dokumentum megnevezése     | Azonosító      | Megőrzési idő, év |
|----------------------------|----------------|-------------------|
| Minőségpolitika            | MK-C           | 5                 |
| Minőség(irányítási) célok  | MC a tárgyévve | 5                 |
| Minőségtervek (opcionális) | MT a tárgyévve | 5                 |

### 4. Fogalom meghatározások és felhasznált rövidítések

**Minőségirányítási Kézikönyv (MK)** dokumentum, amely meghatározza, (összefoglalóan) leírja egy szervezet minőségirányítási rendszerét

**Minőségirányítási Eljárás (ME)** egy tevékenység, vagy folyamat elvégzésének előírt módja

**Minőségpolitika (MP)** a szervezetnek a minőségre vonatkozóan a vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonala

**Minőségcélok (MC)** a minőséggel kapcsolatos célok összessége, amire törekcszenek, vagy amit el akarnak érn

**Minőségtervek (MT)** a vállalati terveknek az a része, amely a Minőségcélok kitűzésére, valamint a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározására összpontosít

**(Cég)vezetés** személy, vagy csoport, aki, vagy amely a szervezetet legfelső hierarchikus szinten vezeti és szabályozott állapotban tartja

**MIR** Minőségirányítási rendszer

|                  |            |
|------------------|------------|
| azonosító:       | ME-6.2-1-1 |
| kiadás/változat: | 2./1.      |

|                |             |
|----------------|-------------|
| kiadva:        | 2017.06.01. |
| oldal/oldalak: | 2./7        |

# Minőségirányítási Eljárás

## Minőségtervezés

Dunai  
Repülőgépgyár  
Kft.

### 5. Szakmai fogalmak

A minőségtervezés **az alábbi tevékenységek** összessége:

- a minőségirányítási alapelvek elfogadása,
- a Minőségpolitika megalkotása,
- a Minőségcélok kitűzése és karbantartása, és megvalósulásuk értékelése,
- a Minőségtervek meghatározása, végrehajtásának felügyelete, valamint értékelése,
- a MIR eredményességének folyamatos fenntartása, fejlesztése.

### 6. Minőségtervezés

#### 6.1. A minőségirányítás alapelvei

**A társaság vezetése minőségalapú vállalatirányítási rendszerét** (MIR minőségirányítási rendszer) mindenkor az alábbi **alapelvek** figyelembe vételével és megvalósításával tervezi:

- vevőközpontú szemlélet a munkavégzésben,
- a vezetés elkötelezettsége a minőség iránt,
- a munkatársak bevonása a minőségi munkavégzésbe,
- a tevékenységek folyamatszempléletű megközelítése,
- kockázatalapú megközelítés,
- rendszerszemlélet a munkavégzés során,
- a munkavégzés színvonalának folyamatos fejlesztési igénye,
- tényeken alapuló döntéshozatal,
- kölcsönösen előnyös partnerkapcsolatok kialakítása és fenntartása.

Fenti alapelveken a cégvezetés az alábbi **"három szintű minőségtervezést"** valósítja meg:

#### 6.2. Minőségpolitika

A dokumentációs hierarchia csúcsán, a **„stratégiai” tervezés szintjén a Minőségpolitika** áll, melyben a felső vezetés **minőségirányítási céljait** és a minőség iránti **elkötelezettségét** fogalmazta meg. Megjelenik benne a vezetés általános szándéka, irányvonala és jövőképe. **A Minőségpolitika a Kft. minőségirányítási rendszerének legfontosabb alapidokumentuma.**

A vezetés gondoskodik arról, hogy a szervezet valamennyi munkatársa megismerje a szervezet **mindenkor aktuális Minőségpolitikáját, azonosuljon céljaival** és az abban megfogalmazottak szellemében végezze mindennapos munkáját.

|                  |            |
|------------------|------------|
| azonosító:       | ME-6.2-1-1 |
| kiadás/változat: | 2./1.      |

|                |             |
|----------------|-------------|
| kiadva:        | 2017.06.01. |
| oldal/oldalak: | 3./7        |

## Minőségirányítási Eljárás

### Minőségtervezés

## Dunai Repülőgépgyár Kft.

A vezetés a fentiek érdekében **folyamatosan gondoskodik arról**, hogy a Minőségpolitika mindenkor aktualizálva **kövesse a piaci változásokat és kihívásokat**, mindenkor alkalmazkodjon a szervezet stratégiai céljaihoz.

A Kft. **jelenleg elfogadott és érvényes Minőségpolitikája** a Minőségirányítási Kézikönyv része, az **MK-C jelű mellékleten** olvasható.

#### 6.3. Minőség(irányítási) célok

A vezetés - a fentiekben megfogalmazott - "jövőképét" **"Minőségcélok"** kitűzésével támasztja alá. A **Minőségcélok a Minőségpolitikából levezethetően konkrét és mérhető szándékok formájában irányt mutatnak**. A Minőségcélok megfogalmazása a minőségtervezés „taktikai” szintjét jelentik. A jobb megvalósíthatóság és nyomon követhetőség érdekében **meg kell határozni a feladatok végrehajtásának felelőseit és a végrehajtás határidőit, valamint a megvalósításukhoz szükséges erőforrások** (pl. pénzügyi, infrastrukturális, emberi, stb.) **fajtaát, mértékeit/mennyiségeit és forrásait**.

A Minőségcélok mindenkor **követik a Minőségpolitika esetleges változásait**, annak szükség szerinti módosulásaival együtt változnak.

**Az aktuális Minőségcélok meghatározása és kitűzése az üzleti/gazdasági tervezés időszakában** történik, hiszen, - mint az előzőekben is látható volt – a teljesíthetőség érdekében a kitűzött célok mellé mindenkor erőforrásokat is kell rendelni, ezeknek pedig összhangban kell lenniük az üzleti tervben meghatározottakkal.

Az aktuális Minőségcélokat a szervezet vezetése legtöbbször az adott üzleti/gazdasági évre (éves Minőségcélok) határozza meg. Amennyiben a piaci környezet változásai ezt megkívánják a Minőségcélok meghatározása történhet az üzleti évek közben is, vagy azok aktualizálhatók.

A mindenkori Minőségcélok teljesülését a meghatározott határidők leteltekor értékelni szükséges. Ilyenkor az új célok kitűzésével nem célszerű megvárni a következő „évfordulót”, ehelyett az ún. „gördülő tervezés” is alkalmazható. Eszerint az egyes teljesített és így „kifutó” célok helyett évközben beemelhetők az újabbak is. **A Minőségcélok teljesülése értékelésének**, - valamint az előzőekben értékeltek összefoglaló értékelése - mindenkor az aktuális, soron következő (legalább évenkénti) **vezetőségi átvizsgálás a fóruma**.

#### 6.4. Minőségtervek (opcionális)

A minőségtervezésnek az itt ismertetett „operatív” szintjét a Dunai Repülőgépgyár Kft. akkor alkalmazza, ha az általa kitűzött **Minőségcélok** egyes pontjai, vagy azok egésze ezt értelmezhetővé teszi, illetve a **megvalósíthatóságnak ez feltétele!**

**A minőségirányítási tervezés „operatív” szintjét a "Minőségtervek" kitűzése, ill. megfogalmazása jelenti**. A Minőségtervek a Minőségcélok napi gyakorlat számára megvalósítható formában való feladatkitűzések, ezért a jobb megvalósíthatóság és nyomon követhetőség és ellenőrizhetőség érdekében mellé kell rendelni **a feladatok**

|                  |            |
|------------------|------------|
| azonosító:       | ME-6.2-1-1 |
| kiadás/változat: | 2./1.      |

|                |             |
|----------------|-------------|
| kiadva:        | 2017.06.01. |
| oldal/oldalok: | 4./7        |



# Minőségirányítási Eljárás

## Minőségtervezés

# Dunai

## Repülőgépgyár

### Kft.

**végrehajtásának felelőseit és a végrehajtás határidőit**, valamint a Minőségcéloknál jelzett erőforrásokat is.

**A Minőségtervek** kitűzésénél és (esetleges rész-) értékelésénél **ugyanazok a szempontok** veendők figyelembe, mint azt a Minőségcéloknál meghatároztuk.

### 7. A minőségtervezés eredményessége, fejlesztés

A minőségirányítási rendszer tervezése a mindennapi gyakorlat számára – a fenti tartalommal – az ún. **"Éves Minőségfejlesztési Terv"**-ben ölt testet.

Az éves üzleti/gazdasági tervezés időszakában a **szervezet vezetése** az üzleti/gazdasági tervekkel együtt **tárgyalja az aktuálisan kimunkált "ÉMT"-t és a szükséges erőforrások** biztosításának feltételeit is megtervezi, azok rendelkezésre **állását folyamatosan biztosítja**, hiszen ennek hiányában ezek teljesítése nem lehetséges.

Az **Éves Minőségfejlesztési Terv – ahogy látható - nem független** a szervezet üzleti/gazdasági tervétől, ellenkezőleg, annak integráns része.

**Az "ÉMT" teljesülését** a vezetés **az éves aktuális** (évenként legalább egyszer megtartott) **vezetőségi átvizsgálás alkalmával értékeli**. A vezetőségi átvizsgálás fontos eleme a „minőségtervezés” megvalósításának értékelése. **Az értékelés írásban történik**, a teljesülés bizonyítékainak egyidejű mellékelésével.

Ilyenkor **a vezetés megállapításait határozatok** (szükséges intézkedések megfogalmazása) formájában teszi meg, melyek a **MIR fejlesztésének legfontosabb irányait jelölik ki**.

**A Kft. vezetése valamennyi munkatársától elvárja**, hogy a minőségirányítási rendszer mindhárom, fent ismertetett tervezési szintjén megfogalmazott céljait és elvárásait valósítsa meg, ezekhez főleg az alábbiakkal járulhat hozzá:

- a feladatkörében a megfogalmazott célokat és elvárásokat megérti,
- munkája végzése során a képesítése alapján elvárható ismereteket felhasználja a rendelések, rögzített vevői igények szerinti teljesítése érdekében,
- az előforduló hibákat kiküszöböli, és közreműködik a hibák okainak felismerésében és azok megszüntetésében,
- tapasztalatai és munkafeladatai alapján önállóan törekszik szaktudásának szinten tartására, fejlesztésére.

### 8. Felelősségek

A minőségtervezés fent leírtak szerinti megvalósulásáért a szervezet vezetése nevében **az ügyvezetője az egyszemélyi felelős**.

Munkájának előkészítésébe, valamint a lebonyolítás operatív és adminisztrációs feladatainak elvégzésébe – szükség esetén - **bevonja a szervezet minőségirányítási vezetőjét is**.

|                  |            |
|------------------|------------|
| azonosító:       | ME-6.2-1-1 |
| kiadás/változat: | 2./1.      |

|                |             |
|----------------|-------------|
| kiadva:        | 2017.06.01. |
| oldal/oldalak: | 5./7        |

**Minőségirányítási Eljárás**  
**Minőségtervezés**

**Dunai**  
**Repülőgépgyár**  
**Kft.**

**9. Módosítások jegyzéke**

| Fejezet<br>/<br>alpont<br>száma | Oldal<br>száma | Módosítás leírása | Bevezetés<br>dátuma | Új kiadás/<br>változat<br>sorszáma |
|---------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|------------------------------------|
|                                 |                |                   |                     |                                    |

|                  |            |
|------------------|------------|
| azonosító:       | ME-6.2-1-1 |
| kiadás/változat: | 2./1.      |

|                |             |
|----------------|-------------|
| kiadva:        | 2017.06.01. |
| oldal/oldalak: | 6./7        |

# Minőségirányítási Eljárás Minőségtervezés

**Dunai  
Repülőgépgyár  
Kft.**

|             |                 |             |                 |             |                 |
|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|
| Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette: | Felülvizsgálta: |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          |
| Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          |

|                  |            |
|------------------|------------|
| azonosító:       | ME-6.2-1-1 |
| kiadás/változat: | 2./1.      |

|                |             |
|----------------|-------------|
| kiadva:        | 2017.06.01. |
| oldal/oldalak: | 7./7        |



# Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft.

H-2316 Tököl, Hrsz.: 0323/24

tel.: (+36) 24/403-020

fax: (+36) 24/403-008

e-mail: dac@danubian.hu

## Minőségirányítási Eljárás

Készült az EN ISO 9001:2015 jelzetű szabvány követelményeinek  
figyelembe vételével.

**ME-7.2-1**

## Felkészültség és tudatosság (oktatás és képzés)

**2. kiadás**

**1. változat (verzió)**

A kiadás dátuma: 2017. 06. 01.

Jóváhagyta: Dr. Kovács Géza Péter ügyvezető

© Ez az Integrált Irányítási Eljárás a **Dunai Repülőgépgyár Kft. tulajdonát képezi**, engedély nélkül továbbadni vagy másolni –  
részleteiben is - tilos! Bizalmasan kezelendő!

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.

## 1. Érvényesség

Jelen eljárás **szabályozza**:

- a) a termékre/szolgáltatásra vonatkozó követelmények való megfelelést befolyásoló munkát végző munkatársak számára szükséges felkészültség és tudatosság meghatározását,
- b) az ilyen szükséges felkészültség és tudatosság elérése érdekében megfelelő képzések és oktatások tervezését és lebonyolítását,
- c) a megvalósított tevékenységek eredményességének kiértékelését,
- d) tevékenységük szerepének és fontosságának, valamint annak tudatosítását a munkatársakban, hogy hogyan járulnak hozzá a Minőségcélok eléréséhez,
- e) a képességekről, a készségekről, a gyakorlatról, az oktatásokról/képzésekről vezetett feljegyzéseket, valamint
- f) valamennyi munkatárs rendszeres részvételét - alvállalkozó szakember által megtartott - tűz-, baleset- és munkavédelmi oktatásokon, melyekről minden esetben jegyzőkönyv készül.

## 2. Cél

Az eljárás célja, hogy a **Dunai Repülőgépgyár Kft.** személyi állományának **felkészültsége és tudatossága megfeleljen a termék/szolgáltatás előállításakor megkövetelt szintnek**, és ez megfelelően dokumentált legyen. Célja továbbá az oktatások és képzések tervezetté tétele, szabályozott körülmények közötti lebonyolítása és megfelelő dokumentációs rendszerének kialakítása.

## 3. Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések

EN ISO 9001:2015 7.2. pont, Felkészültség

EN ISO 9001:2015 7.3. pont, Tudatosság

EN ISO 9001:2015 9.3. pont, Vezetőségi átvizsgálás

| Feljegyzés megnevezése       | Úrlap azonosító | Megőrzési idő, év |
|------------------------------|-----------------|-------------------|
| Képzési terv                 | MF-7.2-1-1      | 3                 |
| Oktatási terv és jegyzőkönyv | MF-7.2-1-2      | 3                 |

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 2./7          |

#### 4. Fogalom meghatározások és felhasznált rövidítések

|                      |                                                                             |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Felkészültség</b> | bizonyított képesség ismeretek és készségek alkalmazására                   |
| <b>Tudatosság</b>    | a szervezet alapvető céljainak ismerete és elérésük eszközeinek alkalmazása |
| <b>MK</b>            | Minőségirányítási Kézikönyv                                                 |
| <b>ML</b>            | Munkaköri leírás                                                            |
| <b>SZL</b>           | Személyi lap                                                                |

#### 5. Szakmai fogalmak

**Munkaköri leírás (ML)** a munkatársakkal szembeni azon elvárások és előírások összessége, mely az adott munkakör eredményes betöltéséhez szükségesek.

**Oktatás** olyan foglalkozások, eseti előadások, amelyek szakmai ismeretbővítéssel, vagy a társaság belső szabályainak oktatásával foglalkoznak. Az oktatásokat vagy a társaság szervezi és hajtja végre, vagy más személy(ek)e)t, szervezet(ek)e)t bíz meg ezeknek lebonyolításával.

**Képzés** olyan foglalkozás vagy előadás (esetleg ~sorozat), amelyet (állami) tanintézet vagy más, képzésre feljogosított szervezet végez, melynek sikeres elvégzése esetén a résztvevő bizonyítvánnyal igazolt képzettséget, végzettséget nyer.

**Személyi lap (SZL)** olyan személyzeti jellegű nyilvántartás, adatlap, melyen szerepelnek a munkatársak lényeges személyi adatai, a szakmai képzettség(ek), végzettség(ek), valamint az évenkénti értékelések összefoglalóan.

#### 6. Az eljárás leírása

##### 6.1. A termék/szolgáltatás minőségét befolyásoló munkát végző munkatársak számára szükséges felkészültség meghatározása

A vállalkozás vezetője meghatározta a társaságon belüli **munka- és hatáskörmegosztást**, megfogalmazta és kijelölte a **felelősségi-, jog- és hatásköröket**, valamint az ezekből levezetett **kommunikációs utakat**. Ezek alapján felvázolta a cég **szervezeti felépítését**.

Az ügyvezető megállapította továbbá, hogy a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó követelményeknek való megfelelést befolyásoló különböző **tevékenységek eredményes** végrehajtásához az ezekben a folyamatokban résztvevő munkatársaknak milyen **felkészültségi szintre** van szükségük. Meghatározta továbbá a **vállalkozásnál betöltött munkakörökhöz szükséges** minimális végzettséget, szakmai képzettséget, és a kapcsolódó egyéb feltételeket, mint pl. a szakmai gyakorlat, vagy a munkatapasztalat időtartamát és jellegét.

A Kft. minden munkatársa/alkalmazottja a munkába álláskor kötetlen formátumú **Munkaköri leírás-t (ML)** kap kézhez, melyet az ügyvezető készít el. **A ML** a munkatársakkal/ alkalmazottakkal szembeni azon **elvárások és előírások összességét**

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 3./7          |

sorolja fel, amelyeket az adott munkakört betöltő alkalmazottnak - a minőségi paraméterek megkívánt szintű biztosítása érdekében - rendelkeznie kell.

**A társaság alkalmazásában betöltött munkakörökhöz szükséges minimális végzettséget, szakmai képzettséget, és egyéb feltételeket, azok szintjét a társaság ügyvezetője határozza meg, figyelembe véve, hogy a vonatkozó jogszabályi előírás adott munkakörhöz adott végzettséget rendel.**

A munkakörök tartós betöltésének feltétele az előírt követelményeknek való megfelelés. Az ügyvezető - ha ez jogszabályba nem ütközik - engedélyezheti bizonyos követelmények hiánya mellett is a munkakör átmeneti időre való betöltését, határidőt kijelölve a hiányosság megszüntetésére.

**A munkaköri követelményeket az ügyvezető módosíthatja**, ha a vevői elvárások vagy a társaság igényei, a környezeti hatások, a technikai fejlődés, stb. erre okot szolgáltatnak.

A ML-ban felsorolja mindazokat a feladatokat és felelősségeket, amelyeket a minőségirányítási rendszer az adott munkakörre nézve előír. Ha az ügyvezető úgy dönt, a ML-ben előírt feladatok kiegészíthetők az egyéb társasági szabályzatok és utasítások idevágó előírásaival.

Az adminisztrációs munkatárs a ML-ok egy, **az alkalmazott által aláírt példányát** megőrzi.

A munkatársak/alkalmazottak más munkakörbe való átsorolásakor a korábbi feladatkörükre/beosztásukra vonatkozó ML-t az ügyvezető visszavonja és számukra az új munkakörükre vonatkozó ML-t ad ki, a fentebb leírt szabályok szerint.

## **6.2. A szükségletek kielégítésére szolgáló oktatások és képzések tervezése és lebonyolítása**

A társaság vezetője **évente meghatározza** a dolgozók képzési szükségletét és **MF-7.2-1-1** jelű **Képzési terv**-et állít össze, melynek készítése során a társaság céljait és működését befolyásoló külső és belső tényezők üzletmenetre gyakorolt hatását (befolyását) veszi figyelembe.

**Az ügyvezető által jóváhagyott Képzési terv** meghatározza, hogy a társaság kit, mikor és milyen képzésben kíván részesíteni. A Képzési terv elsődleges célja, hogy a munkaköri követelményekben meghatározottaktól való eltérést, a korlátozással megfelelt minősítéseket megszüntesse. Ezen túl, előremutató szándékkal előirányozhat az alkalmazottak részére olyan szakmai képzéseket, melyek a munka minőségének további javítását, a jövőbeli feladatokra való felkészülést szolgálják. A tervben foglaltak végrehajtását, követését a minőségügyi vezető végzi.

A társaság vezetése legalább **negyedévente** (vagy egyes esetekben ennél gyakrabban) **meghatározza** a munkatársak oktatási/képzési szükségletét. Oktatás esetén az ügyvezető bízta meg az oktatót és hagyja jóvá az általa elkészített oktatási tematikát.

## **6.3. A társaság érvényben lévő szakmai oktatási terve**

A Dunai Repülőgépgyár Kft.-nél **minden dolgozót képzésben kell részesíteni** azon szakmai területekkel kapcsolatban, ahol feladatot látnak el. Ezeket az ismereteket rendszeresen meg kell újítani, az új információkat meg kell osztani minden dolgozóval.

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 4./7          |

Az újonnan belépett dolgozókat képzésben kell részesíteni, azzal, hogy az adott terület bonyolultságától függően bizonyos ideig a munkát önállóan nem végezhetik. Az önálló munkavégzés megkezdése előtt a dolgozónak tudásáról egy felmérés során számot kell adnia. (lásd lentebb)

Oktatást alapesetben **az ügyvezető és a minőségirányítási rendszer vezető** végezhet.

A szakmai oktatások rendszerét és tartalmát, témaköreit a cég megfelelő működésének mindenkor, folyamatos biztosítása érdekében kell meghatározni.

Az oktatásokra a dolgozók beosztása **folyamatosan történik**. Minden dolgozónak képzésben kell részesülnie valamint tudásáról számot kell adnia, mielőtt egy adott területen önálló munkát végezhet. Az első képzésen felül fél évente kell oktatáson részt venni, valamint ugyanilyen gyakorisággal számot adnia tudásáról.

#### **6.4. A megvalósított oktatási és képzési tevékenységek dokumentálása és eredményességének kiértékelése, a készségekről, gyakorlatról vezetett feljegyzések, a munkatársak értékelése**

Az oktatások megtörténtének bizonyítására az oktató **MF-7.2-1-2** jelű **Oktatási jegyzőkönyv**-et, vagy más formátumú és tartalmú, bizonyító erejű feljegyzést készít) vesz fel, melyen elvégzi az adott oktatás értékelését is, azt, hogy az oktatás mennyire volt eredményes, mennyire érte el a kitűzött célt.

Az így megszerzett ismeretekről a dolgozónak egyéni felmérés keretében kell számot adnia. Amennyiben tudásszintje a szolgáltatás elvégzéséhez, munkaköre eredményes betöltéséhez nem elégséges vagy hiányos, akkor ismételt képzésben kell részt vennie. Ha a tudásszintje nem elégséges, akkor adott területen önállóan nem dolgozhat addig, amíg ismételt felmérés során tudásszintje megfelelőnek nem bizonyul.

Az oktatásokkal/képzésekkel kapcsolatos tudnivalókat minden dolgozó írásos formában is megkapja. Az oktatáson való részvételt a fenti (**MF-7.2-1-2** jelű bizonylat), vagy más alkalmas formanyomtatvány (mely jelenléti ívet is tartalmaz) aláírásával igazoljuk, ennek tényét az irattárban/adatbázisban tároljuk.

**Az ügyvezető a társaság valamennyi munkatársának/alkalmazottjának adatait** kötetlen formátumú adatlapon, vagy az **ún. Személyi lapon, (SZL-on) rögzíti** és követi azok esetleges változását. A SZL-okat az adminisztrációs munkatárs irattározza.

A SZL-on (adatlap) történik a dolgozó munkakörének betöltéséhez szükséges követelményeknek való megfelelés rögzítése is. A társaságnál azonosított és szabályozott tevékenységeket végrehajtó személyzet értékelése az iskolai végzettségen, a szakmai gyakorlaton, tapasztalaton és a speciális ismereteken alapul.

Az oktatásokon való eredményes részvételtől minden esetben felmérés készül, melynek értékelését a dolgozó nyomtatott formában kézhez kapja, az eredményt az irattárban/adatbázisban tároljuk.

A telephely irodájában ki kell függeszteni, hogy a képzések alapján a dolgozók mely munkahelyen dolgozhatnak önállóan, mely területen vannak betanulás alatt.

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 5./7          |



A végrehajtott oktatások és képzések eredményességét a társaság vezetése a soron következő vezetőségi átvizsgálás keretében vizsgálja meg és hoz döntéseket a további intézkedések szükségességéről.

**A társaság munkatársainak/alkalmazottainak összegző értékelését** (melynek szerves részei a fentebb leírt szakmai oktatások/képzések eredményességének felmérései és ezek értékelései is) **az MIR vezető közreműködésével az ügyvezető végzi, évente (legalább) egyszer.** Az értékelést minden új munkatárs/alkalmazott esetén, illetve az alkalmazott munkakörében, végzettségében beállt változás esetén el kell végezni.

Az értékelés során ellenőrzésre kerül, hogy a munkatárs **eleget tesz-e a munkaköri követelményekben meghatározott követelményeknek.** Eltérés esetén - határidő előírása mellett - az ügyvezető meghatározza az eltérés megszüntetésének módját. A ML-ban foglaltaknak való megfelelés és – amennyiben szervezett (pl. iskolai rendszerű) képzésben vesz részt - az alkalmazott tanulmányi előmenetele is ekkor kerül értékelésre.

**Az értékelés(ek)** főleg abból a szempontból készülnek, hogy a munkatárs/alkalmazott a munkakör betöltésére milyen mértékben felel meg, pl.:

- teljes mértékben megfelel,
- bizonyos szintű és tartalmú fejlesztésekkel megfelel, vagy
- nem felel meg.

(A fenti kategóriákat az ügyvezető szöveges értékelésében kiegészítheti, bővítheti, ill. magyarázhatja annak megfelelően, ahogy azt a társaság pillanatnyi érdekei megkívánják.)

**A szöveges értékelés(ek) eredményét a minőségirányítási vezető a SZL-on rögzíti.**

Ha a munkatárs/alkalmazott az adott munkakör betöltésére nem felel meg, az ügyvezető kezdeményezi más, az alkalmazott alkalmasságának megfelelő munkakörbe való áthelyezését, vagy a munkaviszony megszüntetését.

Mind a Személyi lap (SZL) adatainak, mind az évenkénti értékelések eredményeinek vezetéskor a társaság vezetése szigorúan ügyel **az adatvédelmi törvények és rendelkezések betartására,** valamint a **dolgozók személyiségi jogainak** védelmére. Arról, hogy a dolgozó személyes adatait kizárólag a szükséges munkaügyi célokra használja fel a vezetés – az előbbi két követelménynek való megfelelés mellett – írásban hozza a munkatársak tudomására. Ezt a tényt a dolgozó célszerűen a SZL-on aláírásával igazolja.

## **7. Az oktatásokkal, képzésekkel, értékelésekkel, azok szervezésével kapcsolatos felelősségek**

Az oktatási és felmérési anyag kidolgozásáért, az ügyvezető közreműködésével a minőségügyi vezető felelős.

A dolgozók oktatásokon, képzésekben való részvételéhez – a műszakbeosztás figyelembe vételével - a munkatársak számára az ügyvezetőnek kell időt biztosítania. Emellett – a fentiekkel összhangban - a dolgozó munkára való beosztásánál figyelembe kell vennie, hogy mely feladatokat láthat el önállóan.

A dolgozók összefoglaló értékelésének felelőse – a MIR vezető közreműködése mellett – az társaság ügyvezetője.

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 6./7          |

**8. Módosítások jegyzéke**

| Fejezet<br>/<br>alpont<br>száma | Oldal<br>száma | Módosítás leírása | Bevezetés<br>dátuma | Új<br>változat,<br>kiadás<br>sorszáma |
|---------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|---------------------------------------|
|                                 |                |                   |                     |                                       |

|             |                 |             |                 |              |                 |
|-------------|-----------------|-------------|-----------------|--------------|-----------------|
| Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette:: | Felülvizsgálta: |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:       | Dátum:          |
| Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta:  | Jóváhagyta:     |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:       | Dátum:          |

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 7./7          |



# **Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft.**

H-2316 Tököl, Hrsz.: 0323/24

tel.: (+36) 24/403-020

fax: (+36) 24/403-008

e-mail: dac@danubian.hu

## **Minőségirányítási Eljárás**

Készült az EN ISO 9001:2015 jelzetű szabvány követelményeinek  
figyelembe vételével.

**ME-7.5-1**

## **Dokumentált információk** **(A dokumentumok és a feljegyzések kezelése)**

**2. kiadás**

**1. változat (verzió)**

A kiadás dátuma: 2017. 06. 01.

Jóváhagyta: Dr. Kovács Géza Péter ügyvezető

© Ez az Integrált Irányítási Eljárás a **Dunai Repülőgépgyár Kft. tulajdonát képezi**, engedély nélkül továbbadni vagy másolni –  
részleteiben is - tilos! Bizalmasan kezelendő!

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.

|                                                                   |                                           |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Minőségirányítási Eljárás</b><br><b>Dokumentált információ</b> | <b>Dunai</b><br><b>Repülőgépgyár Kft.</b> |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|

## 1. Érvényesség

Jelen eljárás érvényes a **Dunai Repülőgépgyár Kft. minőségirányítási rendszerével kapcsolatos, ill. azzal összefüggő dokumentált információinak (főleg dokumentumainak, feljegyzéseinek és adatainak) létrehozására, frissítésére és az információk felügyeletére (kezelésére)** a tevékenység minden területén.

## 2. Cél

**Az eljárás célja egységes szabályozás kialakítása a vállalkozáson belül** az irányítási rendszer külső- és a belső dokumentált információinak, dokumentumainak, feljegyzéseinek, valamint az elektronikus adatainak és információinak kezelésére.

## 3. Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések

EN ISO 9001:2015 7.5. pont, Dokumentált információ

| Feljegyzés megnevezése            | Űrlap azonosító | Megőrzési idő, év |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------|
| Belső dokumentumok nyilvántartása | MF-7.5-1-1      | 3                 |
| Külső dokumentumok nyilvántartása | MF-7.5-1-2      |                   |
| Dokumentum elosztó ív             | MF-7.5-1-3      | 3                 |
| Feljegyzés űrlapok nyilvántartása | MF-7.5-1-4      | 3                 |

## 4. Szakmai fogalmak

### Dokumentált információk kezelése

A dokumentált információk kezelésén az **alábbi tevékenységeket** értjük:

- a dokumentumok megfelelőség szempontjából való jóváhagyása kiadás előtt,
- a dokumentumok átvizsgálása, szükség szerinti naprakésszé tétele és újbóli jóváhagyása,
- a dokumentumokon végrehajtott módosítások és az érvényes kiadási állapot azonosítása,
- az alkalmazandó dokumentumok megfelelő változatainak rendelkezésre állása az alkalmazási helyen,
- a dokumentumok olvashatóságának és könnyen azonosíthatóságának biztosítása,
- a külső eredetű dokumentumok azonosításának és ellenőrzött elosztásának biztosítása,

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.5-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 2./8          |

- g) az elavult dokumentumok véletlen alkalmazásának megakadályozása és megfelelő azonosítás feltüntetése az ilyen dokumentumon, ha, az bármilyen célból megőrzésre kerül.

#### **Feljegyzések kezelése**

A feljegyzések kezelésén az **alábbi tevékenységeket** értjük:

A feljegyzések azonosítása, tárolása, megóvása, a visszakereshetőség biztosítása, a megőrzési idő meghatározása és betartása, valamint a selejtezés.

### **5. Felhasznált rövidítések**

**MK** Minőségirányítási Kézikönyv

**MRV vezető** Minőségirányítási rendszer vezető (vagy MV)

### **6. Dokumentumok kezelése**

#### **6.1. Dokumentumok jóváhagyása kiadás előtt**

A **vállalkozás** integrált irányítási rendszerének szabályozó dokumentumai **belső vagy külső dokumentumok lehetnek**.

Azokat a dokumentumokat, amelyeket a **vállalkozás maga hozott létre**, **belső dokumentumoknak** nevezzük. Ezek a következők:

- Minőségirányítási Kézikönyv
- Minőségirányítási Eljárások

**Az MK és az egyéb belső minőségirányítási dokumentumok tartalmi és formai kialakítását a MIR vezető végzi**, majd az ügyvezető jóváhagyja azokat és elrendeli a használatukat a vállalkozásnál. Az eredetiben jóváhagyólag aláírt példányok **e dokumentumok törzspéldányai**.

Minden dokumentum a jóváhagyás napján lép érvénybe a vállalkozásnál, azok jóváhagyott törzspéldányait az ügyvezető kezeli. A törzspéldányok az **MF-7.5-1-1** jelű, **Belső dokumentumok nyilvántartása** c. formalaapon kerülnek összesítésre.

#### **6.2. A dokumentumok átvizsgálása, naprakésszé tétele és újbóli jóváhagyása**

Minden dokumentumot annak változtatásától függetlenül, **évente egyszer a vállalkozás ügyvezetője átvizsgál**, és ha az továbbra is érvényes, ismételten jóváhagyja azt. Így az **érvénytelenné vált dokumentumok véglegesen kizárhatók** a rendszerből.

#### **6.3. A dokumentumokon végrehajtott módosítások és az érvényes kiadási állapot azonosítása**

Az irányítási **dokumentumok módosítása** történhet:

- belső- és harmadik fél által végzett audit megállapításai alapján,
- vezetőségi átvizsgálás döntései szerint,

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.5-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 3./8          |

- helyesbítő- vagy megelőző intézkedés eredményeképpen,
- a külső- vagy belső követelmények, körülmények változása esetén,
- ügyvezetői döntés alapján.

**A dokumentumok módosítását az IIR vezető készíti** el, majd jóváhagyatja azt az ügyvezetővel és elosztja a 6.4 pontban leírtak szerint.

Az IIK egyes fejezeteinek módosítása esetén az érintett IIK fejezet változati sorszáma eggyel növekszik. A teljes Integrált Irányítási Kézikönyvet akkor kell újra kiadni és új kiadási sorszámmal ellátni, ha **tartalmában jelentős változás következik be, vagy legalább három rendelkező fejezet** (MK-4 - MK-10) változati sorszáma változik meg az előző kiadáshoz képest.

Az MK fejezeteinek módosítása esetén:

- a fejezet / alpont számát,
- az oldal számát,
- a módosítás leírását,
- a bevezetés dátumát,
- az új változatszámot

a **Módosítások jegyzékében** is fel kell tüntetni.

**Ugyanígy az eljárások végén is megtalálható a „Módosítások jegyzéke”,** amelyben a fenti adatokkal **fel kell tüntetni az eljárásban végrehajtott módosításokat.** Az eljárásokban történő módosítás esetén az új kiadás sorszáma minden módosításkor eggyel növekszik.

#### **6.4. Az alkalmazandó dokumentumok megfelelő változatainak rendelkezésre állása az alkalmazási helyen**

Az ügyvezető a vállalkozás tevékenységéből adódó igényeknek megfelelően dönt az egyes minőségirányítási **dokumentumok ellenőrzött papíralapú példányainak elosztásáról és/vagy hozzáféréséről** a vállalkozáson belül. Az így, ellenőrzötten átadott papíralapú dokumentum példányok címlapján az **"Ellenőrzött példány"** (módosításkövetéssel) **feliratot és a példány sorszámát** fel kell tüntetni. Ezek a törzsdokumentum változtatása esetén **aktualizálандó példányok, másolásuk tilos.**

Az elosztás során a MIR vezető - szükség esetén – **nyilvántartást készít,** ez célszerűen az **MF-7.5-1-3** jelű, **Dokumentum elosztó ív** c. formalap, amely tartalmazza:

- a dokumentum megnevezését,
- kiadásának, változatának sorszámát,
- a dokumentum átadásának időpontját,
- az átvevő nevét, az átadott ellenőrzött dokumentum példány sorszámát,
- az átvétel időpontját,
- az átvevő aláírását,

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.5-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 4./8          |

- a visszaadás időpontját,
- a visszaadó aláírását.

Az **MF-7.5-1-3 Dokumentum elosztó íven** a dokumentum tulajdonosok aláírásukkal igazolják az átvételt. A dokumentum bevonása esetén, **az elosztó íven a visszavétel tényét** szintén a dokumentum tulajdonos igazolja aláírásával.

Szükség esetén nem ellenőrzött, tehát nem változtatásra kötelezett másolat is készíthető a dokumentumokból. E példány(ok) címlapján fel kell tüntetni, (pl. X-el bejelölni) hogy ez(ek) **nem ellenőrzött elosztású, ún. „Információs” példány(ok)**. (módosítás követés nélkül)

(A fentiekben leírt „papíralapú” dokumentum-kezelés csak azokban az indokolt esetekben történik, főleg, ha az elektronikus rendszerhez való hozzáférésük az adott dokumentum-tulajdonosoknak korlátozott.)

Vállalkozásunk a dokumentum-kezelést, - így az irányítási rendszerdokumentumokét is – főleg elektronikus formában végzi.

A vállalkozás elektronikus rendszeréhez/szerveréhez, ill. az egyes munkaállomásokra telepített számítógépekhez való hozzáféréseket, hozzáférési jogosultságokat az ügyvezető határozza meg. A hozzáférési jogosultságok „kiosztásánál” az adott dokumentumok ismerete, az azokkal való munkavégzés, valamint a megfelelő tájékozottság elérése a követendő szempont.

A hozzáférési jogosultságok nem jelentik a dokumentumok módosíthatóságának/változtathatóságának jogosultságát. Azokat az ügyvezető utasítására, vagy jóváhagyásával kizárólag a vállalkozás MIR vezetője végezheti el.

A megfelelő és indokolt változtatások/módosítások után a MIR vezető újból elérhetővé teszi a jogosultaknak a dokumentumokat, kizárólag betekintésre.

#### **6.5. A dokumentumok olvashatóságának és azonosíthatóságának biztosítása**

A vállalkozás rendszerdokumentumai kizárólag nyomtatott formában érvényesek. A törzspéldányt az adminisztrációs munkatárs az irodában tárolja. Az elosztott, ellenőrzött dokumentumok tárolásáról, megővéséről és olvashatóságáról az adott példány tulajdonosa köteles gondoskodni. Amennyiben valamely elosztott dokumentum megsérül, vagy olvashatatlanná válik, úgy a dokumentum tulajdonosa ezt a tényt köteles az ügyvezetőnek jelenteni és visszaszolgáltatni az olvashatatlanná vált példányt. Az adminisztrációs munkatárs ennek alapján pótolja a dokumentumot.

**Az irányítási rendszerdokumentumok azonosítása** a kiadási sorszám, a változat száma, ill. a jóváhagyás dátuma alapján történik. **Ellenőrzött elosztású példány esetén a címlapon fel kell tüntetni a példány sorszámát és a dokumentum birtokosának nevét is.** Nem ellenőrzött (pl. információs) példány esetén, a címlapon fel kell tüntetni azt a dátumot, amikor állapotnak megfelel a készített másolat. („módosítás követés nélkül”)

#### **6.6. A külső eredetű dokumentumok azonosításának és ellenőrzött elosztásának biztosítása**

Azokat a dokumentumokat, amelyeket nem a vállalkozás hozott létre, de használja őket, külső dokumentumoknak nevezzük. Ezeket a vállalkozásnál történő használatra az **MF-7.5-1-2** jelű, **Külső dokumentumok nyilvántartása** c. formapon az ügyvezető hagyja jóvá,

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.5-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 5./8          |

ill. ő gondoskodik az érvénytelenné vált külső dokumentumok visszavonásáról is. **Külső dokumentumok (pl.) az alábbiak:**

- törvények, jogszabályok, rendeletek,
- szabványok, szakmai előírások, ajánlások,
- többször felhasznált szabályozások, -dokumentációk,
- kezelési, technológiai utasítások, stb.

**Évente egyszer az ügyvezető** az összes, a cég használatában lévő, jóváhagyott külső dokumentum érvényességét megvizsgálja és intézkedik az érvénytelenné vált dokumentumok visszavonásáról, ill. a törzspéldányt átadja az adminisztrációs munkatárnak irattározásra.

A külső dokumentumok felhasználási helyekre történő ellenőrzött elosztása szintén a 6.4 pontban leírtaknak megfelelően történik.

**6.7. Az elavult dokumentumok véletlen alkalmazásának megakadályozása és megfelelő azonosítás feltüntetése az ilyen dokumentumon, ha az bármilyen célból megőrzésre kerül**

Amennyiben egy dokumentum változtatása szükségessé válik, az ügyvezető átvezeti a módosítást a törzspéldányon, majd a dokumentum birtokosoktól bevonja az érvénytelenné vált dokumentum másolatokat és kiadja azok módosított példányait, ha van ilyen. A visszavont, érvénytelenné vált dokumentum másolatokat megsemmisíti, az érvénytelen törzspéldányt **"Érvénytelen" felirattal és az érvénytelenítés dátumával** látja el és átadja az adminisztrációs munkatárnak irattározásra, aki minimum 3 évig, de legalább a következő módosításig megőrzi az érvénytelenített dokumentum törzspéldányokat.

**7. Feljegyzések kezelése**

A vállalkozás a minőségirányítási rendszer elemeit szabályozó dokumentumokban **meghatározta az alkalmazandó feljegyzések körét**, amelyek a kívánt minőség elérésének bizonyítására és az irányítási rendszer hatékony működésének igazolására szolgálnak.

**7.1. A feljegyzések azonosítása**

A feljegyzések kötelezően **alkalmazandó formáját a MIR vezető készíti el és az ügyvezető hagyja jóvá**. A vállalkozásnál formanyomtatványként működő feljegyzések felsorolását, azonosítását, azok érvényes kiadási állapotát az **MF-7.5-1-3** jelű, **Feljegyzés űrlapok nyilvántartása** c. nyomtatvány tartalmazza.

Elektronikus dokumentum-kezelés esetén a feljegyzésekre is a fentebb, a 6.4 pontban leírtak vonatkoznak.

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.5-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 6./8          |



**7.2. A feljegyzések tárolása, megóvása és visszakereshetősége**

Az irányítási rendszer feljegyzéseinek tárolásáról a vállalkozás oly módon gondoskodik, hogy azok **egyértelműen azonosíthatók és könnyen visszakereshetők legyenek**. A feljegyzéseket témánként elkülönítve az adminisztrációs munkatárs irattározza.

A feljegyzések a tárolás során nem károsodhatnak, olvashatóságuk, azonosíthatóságuk nem változhat, illetve nem veszhetnek el.

A feljegyzések korlátlanul hozzáférhetőek az ügyvezető és az arra igazolt jogosultsággal rendelkező hatóságok számára. A vállalkozás vevői, megrendelői számára a velük kötött szerződésben meghatározott körű feljegyzéseket kell rendelkezésre bocsátani.

**7.3. A feljegyzések megőrzési ideje és selejtezése**

A feljegyzések kötelező megőrzési ideje olyan feljegyzések esetében, amelyek megőrzési idejét jogszabály, hatósági rendelkezés szabályozza, megegyezik a jogszabályban, rendelkezésben foglalt kötelező megőrzési idővel.

A termék/szolgáltatás minőségét bizonyító olyan feljegyzések kötelező **megőrzési ideje, amelyek tartalma a termékfelelősség körébe esik 10+3 év**.

**Egyéb feljegyzések megőrzési ideje 3 év.** A feljegyzések selejtezését és megsemmisítését a megőrzési idő letelte után az adminisztrációért felelős munkatárs végzi el.

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.5-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 7./8          |

**8. Módosítások jegyzéke**

| Fejezet /<br>alpont<br>száma | Oldal<br>száma | Módosítás leírása | Bevezetés<br>dátuma | Új<br>változat/<br>kiadás<br>sorszáma |
|------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|---------------------------------------|
|                              |                |                   |                     |                                       |

|             |                 |             |                 |             |                 |
|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|
| Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette: | Felülvizsgálta: |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          |
| Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          |

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-7.5-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 8./8          |



# **Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft.**

H-2316 Tököl, Hrsz.: 0323/24

tel.: (+36) 24/403-020

fax: (+36) 24/403-008

e-mail: dac@danubian.hu

## **Minőségirányítási Eljárás**

Készült az EN ISO 9001:2015 jelzetű szabvány követelményeinek  
figyelembe vételével.

**ME-8.7-1**

**Nem megfelelő kimenetek felügyelete**

**2. kiadás**

**1. változat (verzió)**

A kiadás dátuma: 2017. 06. 01.

Jóváhagyta: Dr. Kovács Géza Péter ügyvezető

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Nem megfelelő kimenetek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>felügyelete</b></p> | <p style="text-align: center;"><b>Dunai</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 1. Érvényesség

**A szabályozás kiterjed a Dunai Repülőgépgyár Kft. összes, a minőségirányítási rendszer által szabályozott területére.**

Az eljárás tartalmazza a társaság tevékenysége során keletkező nem megfelelő kimenetek (főleg termékek, ill. szolgáltatások) felügyeletét, kezelését, valamint az ennek kapcsán végzett **egyéb tevékenységek menetének szabályozását.**

**A kimenetek** (termékek, ill. szolgáltatások) **nemmegfelelőségét akkor tekintjük kezelendő eseménynek**, ha azok bármilyen szintű vezetői ellenőrzés során derülnek ki, vagy a munkavégző/ügyintéző munkatárs jelenti azokat a felettesének és az események vezetői intézkedés(ek)e)t igényelnek, vagy egyéb okból jelentőséggel bírnak. Amennyiben a munkavégző/ügyintéző munkatárs saját munkavégzésében önellenőrzés útján észlel hibát, hiányosságot és az olyan jellegű, hogy a termék, ill. szolgáltatás (vagy annak megfelelő részeleme) korrekciójával elhárítható és jelentősége is csekély, az esetet nem tekintjük nemmegfelelőségnek.

## 2. Cél

Jelen eljárás célja annak **megakadályozása, hogy társaságunknál nem megfelelő kimenetek keletkezzenek, azaz a vevő/megrendelő/ügyfél társaságunknál nem megfelelő terméket, ill. szolgáltatást kapjon.**

## 3. Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések

EN ISO 9001:2015 7.5. pont, Dokumentált információ

EN ISO 9001:2015 8.7. pont, Nem megfelelő kimenetek felügyelete

EN ISO 9001:2015 9.2. pont, Belső audit

EN ISO 9001:2015 9.3. pont, Vezetőségi átvizsgálás

| Feljegyzés megnevezése    | Úrlap azonosító | Megőrzési idő, év |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| NMT/SZ jelentés           | MF-8.7-1-1      | 3                 |
| NMT/SZ jelentés összesítő | MF-8.7-1-2      | 3                 |

## 4. Fogalom meghatározások, felhasznált rövidítések

**Nemmegfelelőség** egy követelmény nem teljesülése.

**Javítás** tevékenység egy nem megfelelő terméken, hogy azt a szándék szerinti használatra elfogadhatóvá tegyék. A javítás befolyásolhatja vagy megváltoztathatja a termék részeit.

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-8.7-1-1 | kiadva :       | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 2./6          |

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Nem megfelelő kimenetek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>felügyelete</b></p> | <p style="text-align: center;"><b>Dunai</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**Helyesbítés** tevékenység egy észlelt nemmegfelelőség megszüntetésére.

**Helyesbítő tevékenység** tevékenység egy észlelt nemmegfelelőség okának kiküszöbölésére.

**NMT/SZ** nem megfelelő termék/szolgáltatás

## 5. Szakmai fogalmak

Az eljárás leírásában szerepelnek!

## 6. A nem megfelelő termék kezelése

### 6.1. A nem megfelelő termék azonosítása és ellenőrzés alatt tartása

A teljes kivitelezési/gyártási/megmunkálási/szolgáltatási folyamat alatt, annak bármely fázisában **észlelt nem megfelelő terméket azonnal el kell különíteni**. További intézkedésig a terméket meg kell jelölni vagy elkülönített helyen kell tárolni. A nem megfelelő termékkel kapcsolatos további intézkedések az alábbiak lehetnek:

- a termék nemmegfelelőségének megszüntetése javítással (6.2.), vagy
- cserével (6.3.),
- alkalmazás felhasználási engedély alapján, átsorolás (6.4.), vagy
- a termék selejtezése (6.5.).

### 6.2. A termék nemmegfelelőségének kiküszöbölése javítással

A termék nemmegfelelőségének kiküszöbölése **javítás útján is történhet**. Ha a nemmegfelelőség csekély mértékű javítással megszüntethető, és az ez által okozott kár gazdasági és egyéb vonzatai elhanyagolhatóak, a termék nemmegfelelőségét meg kell szüntetni, de helyesbítő tevékenységet nem kell végezni. Ha azonban az észlelt **nemmegfelelőség többször ismétlődik, vagy vonzata jelentős, a helyesbítések mellett helyesbítő tevékenységet is végezni kell a nemmegfelelőség okának kiküszöbölésére**, és így az ismételt előfordulás megakadályozására. A helyesbítő tevékenység végrehajtásának szabályozását a **ME-10.2-1 Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység c. minőségirányítási Eljárás** tartalmazza.

### 6.3. Termékcseré

Az olyan terméket, amelynek valamilyen ok miatti nemmegfelelősége nem szüntethető meg, de **más célra teljes mértékben megfelelő, ki kell cserélni**. A csere a vevővel/megrendelővel való egyeztetés alapján a munkavégző/ügyintéző munkatárs javaslatára az ügyvezető engedélyezési hatásköre. Az ilyen módon visszavont, ill. a kicserélt terméket, azok további útját (jellemzőik megjelölésével) nyilván kell tartani.

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-8.7-1-1 | kiadva :       | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 3/6           |

## Minőségirányítási Eljárás

### Nem megfelelő kimenetek felügyelete

Dunai  
Repülőgépgyár Kft.

#### 6.4. A termék jóváhagyása felhasználási engedély alapján, átsorolás

Olyan termék esetében, amelynek nemmegfelelősége javítással nem szüntethető meg, meg kell vizsgálni a más célra történő felhasználás lehetőségét, ill. azt, hogy felhasználható-e valami módon az eredeti célra. Ilyen esetben **a vevőtől engedélyt kell beszerezni a nem megfelelő termék felhasználására.**

#### 6.5. A termék selejtezése

Az olyan terméket, amelynek **nemmegfelelősége javítással nem szüntethető meg, sem más célra nem használható fel, selejtezni kell.** A selejtezés engedélyezése az ügyvezető igazgató jogköre. **A selejtezésre váró, ill. selejtezett termékeket egyértelmű jelöléssel kell ellátni,** és gondoskodni kell azok véletlen vagy szándékolt felhasználásának megakadályozásáról.

### 7. A vevői/megrendelői/ügyfél észrevételek/reklamációk kezelése

A vevői reklamációkat **minden esetben a minőségirányítási rendszer vezető kezeli.** Célunk, hogy **egy munkanapon belül** a vevőt/megrendelőt értesítsük, hogy a reklamáció megérkezett, illetve szükség esetén további információkat kérjünk.

A probléma megoldásába bevonjuk a **megfelelő, érintett folyamat(elem) képviselőit** (kommunikáció, termelés, kivitelezés, szállítás, logisztika, alvállalkozó/k/). A folyamatot az IIR vezető koordinálja. Az okokról, következményekről, helyesbítő- és megelőző intézkedésekről **tájékoztatjuk a vevőt/megrendelőt.**

Minden alkalommal megvizsgáljuk, hogy a fellépő probléma egyedi, vagy korábban már előfordult, ismétlődő jellegű-e. Ismétlődés esetén törekszünk az újabb ismétlődés megakadályozására. A reklamáció kezelése során célunk, hogy a vevő elégedett legyen a probléma kezelésével és a meghozott intézkedésekkel. Lehetőség szerint a reklamációt **egy héten belül minden fél számára megnyugtató módon lezárjuk.** A folyamat eredményét a vevő igényei szerint prezentáljuk, ennek formája általában egy **MF-8.7-1-1** jelű **NMT/SZ jelentés** c. formalap, ill. egy **MF-10.2-1-1** jelű **NHM jelentés** c. formalap, vagy más, alkalmas, kötetlen formájú feljegyzés, jegyzőkönyv, stb.

A reklamáció dokumentálása, a fenti dokumentumok tárolása a minőségügyi feljegyzések mappájában, az irattárban, vagy az adatbázisban történik.

**Belső- illetve (be)szállítónak** küldött reklamáció esetén a fentiekhez hasonlóképpen járunk el.

### 8. A nem megfelelő szolgáltatás kezelése

#### 8.1. A nem megfelelő szolgáltatás azonosítása és ellenőrzés alatt tartása

A teljes szolgáltatási folyamat során észlelt nemmegfelelőség esetén **a szolgáltatás nyújtását azonnal meg kell szakítani. Gondoskodni kell a nem megfelelően nyújtott szolgáltatás(i) folyamatelem) azonnali kijavításáról.** A folytatásig teendő további intézkedések az alábbiak lehetnek:

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-8.7-1-1 | kiadva :       | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 4./6          |

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Nem megfelelő kimenetek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>felügyelete</b></p> | <p style="text-align: center;"><b>Dunai</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

- a szolgáltatás(i) folyamat(ek) megismétlése, pótlása (7.2.), vagy
- más (korrigált) módon való elvégzése (7.3.),

**A szolgáltatás további lépéseit, folyamat(ek)eit, teljes folyamatát csak ez(ek) után lehet elvégezni.**

## 8.2. A szolgáltatás(i) folyamat(ek) megismétlése, pótlása

A szolgáltatási folyamat végzése közben - a vevő, a munkatárs, a vezető, vagy más személy(ek) által - észlelt nemmegfelelőségről kiderülhet, hogy annak oka egy előre **tervezett folyamat(ek) elmaradása, hiánya a teljes folyamatból**. Ilyenkor a kijavítás, korrekció **az elmaradt (folyamat)elem pótlását, megismétlését jelenti**. A szolgáltatás további folytatása csak a jelzett tevékenység(ek) elvégzése után lehetséges.

## 8.3. A szolgáltatás(i) folyamat(ek) más (korrigált) módon való elvégzése

A kereskedelmi / szolgáltatási folyamat végrehajtása közben - a vevő, a munkatárs, a vezető, vagy más személy(ek) által - észlelt nemmegfelelőségről kiderülhet, hogy annak oka egy előre tervezett folyamat(ek)nek **nem a tervek szerinti, vagy nem odaillő módon való elvégzése**. Ilyenkor az adott szolgáltatást, vagy szolgáltatási folyamat(ek)et más, **most már korrigált (helyes, odaillő) módon kell elvégezni, valamint a teljes folyamatot eszerint szükséges folytatni**.

Megjegyzés:

Ha a nem megfelelő termék/szolgáltatást annak **kiszállítása, vagy felhasználásának megkezdése után fedezik fel**, vállalkozásunk megteszi a szükséges intézkedéseket a nemmegfelelőség hatásainak vagy lehetséges hatásainak megfelelően.

## 9. Kapcsolódó eljárások

- ME-7.5-1 Dokumentált információk
- ME-9.2-1 Belső audit
- ME-10.2-1 Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-8.7-1-1 | kiadva :       | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 5./6          |

|                                                                                                         |                                                      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|
| <p><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p><b>Nem megfelelő kimenetek</b></p> <p><b>felügyelete</b></p> | <p><b>Dunai</b></p> <p><b>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|

## 10. Módosítások jegyzéke

| Fejezet / alpont száma | Oldal száma | Módosítás leírása | Bevezetés dátuma | Új változat/ kiadás sorszáma |
|------------------------|-------------|-------------------|------------------|------------------------------|
|                        |             |                   |                  |                              |

|             |                 |                 |                 |                 |                 |
|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Készítette: | Felülvizsgálta: | Felülvizsgálta: | Felülvizsgálta: | Felülvizsgálta: | Felülvizsgálta: |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:          | Dátum:          | Dátum:          | Dátum:          |
| Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta:     |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:          | Dátum:          | Dátum:          | Dátum:          |

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-8.7-1-1 | kiadva :       | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 6./6          |





# **Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft.**

H-2316 Tököl, Hrsz.: 0323/24

tel.: (+36) 24/403-020

fax: (+36) 24/403-008

e-mail: dac@danubian.hu

## **Minőségirányítási Eljárás**

Készült az EN ISO 9001:2015 jelzetű szabvány követelményeinek  
figyelembe vételével.

**ME-9.2-1**

## **Belső audit**

**2. kiadás**

**1. változat (verzió)**

A kiadás dátuma: 2017. 06. 01.

Jóváhagyta: Dr. Kovács Géza Péter ügyvezető

© Ez az Integrált Irányítási Eljárás a z **Dunai Repülőgépgyár Kft. tulajdonát képezi**, engedély nélkül továbbadni vagy másolni –  
részleteiben is - tilos! Bizalmasan kezelendő!

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.

|                                                                                                                           |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Belső audit</b></p> | <p style="text-align: center;"><b>Dunai</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1. Érvényesség

Jelen eljárás érvényes a **Dunai Repülőgépgyár Kft.-nél végzett belső minőségirányítási rendszer-felülvizsgálatok (auditok) előkészítésére és lebonyolításának menetére.**

## 2. Cél

Az eljárás célja, hogy a társaságnál végzett **belső auditok a rendszerszabványokban és a társaság minőségirányítási rendszerében** megfogalmazott követelményeknek megfelelően legyenek elvégezve.

## 3. Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések

EN ISO 9001:2015 7.5. pont, Dokumentált információk

EN ISO 9001:2015 9.2. pont, Belső audit

EN ISO 9001:2015 9.3. pont, Vezetőségi átvizsgálás

| Feljegyzés megnevezése            | Űrlap azonosító | Megőrzési idő, év |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------|
| Audit program                     | MF-9.2-1-1      | 3                 |
| Belső audit terv                  | „kötetlen”      | 3                 |
| Belső audit ellenőrző/kérdéslista | „kötetlen”      | 3                 |
| Belső audit jelentés              | „kötetlen”      | 3                 |

## 4. Fogalom meghatározások, felhasznált rövidítések

**Belső integrált irányítási audit (BA)** rendszeres és független belső vizsgálat annak meghatározására, hogy az IIR megfelel-e a tervezett intézkedéseknek, a rendszerszabványok követelményeinek és a kitűzött követelményeknek, valamint bevezetése és fenntartása eredményes-e.

**Auditor (Felülvizsgáló)** az a képzett személy, aki képes a felülvizsgálatok végrehajtására, a téma felelősével nem áll függelmi viszonyban. Felülvizsgálati (audit) jelentésben rögzíti az észlelt eltéréseket és értékeli a javító intézkedéseket.

**Audit program** egy meghatározott időtartamra (egy év) tervezett, meghatározott célra irányuló egy, vagy több audit.

**Audit terv** az audit programban meghatározott audit lényeges jellemzőinek, körülményeinek, stb. megjelenítésére szolgáló leírás.

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-9.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 2./8          |

# Minőségirányítási Eljárás

## Belső audit

Dunai  
Repülőgépgyár Kft.

**Ellenőrző lista** az audit interjúknál használatos „sorvezető”, mely a témák/dokumentumok, stb. meglétére kérdez kizárólag eldöntendő kérdésekkel, „igen-nem”-es válaszadási lehetőségekkel.

**Kérdéslista** az audit interjúknál használatos kérdések gyűjteménye, általában kifejtendő kérdésekkel.

**Eltérésjelentés** az audit során keletkező írásos, objektív bizonyíték arra vonatkozóan, hogy az IIR nem teljesíti a rendszerszabványok követelményeit, vagy annak szabályozó eszközeit nem alkalmazzák elfogadható eredménnyel.

**Audit jelentés** az auditon tapasztaltak összefoglaló leírása, mely általában az audit elrendelője számára készül. (felülvizsgálati jelentés, audit zárójelentés)

**MK** Minőségirányítási Kézikönyv

**MIR** Minőségirányítási rendszer

**BA** belső audit

**NHM** nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység (jelentés)

## 5. Szakmai fogalmak

Az eljárás folyamatának leírásában.

## 6. Az eljárás leírása

### 6.1. Az éves belső audit program

A társaság minőségirányítási rendszerének belső felülvizsgálata évente, a harmadik fél által végzett felülvizsgálato(ka)t megelőzően, az ügyvezető által készített **MF-9.2-1-1** jelű, **Audit program** alapján történik. Az **audit programot** az ügyvezető hagyja jóvá, mely praktikusán tartalmazza a **soron következő belső auditot**, az ezt követő **vezetőségi átvizsgálást**, valamint a tanúsító szervezet által végzett soron következő **felügyeleti, ill. megújító auditot is**. A programozás részletessége, a munkafolyamatok, ill. folyamategységek programozása is lehetséges, ha egy-egy auditot/vezetőségi átvizsgálást pl. nem egy ütemben, vagy egy időpontban kívánunk végezni.

Az **audit program** a következőket tartalmazza:

- a vizsgálatok megnevezése, vagy a felülvizsgálandó terület(ek), tevékenység(ek) megnevezése,
- a vizsgálatok esetleges szakaszolása, a szakaszok tartalmának felsorolásával,
- a vizsgálat(ok) tervezett időpontja(i), valamint ütemezése.

### 6.2. A belső auditok terv szerinti végrehajtása

Az ügyvezető az audit időpontja **előtt megfelelő időben megbízást ad** ki az audit elvégzésére. **A belső auditok alapelve szerint az auditor személye mindig független**

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-9.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 3/8           |

**kell, hogy legyen a vizsgált területtől.** Ennek érdekében a szervezet vezetése **külső, független szakértőt, vagy szervezetet is megbízhat** a belső audit lefolytatásával.

Az auditor részére adott **megbízás tartalmazza az audit témáját, a vizsgálat tervezett időpontját, várható befejezési idejét.** A tervezett felülvizsgálatról az ügyvezető értesíti a vizsgálandó terület felelőseit (a szervezeti egységek vezetőit) is.

A megbízás birtokában és alapján az auditor megtervezi az auditot, ún. **Belső audit tervet készít**, melynek formátuma kötetlen, tartalma az alábbiak szerinti.

**A belső audit tervnek** (legalább) a következőket kell tartalmaznia:

- az audit célja és kezdete,
- a hivatkozási dokumentumok átadása,
- az audit végrehajtásának időpontja és helye,
- a fontosabb audit tevékenységek előrelátható időpontja és időtartama,
- az auditjelentés várható elkészültének időpontja és elosztólistája.

Az eredményes belső auditot összefoglalóan:

- a szabályozó **dokumentumok átvizsgálásával,**
- a személyzet kikérdezésével, **interjúk készítésével,** valamint
- **a folyamatok, műveletek** – lehetőleg helyszíni - **megfigyelésével**

kell lefolytatni.

A felülvizsgálat elvégzése előtt, a felkészülési szakaszban a megbízott **auditor megvizsgálja és értékeli a felülvizsgálandó területre vonatkozó minőségirányítási dokumentációt,** és ennek eredményéről feljegyzéseket készít.

Amennyiben szükségesnek látszik, **a felkészülés során az auditor Belső audit ellenőrző- és/vagy kérdéslistá(ka)t készít,** melyek formátuma, tartalma, felépítése és részletessége kötetlen.

**Az ellenőrző listák** kérdései főleg az egyes szabályozó dokumentumok, vagy tevékenységek meglétére, ill. működésre vonatkoznak, ezért funkciójuk annak eldöntése, hogy az adott dokumentum létezik-e, ill. az adott tevékenység működik-e, vagy nem. **Kérdési elsősorban zárt/eldöntendő,** ún. „igen-nem”-es válaszokat igénylő **kérdések.**

**A kérdéslisták** kérdései ezzel szemben a szabályozó dokumentumok, vagy tevékenységek működésének módjára vonatkoznak. Ezek a kérdések ezért elsősorban **nyitott,** ún. „kifejtendő” **kérdések.**

**A listák útmutatóként szolgálnak,** a felülvizsgálatot ki lehet terjeszteni, ha az előző időszakok, vagy alkalmak eltérésjelentéseiből olyan további kérdések származnak, amelyek nem szerepelnek a (jelenlegi) listá(ko)n.

**Az előkészített és improvizált kérdéseknek** annak megállapítására kell irányulniuk, hogy a munkatársak ismerik-e felelősségeiket, mindenki tudja-e, hogy mit és hogyan kell végrehajtania. **A kérdésekre adott válaszokat, valamint saját feljegyzéseit/megjegyzéseit az auditor az ellenőrző/kérdéslistákon rögzíti.**

A kérdések feltevése, illetve a válaszok megadása ún. „**interjúkon**” (strukturált beszélgetéseken) történik, melyeknek legfontosabb célja az „**első kézből származó**” **információk beszerzése.**

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-9.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 4./8          |

Az audit ezen szakaszában az auditor meggyőződik arról, hogy a **felelősök ismerik-e feladataikat és felelősségüket.**

A dokumentumok és feljegyzések ellenőrzésénél meggyőződik azok jóváhagyott, ellenőrzött állapotáról, érvényességéről és rendelkezésre állásáról, valamint arról, hogy mindenben a **Minőségirányítási Kézikönyv (MK) és a Minőségirányítási Eljárások (ME) és más vonatkozó szabályozások előírásai szerint járnak-e el a gyakorlatban.**

**A műveletek helyszíni/munkahelyi megfigyelésével** az auditor megállapítja, hogy a valós tevékenységet az MK és az ME-k (és más szabályozások) követelményeinek megfelelően hajtják-e végre.

### 6.3. A belső auditok zárása

Ha az auditor a felülvizsgálat során az irányítási rendszerben foglaltaktól való eltérést tapasztal, a feltárt nemmegfelelőségeket **írásos jelentésben rögzíti**. A jelentés formátuma kötetlen, vagy külön dokumentumként készül, vagy a **Belső audit jelentés** tartalmazza megállapításait. Tartalmazhat olyan hivatkozásokat is, (azonosítókkal) amelyek részletes tartalma más, erre a célra használatos űrlapokon/formalapokon olvasható. Ilyen pl. az **MF-10.2-1-1** jelű **NHM jelentés**, mely a kapcsolódó **ME-10.2-1** jelű, **Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység** c. Minőségirányítási Eljáráshoz tartozik.

**Az auditor megállapításait, a jelentés tartalmát ismerteti** a vizsgált terület vezetőjével/munkatársával, aki a megállapításokat aláírásával igazolja, vagy az arra vonatkozó véleményét a jelentésre rávezeti.

**Az audit zárásaként az auditor ún. Belső audit jelentést** készít. Ez egy összefoglaló (más elnevezéssel felülvizsgálati jelentés, vagy audit zárójelentés) melyben az auditor összegzi az audit során tapasztaltakat és megjelöli benne a szükséges korrekciókat, javításokat, helyesbítéseket. A belső auditról készült jelentés, a **Belső audit jelentés** formátuma kötetlen, de tartalmazza az audit részletes és átfogó értékelését.

**Az auditor által készített kötetlen** formátumú és felépítésű **Belső audit jelentés** című összefoglalót (más elnevezéssel felülvizsgálati jelentést, vagy audit zárójelentést) az ügyvezető megvizsgálja és megteszi a szükséges intézkedés(ek)e)t.

Az ügyvezető a **Belső audit jelentés** alapján **utasítja az illetékes vezetőt/munkatársat** hogy indokolatlan késedelem nélkül tegye meg a szükséges helyesbítés(ek)e)t és helyesbítő intézkedés(ek)e)t az audit során feltárt nemmegfelelőségek és ezek okainak kiküszöbölésére. Az ezt követő tevékenységek tartalmazzák a megtett intézkedések igazolását és az eredményekről szóló jelentés elkészítését a hiányosságok határidőre történő felszámolására.

Ha az ügyvezető az eltérésjelentés alapján azt állapítja meg, hogy a nemmegfelelőség oka a szabályozás elégtelensége, nem pedig a végrehajtás módja, **utasítást ad a szabályozás módosítására.**

Az érintett terület vezetője/munkatársa az **NHM Jelentés-en** igazolja az utasítás végrehajtásának megtörténtét. Az ügyvezető gondoskodik az ezt igazoló ellenőrzés lefolytatásáról. A helyesbítő tevékenységek dokumentálásának menetét az **ME-10.2-1** jelű, **Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység** c. Eljárás tartalmazza.

ű

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-9.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 5./8          |

|                                                                                                                           |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Belső audit</b></p> | <p style="text-align: center;"><b>Dunai</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 6.4. Belső „követő” audit

A belső követő audit célja, hogy **az auditot követő intézkedések eredményes bevezetéséről és a korábbi eltérésjelentések okának megszüntetéséről meggyőződjön.**

A követő auditot rendszerint a felülvizsgálatot lefolytató auditor folytatja le. Az auditor a követő audit eredményét az **NHM Jelentéseken** rögzíti.

Ha a helyesbítő tevékenység nem hozta meg a kívánt eredményt és a **nemmegfelelőség továbbra is fennáll, az ügyvezető feladata új intézkedést hozni annak megszüntetésére.**

### 7. Kapcsolódó tevékenységek, eljárások

#### Vezetőségi átvizsgálás

**Minden belső auditot ún. „vezetőségi átvizsgálással” kell zárni!** A vezetőségi átvizsgálásokat célszerűen az éves **Audit programban** kell ütemezni, azokat a szabvány által meghatározott témakörökben kell lefolytatni, melyek közül az egyik fontos éppen a **belső auditok értékelése.** (Lásd az MK megfelelő fejezetét és alfejezeteit!) **Az auditok megállapításairól, a feltárt nemmegfelelőségek kiküszöbölésére hozott intézkedések eredményességéről az ügyvezető a vezetőségi átvizsgálás során győződik meg.**

- ME-7.5-1 Dokumentált információ
- ME-8.7-1 Nem megfelelő kimenetek felügyelete
- ME-10.2-1 Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-9.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 6./8          |

|                                                        |                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Minőségirányítási Eljárás</b><br><b>Belső audit</b> | <b>Dunai</b><br><b>Repülőgépgyár Kft.</b> |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-9.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 7./8          |

|                                                                   |                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <p><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p><b>Belső audit</b></p> | <p><b>Dunai</b></p> <p><b>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|

**8. Módosítások jegyzéke**

| Fejezet / alpont száma | Oldal száma | Módosítás leírása | Bevezetés dátuma | Új változat/ kiadás sorszáma |
|------------------------|-------------|-------------------|------------------|------------------------------|
|                        |             |                   |                  |                              |

|             |                 |             |                 |             |                 |
|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|
| Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette: | Felülvizsgálta: |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          |
| Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          |

|                  |            |                |               |
|------------------|------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-9.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.      | oldal/oldalak: | 8./8          |





# **Dunai Repülőgépgyár Magyarország Kft.**

H-2316 Tököl, Hrsz.: 0323/24

tel.: (+36) 24/403-020

fax: (+36) 24/403-008

e-mail: dac@danubian.hu

## **Minőségirányítási Eljárás**

Készült az EN ISO 9001:2015 jelzetű szabvány követelményeinek  
figyelembe vételével.

**ME-10.2-1**

## **Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység**

**2. kiadás**

**1. változat (verzió)**

A kiadás dátuma: 2017. 06. 01.

Jóváhagyta: Dr. Kovács Géza Péter ügyvezető

© Ez az Integrált Irányítási Eljárás a z **Dunai Repülőgépgyár Kft. tulajdonát képezi**, engedély nélkül továbbadni vagy másolni –  
részleteiben is - tilos! Bizalmasan kezelendő!

Elektronikus dokumentum! Kinyomtatva tájékoztató jellegűvé válik.

|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Nemmegfelelőség és helyesbítő</b></p> <p style="text-align: center;"><b>tevékenység</b></p> | <p style="text-align: center;"><b>Dunai</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 1. Érvényesség

A szabályozás kiterjed a **Dunai Repülőgépgyár Kft. összes, a minőségirányítási rendszer által szabályozott területére.**

## 2. Cél

Jelen eljárás szabályozza a **nemmegfelelőségek, a vevői/megrendelői észrevételek, a belső auditok** által feltárt eltérések **kezelését**, valamint a **helyesbítő- és a megelőző tevékenységek** menetét.

## 3. Kapcsolódó dokumentumok, feljegyzések

EN ISO 9001:2015 7.5. pont, Dokumentált információk

EN ISO 9001:2015 8.7. pont, Nem megfelelő kimenetek felügyelete

EN ISO 9001:2015 9.2. pont, Belső audit

EN ISO 9001:2015 9.3. pont, Vezetőségi átvizsgálás

| Feljegyzés megnevezése     | Űrlap azonosító | Megőrzési idő, év |
|----------------------------|-----------------|-------------------|
| NHM jelentés               | MF-10.2-1-1     | 3                 |
| NHM jelentés nyilvántartás | MF-10.2-1-2     | 3                 |

## 4. Fogalom meghatározások, felhasznált rövidítések

**Nemmegfelelőség** egy követelmény nem teljesülése.

**Helyesbítés** tevékenység egy észlelt nemmegfelelőség megszüntetésére.

**Helyesbítő tevékenység** tevékenység egy észlelt nemmegfelelőség vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

**Megelőző tevékenység** tevékenység egy lehetséges nemmegfelelőség vagy más nem kívánatos lehetséges helyzet okának kiküszöbölésére.

**NM** nemmegfelelőség

**H** helyesbítés / helyesbítő

**M** megelőző

**NHM** mozaikszó, mely a nemmegfelelőségek kezelése, a helyesbítő- és a megelőző tevékenység kifejezések kezdőbetűiből áll.

## 5. Szakmai fogalmak

Az eljárás leírásában.

|                  |             |                |               |
|------------------|-------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-10.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.       | oldal/oldalak: | 2./6          |

|                                                                                                                                                             |                                                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Nemmegfelelőség és helyesbítő<br/>tevékenység</b></p> | <p style="text-align: center;"><b>Dunai<br/>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|

## 6. Az eljárás leírása

### 6.1. NHM kezelése

A szabályozásban található elvégzendő **tevékenységek** folyamata a hozzátartozó dokumentum kitöltése során értelemszerűen követhető.

### 6.2. Nemmegfelelőség

Minden alább felsorolt nemmegfelelőség kezelése, ill. tevékenység végrehajtása esetén az **MF-10.2-1-1** jelű **NHM jelentés** c. formapontot kell kitölteni, és a 6.7. pont szerint kell eljárni.

- BA belső audit eltérései,
- VR vevői/megrendelői/ügyfél észrevétel,
- H helyesbítés,
- HT helyesbítő tevékenység,
- MT megelőző tevékenység.

### 6.3. Helyesbítő tevékenységek

A helyesbítő tevékenységek **elsősorban a nemmegfelelőségek okainak kiküszöbölésére szolgálnak**, emellett fontos funkciójuk az is, hogy megelőzzék ezek megismétlődését.

Helyesbítő tevékenységeket kell alkalmazni, ha a nemmegfelelőség **hatásának súlyossága** ezeket **indokoltá teszi**, illetve

- **belső auditok eltérései** (ha azok olyan **súlyúak és jellegűek**),
- **vevői észrevételek/visszajelzések és**
- **hatásaiban jelentős vagy ismétlődő nemmegfelelőségek**

kezelésére **minden esetben**.

**Helyesbítő tevékenységek esetén** az NHM jelentés 1. pontjában a „Valós” négyzetet kell megjelölni, így jelezve azt, hogy **megvalósult nemmegfelelőséget** kezelünk.

### 6.4. Megelőző tevékenységek

A megelőző tevékenységek során a társaság ügyvezetője, vezetői és munkatársai (alkalmazottai és megbízottjai) a munkavégzésük során olyan észrevételeket tesznek, amelyek a **termék/szolgáltatás „minőségromlásának”** (nem a vevői/megrendelői/ügyfél szándékok szerinti használhatóság, illetve a vonatkozó jogszabályi megfelelés) és a termék-előállító és szolgáltató **rendszer helytelen működésének megelőzésére szolgálnak**.

|                  |             |                |               |
|------------------|-------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-10.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.       | oldal/oldalak: | 3./6          |

# Minőségirányítási Eljárás Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység

Dunai  
Repülőgépgyár Kft.

A megelőző tevékenységek lényege, hogy minden esetben időben megelőzik az esetleges nemmegfelelőség bekövetkezését.

Megelőző tevékenységek esetén az **NHM jelentés** 1. pontjában az „Esetleges” négyzetet kell megjelölni, így jelezve azt, hogy a nemmegfelelőség még nem történt meg.

## 6.5. Vevői/megrendelői/ügyfél észrevételek kezelése

A társaság **Minőségpolitikájának** egyik alapelve, hogy a vevő/megrendelő/ügyfél **jogos igényeit** nemcsak a szerződés teljesítése során, hanem a teljesítés után is, azok teljes élettartama/megvalósítása alatt annak legteljesebb **megelégedettségére** törekszik kielégíteni.

A társasághoz **beérkező** ilyen tárgyú (szóbeli és/vagy írásos/papír és elektronikus/) **megkeresésről** – összhangban azok súlyával és jelentőségével, valamint várható következményeivel - **az ügyvezetőt értesíteni kell.**

A vevői észrevételek kezelésének dokumentálására is az **MF-10.2-1-1** jelű **NHM jelentést** kell alkalmazni.

## 6.6. Belső auditok eltéréseinek kezelése

A belső auditok **eltérései kezelésének dokumentálása** szintén az **NHM jelentésben** történik, mint **egy valós nemmegfelelőség, amely minden esetben helyesbítő tevékenységet** von maga után.

## 6.7. NHM kezelésének folyamata

**Az itt következő folyamatleírás bemutatja a különböző nemmegfelelőségek és az ezekhez tartozó helyesbítő-, illetve megelőző tevékenységek kezelésének módját.** A leírásban a sorszámozás a tevékenységek sorrendjének jelölését, a tevékenység-elemek rövid leírása azok bemutatását szolgálja. A felelős munkakörökkel együtt a tevékenységek végzése során használatos dokumentum-formátumot (feljegyzést, űrlapot, formalaapot) is jelöltük. Az **MF-10.2-1-1** jelű **NHM jelentés** egyes sorait kitöltő **személy a kitöltést aláírásával és dátummal igazolja.**

Az NHM-folyamatleírás az alábbi:

1. A nemmegfelelőség (NM) esetleges **előfordulásának folyamatos figyelése a társaság minden munkatársának** (alkalmazottjának és megbízottjának) **feladata.** Az észlelést a dolgozó vagy közvetlen felettesének jelenti, vagy eljár az ügyben, és jelenti. Vevői észrevétel esetén függetlenül attól, hogy annak jelzése milyen formában történik (szóban, telefonon, faxon, levélben, vagy e-mailben), **azonnal értesíteni kell az ügyvezetőt,** aki a továbbiakban kezeli a reklamációt/észrevételt. **Belső audit** során az auditor által készített **audit jelentés eltéréseit** kell figyelembe venni.
2. A NM leírása az **MF-10.2-1-1 NHM jelentés** 1. pontjában történik. A **belső audit** eltérései, a **vevői reklamációk** és az **egyéb észlelt** nemmegfelelőségek esetén a

|                  |             |                |               |
|------------------|-------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-10.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.       | oldal/oldalak: | 4./6          |

|                                                                                                                                                             |                                                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Minőségirányítási Eljárás</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Nemmegfelelőség és helyesbítő<br/>tevékenység</b></p> | <p style="text-align: center;"><b>Dunai<br/>Repülőgépgyár Kft.</b></p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|

„valós”, feltételezett nemmegfelelőség esetén a „lehetséges” négyzetet kell megjelölni.

3. A NM súlyosságát el kell bírálni, és **el kell dönten**i, **hogy szükséges-e helyesbítő-, ill. megelőző tevékenység, vagy elegendő a helyesbítés a nemmegfelelőség megszüntetésére**. Abban az esetben, ha H / M tevékenység nem szükséges, akkor a „nem” négyzetet kell megjelölni és a 3. sorban (az intézkedés leírása) a „helyesbítés” négyzet megjelölésével kell leírni a nemmegfelelőség megszüntetésére hozott intézkedést.
4. Ha a NM kezelése **nem igényel H / M tevékenységet**, csak helyesbítést, azt el kell végezni.
5. Meg kell állapítani **nemmegfelelőség okát** / okait.
6. A nemmegfelelőség mibenlétének és **súlyosságának megfelelő H / M tevékenységet meg kell határozni**, ki kell jelölni annak **felelő**sét és meg kell határozni a végrehajtás **határidejét**.
7. A H / M **tevékenység elvégzését igazolni kell**.
8. Az elvégzett H / M tevékenység **eredményességét az ügyvezető vizsgálja meg és értékeli**.

Ha a tevékenység nem érte el a kívánt eredményt, **újra el kell végezni** más módon mindaddig, amíg a kívánt eredményt el nem éri.

**Megjegyzés:** Ha a jelentés kitöltése esetén az arra kialakított formanyomtatványon a **hely nem elegendő**, akkor a jelentés jobb alsó sarkában lévő négyzetet beikszelve, **a jelentés a másik oldalon az azonosító szám megadásával** egyértelműen folytatható.

## 7. Kapcsolódó eljárások

|          |                                     |
|----------|-------------------------------------|
| ME-7.5-1 | Dokumentált információ              |
| ME-9.2-1 | Belső audit                         |
| ME-8.7-1 | Nem megfelelő kimenetek felügyelete |

|                  |             |                |               |
|------------------|-------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-10.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.       | oldal/oldalak: | 5./6          |

|                                                                                                |                                           |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--|
| <b>Minőségirányítási Eljárás</b><br><b>Nemmegfelelőség és helyesbítő</b><br><b>tevékenység</b> | <b>Dunai</b><br><b>Repülőgépgyár Kft.</b> |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--|

## 8. Módosítások jegyzéke

| Fejezet<br>/<br>alpont<br>száma | Oldal<br>száma | Módosítás leírása | Bevezetés<br>dátuma | Új<br>változat/<br>kiadás<br>sorszáma |
|---------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|---------------------------------------|
|                                 |                |                   |                     |                                       |

|             |                 |             |                 |             |                 |
|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|
| Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette: | Felülvizsgálta: | Készítette: | Felülvizsgálta: |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          |
| Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     | Jóváhagyta: | Jóváhagyta:     |
| Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          | Dátum:      | Dátum:          |

|                  |             |                |               |
|------------------|-------------|----------------|---------------|
| azonosító:       | ME-10.2-1-1 | kiadva:        | 2017. 06. 01. |
| kiadás/változat: | 2./1.       | oldal/oldalak: | 6./6          |