

KONTAKT ALBA Bt.

Székhely: 8000 Székesfehérvár, Gáz utca 4. 1. em. 1.

Telephely: H-Székesfehérvár, Nyitrai u. 68.

Telefon/fax: (22) 301-234

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04.	Fejezet: A	Oldalszám: 1/52
-----------------	------------------------------	------------	-----------------

Ellenőrzött példány ☐

Nem ellenőrzött példány ☐

INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Az MSZ EN ISO 9001:2015 valamint az MSZ EN ISO 14001:2015 szabványok szerint

..... számú példány

Alkalmazását elrendelem:

.....

Glück Ferenc
ügyvezető

A kézikönyvben található valamennyi információ a KONTAKT ALBA Betéti Bt. (a továbbiakban KONTAKT ALBA Bt.) tulajdona, amelyek nem használhatók fel üzleti vagy más célra a Bt. ügyvezetőjének jóváhagyása nélkül.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: A	Oldalszám: 2/52
-----------------	-------------------------------	------------	-----------------

Technikai oldal

A(z) 2. kiadás számú Kézikönyvet jóváhagyta:

.....
 ügyvezető

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Kiadás száma	Módosítás	
	Dátuma	Leírása
1	2013.03.22..	A dokumentum első kiadása.
1	2018.04.04..	Módosítások a rendszerszabvány változása miatt.

Elosztási/Oktatási jegyzék

A változás azonosítása (új kiadás/módosított fejezetek felsorolása): Második kiadás
A fenti módosítási állapotú Kézikönyv előírásait megismertem és tudomásul vettem

	Az oktatás időpontja	Elosztott példány sorszáma	Aláírás
Törzspéldány Glück Ferenc	2018.04.04..	1	
Tanúsító testület		2	

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04.	Fejezet: B	Oldalszám: 3/52
-----------------	------------------------------	------------	-----------------

Tartalomjegyzék

Technikai oldal.....	2
Tartalomjegyzék	3
Bevezetés.....	5
0. Alkalmazási terület	5
A KONTAKT ALBA Bt. bemutatása	5
1. Rendelkező hivatkozások	7
2. Szakkifejezések és meghatározásuk	8
4. A szervezet környezete	10
4.2. A szervezet és környezetének megértése	10
4.2. Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése.....	11
4.3. Az integrált irányítási rendszer alkalmazási területének meghatározása	13
4.4. Az integrált irányítási rendszer és folyamatai	13
5. Vezetői szerepvállalás	16
5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség	16
5.1.1. Általános előírások.....	16
5.1.2. Vevőközpontúság	16
5.2. Politika.....	17
5.2.1. A minőségpolitika kialakítása	17
5.2.2. A minőségpolitika kommunikálása	17
5.3. Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök	17
6. Tervezés	19
6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek.....	19
6.2. Minőségcélok és az elérésük megtervezése.....	21
6.2.1. Környezeti tényezők és hatások	22
6.2.2. Célok és programok	24
6.2.3. Környezetvédelmi célok és tervek	24
6.3. A változtatások tervezése.....	25
7. Támogatás.....	27
7.1. Erőforrások.....	27
7.1.1. Általános előírások.....	27
7.1.2. Munkatársak	27
Képzés, minősítés és illetékesség.....	27
7.1.3. Infrastruktúra.....	27
7.1.4. A folyamatok működési környezete	28
7.1.5. Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások.....	28
7.1.7. Szervezeti ismeretek.....	29
7.2. Felkészültség (kompetencia)	29
7.3. Tudatosság.....	30
7.4. Kommunikáció.....	30
7.5. Dokumentált információ	30
7.5.1. Általános előírások.....	30
7.5.2. Létrehozás és frissítés.....	31
7.5.3. A dokumentált információk felügyelete.....	32
8. Működés.....	34

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04.	Fejezet: B	Oldalszám: 4/52
-----------------	------------------------------	------------	-----------------

8.1. Működéstervezés és –felügyelet	34
8.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények	35
8.2.1. Kapcsolattartás a vevővel	35
8.2.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása	35
8.2.3. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása	35
8.2.4. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása	36
8.3. Termékek és a szolgáltatások tervezése és fejlesztése	36
8.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete	36
8.4.1. Általános előírások	36
8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke	38
8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére	39
8.5. A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása	39
8.5.1. A termék-előállítás és a szolgáltatásnyújtás szabályozása	39
8.5.2. Azonosítás és nyomonkövethetőség	40
8.5.3. A vevők vagy a külső szolgáltatók tulajdona	40
8.5.4. Megóvás	40
8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek	41
8.5.6. Változáskezelés	41
8.6. A termékek és szolgáltatások kibocsátása	41
8.7. A nem megfelelő kimenetek felügyelete	42
8.8. Felkészülés és reagálás vészhelyzetekre (ISO 14001)	42
9. Teljesítményértékelés	44
9.1.1. Általános előírások	44
9.1.2. Vevői elégedettség	44
9.1.3. Elemzés és értékelés	44
9.2. Belső audit	45
9.3. Vezetőségi átvizsgálás	46
9.3.1. Általános előírások	46
9.3.2. A vezetőségi átvizsgálás bemenetei	46
9.3.3. A vezetőségi átvizsgálás kimenetei	46
10. Mérés, elemzés és fejlesztés (Ellenőrzés ISO 14001)	48
10.1. Általános előírások	48
10.2. Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység	48
10.3. Folyamatos fejlesztés	49
1. melléklet: A KONTAKT ALBA Bt. szervezeti ábrája	50
2. melléklet: FOLYAMAT TÉRKÉP	51
3. melléklet: Integrált politika	52

Az integrált irányítási Kézikönyv fejezetei a fenti kiadás számokkal és kiadási dátumokkal érvényesek.
Székesfehérvár, 2018.04.04.

Glück Ferenc
ügyvezető

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 1.	Oldalszám: 5/52
-----------------	-------------------------------	-------------	-----------------

Bevezetés

A Kontakt Alba Bt. (továbbiakban: Kontakt Alba Bt. vagy Bt.) megrendelői igényeinek magas minőségi színvonalon történő kielégítése szükségessé teszi a rágcslómentesítési és rovarirtási tevékenységeinek (továbbiakban: szolgáltatási tevékenységeinek) minőségközpontú megközelítését.

A megrendelői kört képviselő Bt.ok elvárásai, illetve a meghirdetett pályázatok során mind gyakrabban szerepel a pályázati feltételek között, az ISO 9001:2015 illetve az ISO 14001:2015 szabványok szerint kialakított, független fél által akkreditált tanúsítvánnyal rendelkező integrált irányítási rendszer megléte, működtetése.

Ezt a szükségszerűséget felismerve a Kontakt Alba Bt. vezetése elhatározta, hogy tevékenységei minőségi színvonalának folyamatos emelése érdekében alkalmazza a megújult MSZ EN ISO 9001:2015 illetve MSZ EN ISO 14001:2015 szabványok szerinti integrált irányítási rendszert, a korábban kialakított és tanúsított integrált irányítási rendszerének tapasztalataira építve.

0. Alkalmazási terület

Az Integrált irányítási Rendszer Kézikönyvben leírt rendszer a Kontakt Alba Bt.

- Háztartási, lakóközösségi megrendelők részére végzett rágcsló- rovarirtás,
- Ipari és mezőgazdasági vállalkozások területén végzendő kártevő-mentesítés,
- Mezőgazdasági terménytárolók elgázosításos technikájú kártevő-mentesítése

tevékenységi körére

8000 Székesfehérvár, Gáz u.4. I. / 1.

sorszám alatti székhelyére került kialakításra, bevezetésre.

Nem alkalmazható szabványkövetelmények:

A Kontakt Alba Bt.-nél az integrált irányítási rendszer kialakítása és működtetése során – a működési gyakorlatával összhangban - az ISO 9001:2015 szabvány 4.3 pontja értelmében a:

- 8.3 Termékek és a szolgáltatások tervezése és fejlesztése c. szabványkövetelmény nem került alkalmazásra, mert a Bt. szolgáltatási tevékenységeit a megrendelőtől kapott információk és dokumentációk alapján végzi, a tervezési folyamatban nem vesz részt, illetve ehhez kapcsolódóan nincs felelőssége.

Amennyiben a szolgáltatási tevékenység végrehajtásába a Bt. alvállalkozót von be (pl. saját erőforrás kapacitást, lehetőséget meghaladó igények teljesítése), úgy az ügyvezető biztosítja, hogy ezen tevékenységek végrehajtásához megfelelő képességekkel rendelkező, értékelt, jóváhagyott partnert vesz igénybe. Ezen partnereket ellátja a megrendelés teljesítéséhez szükséges információkkal, és tevékenységüket, annak eredményét megfelelő módon ellenőrzi és igazolja, továbbá szabályozza a kapcsolattartás, ellenőrzés, és a tevékenység szakmai felügyeletének módszereit és felelősségét, ezzel biztosítva a szolgáltatásért viselt felelősségének megalapozottságát.

A KONTAKT ALBA Bt. bemutatása

1. A KONTAKT ALBA Bt. a 0706004624 sz. cégbírósi határozat alapján működő gazdasági társulás.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 1.	Oldalszám: 6/52
-----------------	-------------------------------	-------------	-----------------

2. A Bt. tevékenysége

A Bt. a tevékenységét 1994-ben kezdte meg. A Bt. alaptevékenysége ipari, mezőgazdasági és háztartási megrendelők részére rágcsáló- és rovarirtás, továbbá szemestermény gázosítás.

A Bt. vállalja háztartások, közintézmények, óvodák, iskolák, vendéglátóegységek, mezőgazdasági vállalkozások rágcsáló – és rovarirtását, illetve mezőgazdasági terménytárolók kártevő-mentesítését gázosítási technikával, továbbá fertőtlenítést. A tevékenység ellátása mindenkor a megrendelő helyszínén történik.

A Bt. tevékenysége jelenleg is jó piaccal bír. Kihasználva ezt a Bt. igyekszik tevékenységének színvonalát úgy emelni, hogy a vállalkozás hosszabb távon is jövedelmezően működhessen.

A KONTAKT ALBA Bt. számviteli politikájának alapelve, hogy a reális eredményt megbízhatóan és összehasonlíthatóan mutassa ki, számvitelileg alátámassza és kimutatásai jövőbeni terveinek is alapjai lehessenek. A Bt. pénzügyi helyzete szilárd, számlaforgalma kiegyensúlyozott.

A tevékenység hátterét a szükséges infrastruktúra és eszközállományon kívül a jól képzett szakemberek jelentik, amelyek biztosítják a megrendelői igények maradéktalan kielégítését

A Bt. a képződő eredményét folyamatosan visszaforgatta a Bt.ba, amelynek eredményeként a mai eszközállomány minősége magas színvonalú munkavégzést tesz lehetővé a Bt. számára. A vállalkozás léte megalapozott, fejlődése dinamikus.

A Bt. tevékenységét az ügyvezető irányítja, felelős a munkaszervezésért, és tevékenységek ellenőrzéséért, és egyéb felelősségeitől függetlenül felelős a Bt. minőségügyi követelményeinek betartásáért, mint integrált irányítási vezető. Az ügyvezető felügyeli, irányítja a Bt. pénzügyeit (elszámolások, számlázás, stb.) és az adminisztrációt. Az ügyvezető rendelkezik a tevékenység végzéséhez szükséges szakmai végzettséggel.

A Bt. átlagos fizikai létszáma 4 fő, amelynek bővítése az esetleges forgalomnövekedéshez kapcsolódó fejlesztések okán várható.

A Bt. továbbra is egy telephelyen tevékenykedik, bejelentett székhelye változott. Az iroda, a 8000 Székesfehérvár, Gáz u.4. I./1. címen, a technológiának megfelelő raktár a 8000 Székesfehérvár, Nyitrai u. 68. illetve a 8000 Székesfehérvár, Keresztöltés u. 4358/3 sz. alatt található

A vevői kapcsolatok erősítését és fejlesztését a Bt. az elvégzett munka jogszabályi követelményeknek való megfeleléssel, a szolgáltatás színvonalával és ára révén biztosítja. Ez kiterjed a Bt. szolgáltatási folyamatainak megbízhatóságára, a rugalmasságra, a szakemberek hozzáértésére, az elvégzett munka minőségének garantálására, a garanciális és szavatossági kötelezettségek teljesítésére.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 2.	Oldalszám: 7/52
-----------------	-------------------------------	-------------	-----------------

1. Rendelkező hivatkozások

Az integrált irányítási rendszer követelményeinek tárgyalása során a Kézikönyv pontosan követi az ISO 9001 szabvány szakaszainak számozását és az egyszerűbb kezelhetőséget szem előtt tartva az ISO 14001 szabvány követelményeit ezekhez illeszti. A szakaszokat, mint külön-külön fejezeteket kezeli, ezért a tevékenységek tárgyalásakor a vonatkozó szakasz számozása kerül hivatkozásra

Az integrált irányítási Kézikönyv három célt szolgál:

- Tartalmazza a KONTAKT ALBA Bt. integrált irányítási rendszerének alkalmazási területét, beleértve az engedélyezett kizárásokat, a Bt. minőségpolitikáját, valamint a minőséggel kapcsolatos céljait.
- Megfogalmazza azokat a tevékenységeket, amelyek szükségesek a jogszabályi (a törvényektől a vonatkozó és hatályos szabványokig) előírások és a vevői igények teljes körű kielégítéséhez.
- Minőséggel kapcsolatos információként és kommunikációs eszközként használható a Bt. minden egysége és külső kapcsolatai felé.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 3.	Oldalszám: 8/52
-----------------	-------------------------------	-------------	-----------------

2. Szakkifejezések és meghatározásuk

Anyag: A dokumentációban és hatósági előírásokban hivatkozott, a rögzített követelményeket kielégítő vegyszer, irtószer.

ÁNTSZ: Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat

Dokumentum: Minden információ és annak hordozója.

Folyamat: Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át.

Helyesbítő tevékenység: tevékenység egy észlelt eltérés vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére (Egy eltérésnek egynél több oka is lehet. A helyesbítő tevékenységet az eltérés ismételt előfordulásának, míg a kockázatkezelési tevékenységet az előfordulásnak megelőzésére hajtják végre). A javító tevékenység más, mint a helyesbítő tevékenység.

Javító tevékenység: intézkedés egy észlelt eltérés megszüntetésére.

Javítási művelet: Olyan tevékenység, amely a minőségtől eltérő állapotot helyesbíti és minimálisra csökkenti annak hatását.

Kézikönyv: Jelen dokumentum, amely meghatározza a KONTAKT ALBA Bt. - mint szervezet - integrált irányítási rendszerét.

Megfelelőség: Meghatározott követelményekkel való összhang.

Megrendelő (vevő): Szervezet vagy személy, amely vagy aki kap egy terméket, illetve egy szolgáltatást a KONTAKT ALBA Bt.-től.

Meghatalmazott felügyelő: A mindenkori szolgáltatási terület szerinti illetékes ÁNTSZ.

Minőségcél: A minőséggel kapcsolatos valami, amire törekszenek, vagy amit el akarnak érni. A minőségcélok általában a szervezet minőségpolitikáján alapulnak. A minőségcélokat a szervezet számára tűzik ki.

Minőség: Meghatározott követelményeknek való megfelelés.

Minőség biztosítása: Tervezett rendszeres és kockázatkezelési tevékenységek amelyek szükségesek annak biztosítására, hogy az anyagok, termékek és szolgáltatások összhangban legyenek a meghatározott követelményekkel.

Minőség ellenőrzése: Felügyelet, tesztelés vagy vizsgálat annak igazolására, hogy az anyagok, termékek, vagy szolgáltatások megfelelnek-e a meghatározott követelményeknek.

Megrendelés: Külső jogi-, vagy magánszemély által adott igény, szolgáltatás nyújtására.

Munkaszám: A Bt. ügyvezetője által adott azonosítószám, amely végigkíséri a szolgáltatást a megrendelői érdeklődéstől kezdve (áránlat) a tevékenység átvételéig.

Nyomon-követhetőség: Képesség arra, hogy a szervezet nyomon kövesse a szolgáltatás múltját, az alkalmazását vagy helyét. A nyomon-követhetőség vonatkozhat:

- a felhasznált anyagok, vegyszerek, technológiai eszközök eredetére,
- a szolgáltatás engedélyeire és helyére.

Szállító: Bármely szervezet vagy személy szervezet vagy személy, aki anyaggal, termékkel, szolgáltatással vagy információval látja el a KONTAKT ALBA Bt.-t (szervezetet). A (be)szállító lehet a szervezeten belüli vagy azon kívüli. Szerződéses viszonyban a (be)szállító neve néha "vállalkozó".

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 3.	Oldalszám: 9/52
-----------------	-------------------------------	-------------	-----------------

Szolgáltatás: Egy folyamat eredménye:

- Fertőtlenítés,
- kártevők elleni védekezés.

A KONTAKT ALBA Bt. gyakorlatában a szolgáltatás a meghatározott tevékenységi területen elkészült, jogszabályok által meghatározott feltételek szerint elvégzett egészségügyi gázmesteri tevékenység.

Tájékoztató: Országos Epidemiológiai Központ Dezinszekciós és Deratizációs Osztályának tájékoztatója az engedélyezett irtószerekről és az egészségügyi kártevők elleni védekezés szakmai irányelveiről (mindenkor az érvényes változat)

Technológia: Egy szolgáltatási, vagy integrált irányítási tevékenység végrehajtási módjának lépésenkénti előírása (pl. vegyszer kihelyezési, szállítási szabályok, gázosítási előírások, munka – és balesetvédelmi szabványok, stb.)

Mérőberendezés: Mérőműszer, szoftver, etalon, anyagminta, segédberendezés vagy ezek kombinációja, amely egy mérési folyamat elvégzéséhez szükséges

Integrált irányítási rendszer vezetője (MIR, KIR vezető): a KONTAKT ALBA Bt. ügyvezetője, aki egyéb felelősségeitől függetlenül a felelős az integrált irányítási rendszer kidolgozásáért, és fenntartásáért. Az integrált rendszer dokumentációjában a továbbiakban csak az ügyvezető megnevezés szerepel.

KIR: Környezetközpontú irányítási rendszer

Környezet: A szervezetet körülvevő közeg, amelyben az működik, beleértve a levegőt, vizet, földterületet, a természeti erőforrásokat, a növény-és állatvilágot, az embereket és ezek kölcsönös kapcsolatait.

MEGJEGYZÉS: Ebben az összefüggésben a szervezetet körülvevő közeg (környezet) a szervezet belsejétől kezdve a globális rendszerig terjed.

Környezeti tényező: valamely szervezet tevékenységének, termékeinek vagy szolgáltatásainak olyan eleme, amely kölcsönhatásba kerülhet a környezettel.

Környezeti hatás: A környezetben végbemenő mindennemű – káros vagy hasznos – változás, amely egészben vagy részben a szervezet környezeti tényezőiből származik.

Környezeti cél: a környezeti politikával konzisztens átfogó távlati terv, amelyet a szervezet saját maga számára elérésre kitűzött, és amely - ahol lehetséges – számszerűsített.

Környezeti teljesítés: a szervezet környezeti tényezői irányításának mérhető eredményei.

Környezeti politika: a szervezetnek a környezeti teljesítéséhez kapcsolódó átfogó szándékai és környezetközpontúsága, a felső vezetőség hivatalos állásfoglalása szerint.

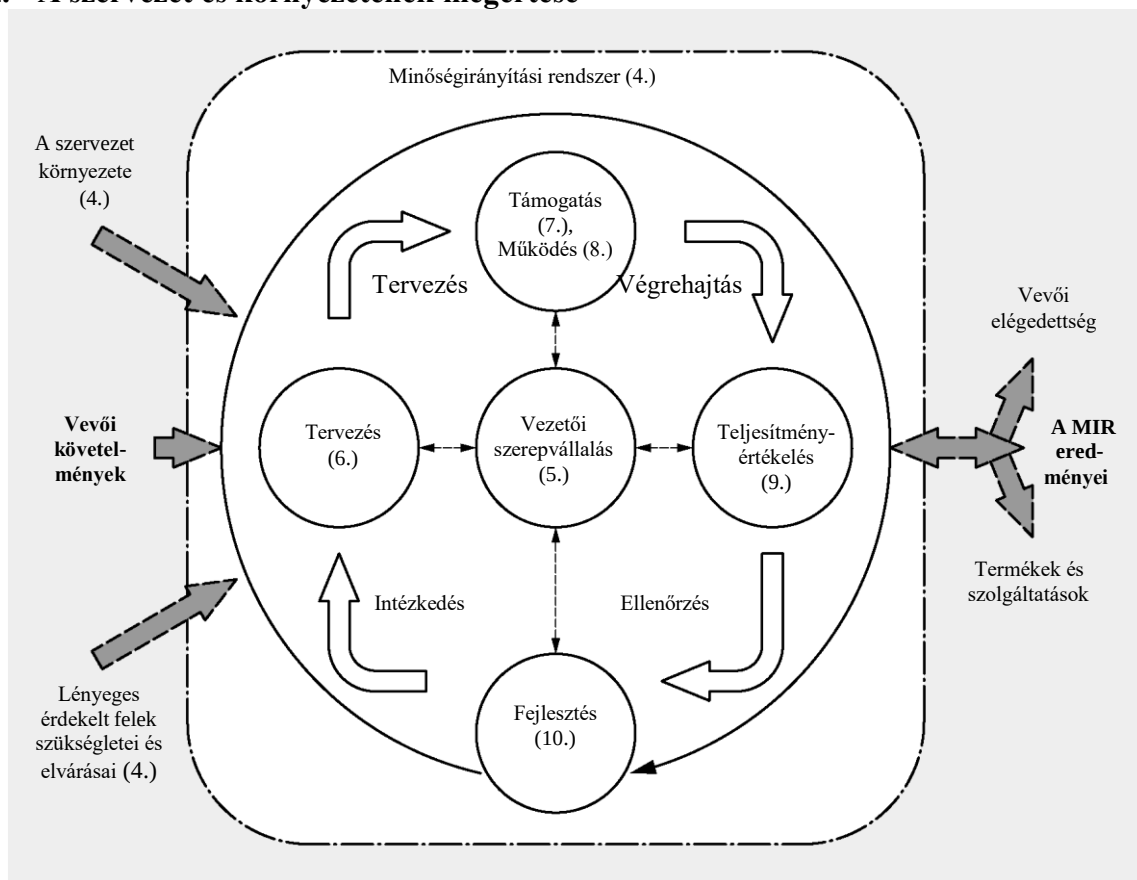
Környezeti előírányzat: a szervezetre vagy annak részeire vonatkozó, környezeti célokból eredő részletes teljesítési követelmény, amelynek kitűzése és elérése szükséges az előírányzatok teljesítéséhez.

Környezetközpontú irányítási rendszer felülvizsgálata: Az átfogó irányítási rendszer azon része, amely felöleli a környezeti politika kialakításához, megvalósításához, teljesítéséhez, átvizsgálásához és fenntartásához szükséges szervezeti felépítést, tervezési tevékenységeket, felelősségeket, gyakorlatot, eljárásokat és erőforrásokat.

Érdekelte felek: A szervezet környezeti teljesítménye által érintett vagy érdekelt személy, illetve csoport.

4. A szervezet környezete

4.2. A szervezet és környezetének megértése



A Bt. kialakította, bevezette és működteti az ISO 9001: illetve az ISO 14001 rendszerszabványok előírásainak megfelelő rendszerét.

Az irányítási rendszer kidolgozásának alapját a szervezeti felépítés és a tevékenységhez kapcsolódó folyamatok, valamint azok kölcsönhatása, a szolgáltatási ágazat sajátosságai, valamint a meglévő működési szabályozás és gyakorlat jelentette.

A politikában meghatározásra került a stratégiai irányvonal, valamint azok a lényeges szempontok, amelyek hatással lehetnek az integrált irányítási rendszer működtetésétől, a szabályozottságtól elvárt eredményekre. A folyamatok és azok kölcsönhatása, dokumentált információként, „*Folyamat térkép*”-en kerül bemutatásra.

Az eredményt külső és belső tényezők befolyásolhatják.

Külső tényezők:

- telephely adottságai regionális viszonylatban
- egyéb hasonló tevékenységű szolgáltatók (versenytársak)
- megfelelő felkészültségű és kapacitású alvállalkozók
- törvényi és szabványi előírások
- megrendelői előírások
- piaci viszonyok, konkurencia

Belső tényezők:

- magas szintű szakmai tudás, speciális képzettség, ismeret és gyakorlat a vezetés és a munkatársak részéről

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 4.	Oldalszám: 11/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

- a munkavégzéshez szükséges felszerelések és vegyszerek ésszerű mennyisége és megfelelő minősége, ezek rendelkezésre állásának folyamatos biztosítása
- a szolgáltatási feladat ellátásához megfelelő infrastruktúra, számítógépes programok rendelkezésre állása
- munkakörnyezet
- magas színvonalú ellenőrzési kultúra
- növekvő tendenciát mutató teljesítmény
- speciális szolgáltatási és ellenőrzési feladatok ellátására vonatkozó képesség, képzettség és gyakorlat megléte
- bővülő piaci megrendelések
- munkahely bővítési (kialakítási) és munkaerő felvételi lehetőségek

A tényezők pozitív vagy negatív megfontolandó elemek lehetnek.

A tényezők felülvizsgálatát az ügyvezető biztosítja, azokat figyelemmel kíséri az érdekelt felek elvárásai, valamint a kockázatok és lehetőségek függvényében.

A Kontakt Alba Bt. működési környezetét dokumentált információként a „**Működési környezet**” című feljegyzés mutatja be.

4.2. Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése

A integrált irányítási rendszer kidolgozása során meghatározásra kerültek az érdekelt felek és azok elvárásai. A Kontakt Alba Bt. integrált irányítási rendszerében lényeges érdekelt feleket a szervezet működését, és környezetét döntően befolyásoló tényezők körében határozta meg a vezetőség. Ez alapján kerültek felmérésre, illetve a meglévő kapcsolatok, ismeretek alapján meghatározásra elvárásaik, amelyek a megfelelő minőségű szolgáltatási tevékenység nyújtása során befolyásoló jelleggel bírnak. A vezetőség által a felmért igények kiértékelésre kerültek abból a szempontból, hogy melyek azok, amelyeket ezen igényeken túlmenően – a gazdaságos működés keretein belül – kielégítésre kerülnek (vállalt igények).

Érdekelt fél	Szükségletei/Elvárásai
Külső tényezők	
Állami jogalkotás	➤ állami, országos törvények ismerete és betartása ➤ a tevékenységre vonatkozó ágazati előírások pontos és kötelező betartása országon belül és az EU-ban ➤ biztonsági szabályozások betartása
Önkormányzat	➤ helyi rendeletek ismerete és betartása, megfelelő adózási morál ➤ helyi ÁNTSZ, mint hatóság előírásai ➤ a meghatározott szolgáltatások és környezeti állapot folyamatos, hosszú távú, megbízható fenntartása ➤ együttműködés a tervezett fejlesztésekben
Hasonló vállalkozások	➤ tevékenységek kölcsönös ismerete ➤ egymás tevékenységére vonatkozó esetleges hatások és negatív hatásuk esetén ezek elfogadható kezelése ➤ vészhelyzeti felkészültség
Beszállítók	➤ specifikációk pontos meghatározása ➤ szállítási határidő betartása, megbízható, folyamatos szállítás képessége ➤ rugalmasság ➤ elvárt minőségű szolgáltatás és a kapcsolódó bizonylatolás

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 4.	Oldalszám: 12/52
	teljesítése		
Alvállalkozók	➤ specifikációk pontos meghatározása ➤ kommunikáció folyamatos fenntartása a feladatokkal és azok esetleges változásaival kapcsolatosan ➤ határidő betartása, megfelelő rendelkezésre állás képességének fenntartása ➤ rugalmasság ➤ elvárt minőségű szolgáltatás és a kapcsolódó bizonylatolás teljesítése		
Pénzügyi szolgáltatók	➤ hitel lehetősége ➤ fizetési kötelezettség betartása		
Piaci konkurencia	➤ bench marking ➤ előrelátás új piac megszerzéséhez ➤ külföldi jogszabályi korlátozások miatti üzleti hátrány (minimálbér igazolás, szállás igénybevétele, ...)		
Megrendelők (vevők)	➤ igények ismerete ➤ piaci űr betöltése ➤ elérhetőség ➤ rugalmasság ➤ jó ár/érték arány ➤ szolgáltatás megfelelősége ➤ a vevői elégedettséget befolyásoló többlétszolgáltatások nyújtásának képessége		
Belső tényezők			
Vezetés	➤ felkészült, képzett, gyakorlott dolgozók alkalmazása ➤ minőségi szolgáltatás tevékenységek nyújtása ➤ vezetői szintű kapcsolattartás a megrendelővel az igényei, elégedettsége, elvárásai folyamatos megismerésére ➤ folyamatosan fejlesztett szakmai tudás ➤ bővülés, többlétszolgáltatás nyújtás lehetőségének folyamatos vizsgálata, ajánlása a meglévő és a leendő megrendelőknek ➤ munkakörnyezet, infrastruktúra, „mérőeszköz” állomány fenntartása, szükség szerinti fejlesztése az igények kielégítésére		
Irodai adminisztráció	➤ megrendelői kapcsolattartás során a pontos információ megismerése és kommunikálása a megrendelő, valamint a beszállítók/alvállalkozók és saját munkatársak felé ➤ munkakörhöz rendelt ellenőrzések elvégzése, bizonylatolása		
Saját alkalmazotti állomány	➤ rendezett munkakörnyezet fenntartása ➤ megfelelő munkaeszközök ➤ Versenyképes munkabér ➤ Hosszú távon biztos munkahely ➤ Hozzájárulás a képzettség fenntartásához ➤ magas szintű szakmai ismeretek, gyakorlat fenntartása ➤ munkakörhöz rendelt ellenőrzések elvégzése, bizonylatolása		

A fentiekben meghatározott információkat a vezetés figyelemmel kíséri és átvizsgálja azokat, a vezetőségi értekezletek során.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 4.	Oldalszám: 13/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

4.3. Az integrált irányítási rendszer alkalmazási területének meghatározása

A Kontakt Alba Bt. az integrált irányítási rendszerének alkalmazási területét az azonosított külső és belső tényezők, valamint a lényeges érdekelt felek igényeinek figyelembe vételével a Bt. által végzett szolgáltatási tevékenységek szakmai sajátosságai alapján a jelen kézikönyv 1. fejezetében határozta meg és dokumentálta.

Az alkalmazási területet a Kontakt Alba Bt. a belső érdekelt feleknek oktatás keretében, illetve a rendszer tanúsítványának hozzáférhető helyen való kifüggesztésével, míg a megrendelők (vevők) és érdeklődők, külső érdekelt felek számára a vezetőség szóban, illetve konkrét érdeklődés esetén a tanúsítvány másolatának átadásával kommunikálja. Jelenleg a tanúsítványunkat érdeklődésre bemutatjuk, illetve a tárgyalóban kifüggesztésre kerül.

A nem alkalmazható szabványkövetelmények meghatározása és indoklása szintén a jelen kézikönyv 1. fejezetében került dokumentálásra.

4.4. Az integrált irányítási rendszer és folyamatai

Az integrált irányítási rendszer bevezetéséhez a Bt. vezetése meghatározta a rendszer hatálya alá tartozó folyamatokat és ezek kölcsönhatásait (lásd 1. melléklet), az alábbiak szerint

Vezetési folyamatok

- a Bt. **integrált politikájának, minőség-, és környezeti céljainak** megfogalmazása, ismertetése és fenntartása a szervezeten belül, a tudatosság, az érdekeltség és a részvétel növelése céljából,
- gondoskodás a **vevői és környezeti követelményekre** való összpontosításról az egész szervezetben,
- a **megfelelő folyamatok** (szabályok alkalmazásának biztosítása, amelyek lehetővé teszik a vevők és más érdekelt felek követelményeinek teljesítését és a célok megvalósulását,
- a kitűzött célok eléréséhez eredményes és **hatékony integrált irányítási rendszer létrehozása**, bevezetése és fenntartása,
- a vevői követelmények teljesítéséhez és az integrált irányítási rendszer működéséhez **szükséges erőforrások biztosítása**,
- az integrált irányítási **rendszer** meghatározott **időszakonkénti átvizsgálása**,
- **döntés** az integrált politikával és a célokkal kapcsolatos tevékenységekről,
- **döntés** az integrált irányítási rendszer fejlesztéséhez szükséges intézkedésekről.

A Bt. fő tevékenységeinek szabályozása, a szervezet működésének szabályozásán keresztül valósul meg.

A szabályozások tartalmazzák a tevékenységekre vonatkozó követelményeket, ezek teljesülésének átvizsgálását, a folyamat és a szolgáltatás jellemzőinek figyelemmel kísérését és mérését, valamint a vevővel való kapcsolattartást, a környezetirányítással kapcsolatos tevékenységeket, beleértve az esetleges reklamációkezelést is.

A támogató folyamatok szabályozása:

A folyamatok feltételeit biztosító tevékenységek (megrendelések, szerződések átvizsgálása, kezelése, beszerzés, az infrastruktúra és a megfelelő munkakörnyezet biztosítása, kommunikáció, a szolgáltatás feltételeinek biztosítása, ellenőrzések, alvállalkozói folyamatok felügyelete) szabályozása.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 4.	Oldalszám: 14/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

Alvállalkozói folyamatok felügyelete

A Bt. rovar-, és rágszálóirrtási feladatait jellemzően saját munkatársaival valósítja meg. Időszakos kapacitáshiány esetén kerül sor alvállalkozó bevonására.

Abban az esetben, ha a főtevékenységhez alvállalkozó bevonása szükséges, akkor az ügyvezető mint integrált irányítási vezető

- a szerződés megkötése illetve a munka kiadása előtt vizsgálja az alvállalkozó képességét (jogosultság, referenciák vagy korábbi tapasztalatok alapján 7.4. pont),
- tájékoztatja az alvállalkozót a KONTAKT ALBA Bt. gyakorlatáról, az integrált irányítási rendszer meglétéről, és átadja a tevékenységhez a Bt. által használatos dokumentumokat és feljegyzés mintákat,
- a teljesítés folyamatában felügyeli a feladatok megfelelő minőségű elvégzését (a munka ellenőrzése),
- az alvállalkozói tevékenységet a vevőnek való átadás előtt szűrőpróbaszerűen ellenőrzi.

A rendszer működésének mérését és fejlesztését biztosító eljárások:

- Belső auditok,
- A nem megfelelő szolgáltatás kezelése,
- Helyesbítő és kockázatkezelési tevékenységek,
- Vevői kapcsolatok (elégedettség és elégedetlenség felmérése, reklamációk, észrevételek kezelése).

A működési folyamatokat az integrált irányítási Kézikönyv, az ebben található eljárások részletezik, annak érdekében, hogy a

- A szolgáltatások a megbízók elvárásait és a jogszabályok előírásait maradéktalanul kielégítsék,
- A minőségpolitikában és minőségcélokban meghatározottak teljesüljenek,
- A Bt. által végzett tevékenységek jól áttekinthetők, követhetők, hatásosak és hatékonyak legyenek,
- Az integrált irányítási rendszer folyamatosan fejlődjön.

Az integrált irányítási rendszer kiépítése és bevezetése során az alábbiak kerültek meghatározásra:

- bemenet és elvárt kimenet
- folyamatok sorrendje és kölcsönhatása
- folyamatokba beépített ellenőrzési pontok
- eredményes működés mutatószámai
- erőforrások rendelkezésre állása
- felelőségek, hatáskörök
- kockázatok, lehetőségek
- eredmények értékelése
- folyamatok fejlesztése

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 4.	Oldalszám: 15/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

A működtetett folyamataink támogatásához az alábbi dokumentált információkat tartjuk fenn:

- Integrált politika
A politikában határozza meg az ügyvezető a vezetői elkötelezettséget, valamint a szervezet céljait.
- Integrált Irányítási Rendszer Kézikönyv
A Kézikönyv összefoglalja mindazt, amit a szervezet tesz az érdekelt felek elvárásainak teljesítése érdekében. Tartalmazza a szervezeti felépítést, valamint a személyes adatok védelmét szolgáló szabályzat hivatkozását.
- Eljárások
A folyamatok végrehajtásának módját és a felelősöket határozza meg. A Kézikönyv tartalmazza az eljárásokat.
- Feljegyzés formátumok (formanyomtatványok)
Az integrált irányítási rendszerhez kapcsolódó adminisztráció: pl. belső audit, szállítók értékelése. Továbbá előre meghatározó jelleggel rögzítik a munkafolyamatokhoz kapcsolódó lépéseket, valamint az ellenőrzések eredményeit.
- Egyéb belső szabályzók
pl: Tűzvédelmi szabályzat, Kockázat elemzés
- Külső szabályzók
Törvények, szabványok, ágazati szabályozók

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 5	Oldalszám: 16/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

5. Vezetői szerepvállalás

5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség

5.1.1. Általános előírások

A Bt. vezetése az integrált irányítási rendszer bevezetése, működtetése és fejlesztése útján is bizonyítja szerepvállalását és elkötelezettségét az alábbiak vonatkozásában:

- vállalja az elszámoltathatóságot az integrált irányítási rendszer eredményességéért;
- biztosítja a politika és a célok meghatározását az integrált irányítási rendszerre, valamint ezek összhangját a szervezet környezetével és stratégiai irányvonalával;
- biztosítja az integrált irányítási rendszer követelményeinek beépülését a szervezet üzleti folyamataiba;
- elősegíti a folyamatszemléletű megközelítés és a kockázatalapú gondolkodásmód alkalmazását;
- biztosítja az integrált irányítási rendszerhez szükséges erőforrások rendelkezésre állását;
- kommunikálja az eredményes minőség és az integrált irányítási rendszer követelményeinek való megfelelés fontosságát;
- biztosítja, hogy az integrált irányítási rendszer elérje tervezett eredményeit;
- bevonja, irányítja és támogatja a munkatársakat abban, hogy hozzájáruljanak az integrált irányítási rendszer eredményességéhez;
- előmozdítja a fejlesztést;
- támogatást nyújt az egyéb lényeges irányító szerepkörben lévőknek, hogy bizonyíthassák a felelősségi területeikhez kapcsolódó vezetői szerepvállalásukat.

5.1.2. Vevőközpontúság

A vezetőség elkötelezett a vevőközpontúsággal kapcsolatban. Ennek során biztosítja a jogi- és szakmai szabályozók, megrendelői (vevői) előírások megismerését (tágabb értelemben a fel- és lerakókat is beleértve) és azok folyamatos teljesítését. Folyamatosan azonosítja, értékeli és figyelembe veszi azokat a kockázatokat és lehetőségeket, amelyek hatással lehetnek a szolgáltatási tevékenységek (gyártott termékek) megfelelőségére, valamint a megrendelői elégedettséget növelő képességére.

A vezetőség a kockázatok kezelésén és az ésszerű lehetőségek figyelembe vételével az üzleti folyamatai működtetésekor a megrendelői (vevői) elégedettségének folyamatos fenntartására, növelésére összpontosít.

A Bt. ügyvezetője a vevőközpontúságot az alábbiak szerint értelmezi:

- meghatározta érdekelt feleit, reagált igényeikre és elvárásaikra,
- megértette a vevői igényeket és az elvárásokat, beleértve a lehetséges vevőkét is, és ezeket követelményekké alakította át,
- a követelményeknek a Bt. eleget tesz a szolgáltatás során, valamint
- fejleszti folyamatait, hogy a megrendelők érdekeit minél magasabb színvonalon elégítse ki,
- kimutatja felelősségtudatát az egészség és a biztonság kérdésében.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 5	Oldalszám: 17/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

A KONTAKT ALBA Bt. meghatározta a tevékenységére vonatkozó összes követelményt, amelyek jogszabályokból, előírásokból vagy a megrendelők igényeiből ered. A Bt. a jogszabályi követelmények teljesítésén kívül, a jövőben továbbra is törekszik arra, hogy megrendelői bizalmának megnyerése és megtartása érdekében növelje szolgáltatásainak minőségi színvonalát.

A Bt. a szolgáltatásait úgy teljesíti, hogy az megfeleljen a vevők kinyilvánított és elvárt igényeinek, továbbá a ki nem nyilvánított, de a jogszabályokban a termékekre és velük kapcsolatos szolgáltatásokra előírt követelményeknek (termék - szolgáltatás-minősítés, garancia, illetve szavatosság).

A KONTAKT ALBA Bt. közvetett módon (árbevétel, megrendelések számának alakulása, a vevői ajánlások figyelése) és közvetlen kommunikációval méri vevői elégedettségét, és a kapott információk alapján folyamatosan fejleszti szolgáltatásainak minőségét, valamint integrált irányítási rendszerét.

5.2. Politika

A Kontakt Alba Bt. minőségpolitikáját dokumentált információként a **3. számú melléklet** tartalmazza.

5.2.1. A minőségpolitika kialakítása

Az ügyvezető a minőségpolitika kialakításakor figyelembe vette a Kontakt Alba Bt. jelenlegi tevékenységét, környezetét, vevőcentrikus működését, továbbá a fejlődés tervezett irányvonalát.

Az integrált irányítási rendszer bevezetése, fenntartása és fejlesztése során a minőségpolitikájához és a stratégiai irányvonalához igazodóan tűzi ki a vezetőség a céljait.

Az ügyvezető a minőségpolitikában is kinyilvánította elkötelezettségét az üzleti folyamatokban alkalmazható jogi-, ágazati szakmai és egyéb vállalt követelmények teljesítése, továbbá az integrált irányítási rendszer teljesítményének folyamatos fejlesztése iránt.

5.2.2. A minőségpolitika kommunikálása

A dokumentált információként rögzített integrált politika minden munkavállaló számára évente, illetve az új dolgozóknak belépéskor oktatásra kerül. Megértéséről, megfelelő alkalmazásáról a belső auditok, a vezető szemlék és a vezetőségi átvizsgálások keretében az ügyvezető meggyőződik.

A politika a munkatársak, esetleg a társasághoz érkező megrendelők (vevők), illetve a szolgáltatási tevékenységben esetileg résztvevő alvállalkozók számára jól látható helyen kerül elhelyezésre. Igény esetén a lényeges érdekelt felek rendelkezésére bocsátjuk (pl. pályázat melléklete).

5.3. Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök

Felelősségi körök és hatáskörök

A Bt. tevékenységi körét az alapító okirat, feladatait valamint alá és fölérendeltségi viszonyait (felelősség, hatáskör) részletesen a szervezeti felépítése határozza meg. A Bt. szervezeti sémáját az 1. sz. melléklet ábrázolja. A Bt. dolgozói munkaszerződés alapján végzik a munkájukat.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 5	Oldalszám: 18/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

A KONTAKT ALBA Bt. ügyvezetője felelős minden irányítási, döntési és ellenőrzési feladat ellátásáért, a beosztott munkatársak a tevékenységek maradéktalan végrehajtásáért.

A vezetőség képviselője

A Bt. **ügyvezetője** – mint **integrált irányítási vezető** – függetlenül egyéb feladataitól, rendelkezik a szükséges felelősséggel és hatáskörrel a KONTAKT ALBA Bt. integrált irányítási rendszerének a szabványok követelményeknek megfelelő megvalósításához működtetéséhez és fejlesztéséhez. Felelős a vevői követelmények fontosságának tudatosításáért a Bt. egész szervezetében, ezen belül

- biztosítani, a rendszer számára szükséges folyamatok kialakítását, bevezetését és működtetését,
- tudatosítani a megrendelői (kinyilvánított és ki nem fejezett, de a szolgáltatás megfelelőségéhez szükséges előírások betartása) követelmények teljesítésének fontosságát,
- kapcsolatot tartani a Bt. partnereivel üzleti és integrált irányítási kérdésekben.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 6	Oldalszám: 19/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

6. Tervezés

6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

A szervezet alkalmazási területén az ügyvezető felmérte és értékelte a tevékenységhez kapcsolódó folyamatokhoz a lényeges érdekelt feleket, a kockázatokat és lehetőségeket.

Ennek alapján biztosítható az, hogy a szervezet el tudja érni az elvárt eredményeit, melyekről a folyamatokban *(a fő folyamatokhoz előírt, kötelező adattartalmat meghatározó formanyomtatványok kitöltésén keresztül)* az előírt dolgozói önellenőrzések, felügyeleti ellenőrzések *(meghatározó jelentőségű eseti alvállalkozói tevékenységek, szolgáltatások, illetve a folyamat előrehaladásának nyomon követése)*, teljesítés átadása előtti végellenőrzések, továbbá a vezetői bejárások, a belső audit és a vezetőségi átvizsgálás során lehet meggyőződni.

A kockázatok és lehetőségek folyamatos figyelemmel kísérése ad lehetőséget arra, hogy a szervezet növelni tudja a kívánt hatásokat, melyek fejlesztéshez vezetnek, vagy megelőzze és/vagy az elfogadható szintre csökkentse a nem kívánt hatásokat.

A Kontakt Alba Bt. a „**Kockázatok és lehetőségek kezelése**” című eljárásban – dokumentált információként - megtervezte a kockázatok és lehetőségek felmérését, értékelését és kezelését, az alábbiak szerint:

A kockázatok és lehetőségek azonosítása

Az ügyvezető az ajánlatkéréseket fogadja. A kockázatok és lehetőségek azonosítását az ügyvezető (mint irányítási rendszer vezető is), a munkatársak bevonásával team munkában végzi el.

A kockázatok azonosítása az alábbi területeknek megfelelő csoportosítás szerint történik:

- külső tényezők
- érdekelt felek
- működési környezet
- infrastruktúra
- szervezet
- humán erőforrás
- szabályozás
- technológia
- gazdasági
- vevői kapcsolatok
- beszerzés
- szolgáltatási folyamatok

Az értékelést az ügyvezető végzi el, egyedi döntése alapján más munkatárs bevonása mellett. Ezután meghatározásra kerülnek az azonosított folyamatok kockázatai.

A kockázat mértékének meghatározása az alábbi szempontok alapján történik:

- az előfordulás valószínűsége / **V** /
- a hatás mértéke / **H** /

Mindkét szempont esetén az alábbi pontértékek adhatóak:

- 1 nem fordul elő / nincs hatása
- 2 feltételezhető az előfordulása / közepes a hatása
- 3 magas előfordulás / kiemelkedő kockázat

Pontszám = V x H

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 6	Oldalszám: 20/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

Értékelés: A kapott pontszám alapján a 6 pont és annál magasabb pontszám esetén jelentős kockázat áll fenn, amire intézkedés megtétele szükséges

A fejlődéshez figyelembe veendő **lehetőség**, amelyre intézkedés tervezett. Ez esetben csak az intézkedés rovat kerül kitöltésre, a pontszámozás nem, míg az adott tétel – mint lehetőség – jelölése zöld háttér kiemeléssel történik.

Az irányítási rendszervezető feladata az is, hogy évente legalább egyszer, illetve bármely folyamatot érintő változás, érdekelt fél jelentős panasz vagy új lehetőség felismerése esetén gondoskodjon az azonosított kockázatok és lehetőségek felülvizsgálatáról.

A kockázat és lehetőség felmérés és az értékelés eredménye a **„Kockázatok és lehetőségek kezelése”** című feljegyzésben dokumentált információként kerül rögzítésre.

Kockázatok kezelése

A szervezet üzleti folyamataiban sok olyan kockázat rejlik, amely befolyással lehet az elvárt eredményre.

Az ügyvezető érdeke az, hogy ezeket azonosítsa, elemezze és felügyelete alatt tartsa, mivel így az elrendelt intézkedésekkel hatással lehet a kockázat megelőzésére, kiküszöbölésére és/vagy kedvezőtlen hatásának csökkentésére.

A kockázatok kezelésének lépései:

- kockázatok azonosítása
- kockázatok mértékének meghatározása
- kockázatok értékelése
- intézkedések megtétele

A kockázatokat befolyásoló folyamatosan fejlődő és változó tényezők eredői az alábbiak lehetnek:

- vevői igények
- szállítói elvárások
- új technológia
- vezetési, támogató és fő folyamatok
- működési környezet

Jelentős kockázat fennállása esetében intézkedések megtétele szükséges, melyek az alábbiak lehetnek:

- kommunikáció javítása
- ellenőrzések, mérések fokozása
- gyakoribb belső ellenőrzés és/vagy belső audit tartása
- eljárások, utasítások kidolgozása vagy meglévők fejlesztése
- oktatások megtartása

Az ügyvezető feladata az azonosított kockázatok kezelése eredményességének figyelemmel kísérése és változások, vagy kedvezőtlen tendenciák nem kielégítő eredmények esetében azok átvizsgálása. A szükséges módosítás megtétele után az elemzés jóváhagyója az ügyvezető.

Az azonosított folyamatokat és azok kockázatait befolyásoló változások például az alábbiak lehetnek:

- pénzügyi eredmények gyengülése
- késedelmes teljesítés
- vevői elégedetlenség
- növekvő reklamáció
- működési környezet változása
- meghatározó szállító teljesítménye

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 6	Oldalszám: 21/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

- új folyamat hatása
- munkavállalók képzettsége
- tárgyi és humán erőforrás változása

A szervezet minden dolgozójának feladata és kötelessége az, hogy az általa észlelt bármely változást, ami befolyásolhatja a korábban azonosított kockázatokat, azt jelezze az integrált irányítási vezető felé.

A módosított kockázat és lehetőség elemzési táblázat új dátummal történő kiadását az ügyvezető hagyja jóvá.

A magas pontszámú jelentős kockázatokra megtett intézkedések hatásosságának értékelése a vezetőségi átvizsgálás tárgya.

Lehetőségek kezelése

A tevékenységünk végzése során a környezeti adottságaink függvényében folyamatosan figyelemmel kísérjük a lehetőségeinket.

A feltárt lehetőségek alkalmazásáról az ügyvezető hozza meg a döntést.

Lehetőségeink az alábbiakban mutatkozhatnak:

- új termék/szolgáltatás bevezetése
- új piacok megnyitása
- új vevők megszerzése
- kapcsolatok, együttműködések kialakítása
- vevői szükségletek

A szervezet lehetőségeinek átgondolása SWOT analízis keretében történik, vezetőségi átvizsgálás alkalmával.

Dokumentációs kötelezettség:

❖ a „*Kockázatok és lehetőségek kezelése*” című feljegyzés

A szolgáltatáshoz és a munkakörnyezethez kapcsolódóan a „*Munkahelyi kockázatelemzés*” és a „*Tűzvédelmi szabályzat*” és *mellékletei* tartalmazzák a kockázatok felmérését, elemzését, valamint a csökkentésükre vonatkozó szabályozó intézkedéseket.

6.2. Minőségcélok és az elérésük megtervezése

Az integrált irányítási rendszer tervezését a KONTAKT ALBA Bt. ügyvezetője az alábbiak érdekében végzi:

- meghatározni, hogy milyen folyamatokra van szükség az integrált irányítási rendszerhez, és hogyan kell ezeket működtetni a szervezetben,
- meghatározni, ezeknek a folyamatoknak a sorrendjét és kölcsönhatásait,
- a folyamatok működtetése és szabályozása hatásosságának biztosításához szükséges kritériumok és módszerek meghatározására,
- a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének alátámasztásához szükséges információforrások rendelkezésre állásának biztosítására,
- a folyamatok figyelemmel kísérése, mérése és elemzése érdekében,
- alkalmazni azokat a tevékenységeket, amelyek a tervezett eredmények és a folyamatok folytonos továbbfejlesztésének eléréséhez szükségesek,

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 6	Oldalszám: 22/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

- a szervezet változása esetén az ügyvezető az új munkaerő megfelelő – mind szakmai, mind integrált irányítási – kiképzéséről gondoskodik,
- az integrált irányítási rendszer működőképességének fenntartásához, illetve a változások megvalósításához biztosítja a megfelelő erőforrásokat.

Az integrált irányítási rendszer tervezése kapcsán az ügyvezető felmérte és biztosította a rendszer megvalósításához szükséges erőforrásokat.

A KONTAKT ALBA Bt. folyamatainak szabályozása kapcsán meghatározta azokat a célokat, amelyeket a folyamat végrehajtásával el kíván érni. Ezek a célok a jogszabályi követelményekre, a vevők, megrendelők felmért igényeire, és az integrált politikára alapozott konkrét, mérhető értékek, amelyek segítségével a folyamat rendszeresen értékelhető, lehetőséget adva a folyamatos fejlődésre.

A **minőségcélok** teljesítésének értékelése, átvizsgálása és aktualizálása minden évben a vezetőségi átvizsgálás alkalmával megtörténik.

A kitűzött célok mérhetők, értékelhetők, figyelembe veszik az alkalmazható követelményeket, továbbá az üzleti folyamatok eredményességének megfelelőségét és közvetlenül vagy közvetve a megrendelői (vevői) elégedettség elősegítésére vonatkoznak.

6.2.1. Környezeti tényezők és hatások

Az ügyvezető a Bt. folyamatainak áttekintésével az integrált irányítás rendszer kialakítása során azonosította és értékelt a tevékenységekből fakadó összes környezeti tényezőt. Ezeket évente felülvizsgálja a tevékenységekre, illetve a Bt. által irányított alvállalkozókra nézve egyaránt, illetve minden olyan esetben, amikor a Bt. tevékenységeiben változás következik be. A jelentős hatást okozó tényezők kiválasztására a pontozásos módszert alkalmazta. A jelentős környezeti hatások listáját évente legalább egyszer áttekinti és szükség esetén módosítja azt.

A környezeti tényezők felmérése az alábbiakra vonatkozik:

- üzemzerű működésre,
- nem üzemzerű működésre,
- környezeti balesetekre, haváriákra,
- múltbeli és tervezett tevékenységekre.

Az adott tevékenység környezeti ható tényezőit a szolgáltatás adatai, felhasznált irtószerek, mérési jegyzőkönyvek, egyedi adatfelvétel, valamint számítások és becslések alapján határozzuk meg.

A környezeti állapotfelmérés lépései:

- A Bt. működése és tevékenységei során felmérhető jelentős környezeti hatással járó környezeti tényezők meghatározása
- A jogszabályi és más környezetvédelmi rendelkezéseknek való megfelelésség felmérése
- A környezeti hatások jelentőségének értékelésére szolgáló szempontok meghatározása és leírása
- A jelenlegi környezetvédelmi vezetési gyakorlat és eljárás áttekintése

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 6	Oldalszám: 23/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

- A korábbi események vizsgálatából kapott visszajelzések értékelése.

A környezeti tényezők és hatások, valamint a célok és programok meghatározásának részleteit a

Környezeti szabályzat

rögzíti.

Az azonosítás és értékelés eljárása a következő:

- meghatározni azokat a tevékenységeket, amelyek egyedi felmérést igényelnek közvetlenül a Bt. részéről,
- meghatározni a végzett tevékenységek, a rendelkezésre álló eszközök és berendezések, felhasznált anyagok, energiahordozók, és a keletkező hulladékok áttekintésével minden, a Bt. hatókörében végzett tevékenységet, melyet a „Környezeti tényezők jegyzéke” című feljegyzésen rögzítenek,
- a Bt. vezetésével együtt tartott értékelő megbeszélés, amikor a feltárt tényezők elemzése történik, a környezeti hatások szempontjából, normál tevékenység közben, rendkívüli körülmények között és vészhelyzetben egyaránt,
- az elemzett környezeti hatások közül a Bt. által befolyásolhatókat értékeli az alábbiak szerint:
 - az adott hatás jogszabályi követelményeinek azonosítása,
 - az előfordulás gyakorisága, vagy nagysága mérőszámmal jellemezve a nyilvántartások alapján,
 - a felderíthetőség módja,
 - a létrejött hatás kezelhetősége.

A környezeti tényezőkről és hatásokról konkrét értékekkel alátámasztott „Környezeti hatásregiszter” készül.

A munka során minden résztvevő köteles a környezetvédelmi teljesítménnyel kapcsolatban minden észrevételt megtenni, feljegyzést, adatbázist rendelkezésre bocsátani, ezzel is az elkötelezettségét elmélyíteni, a környezetvédelmi teljesítmény javítását elősegíteni.

A lehetséges vészhelyzeteket és azok bekövetkezési lehetőségeinek azonosítását a környezeti tényezők és hatások felmérése és értékelése során kell feltárni. A feltárt vészhelyzeti forrásokkal, a bekövetkező káreseményekkel kapcsolatos átfogó szabályozást a környezeti eljárás tartalmazza.

Évente rendszeresen, különösen bekövetkezett baleset vagy vészhelyzet után, felülvizsgálatra és szükség esetén módosításra kerül a vészhelyzetre való felkészültséget és reakciót meghatározó eljárás. A szabályozás – amennyiben az alábbiak az adott tevékenységek során értelmezhetők - kiterjed:

- esetleges légkörbe történő kiáramlásokra vagy kisugárzásokra,
- esetleges kiömlésekre csatornarendszerbe vagy talajra,
- rendellenes működési feltételekre, állapotokra,
- balesetekre, vészhelyzetekre.

A környezeti hatások fontosságának értékelésére az alábbi indikátorok szolgálnak:

Jogszabályoknak való megfelelés

A – a környezeti hatásra **nincs** jogszabályi előírás

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 6	Oldalszám: 24/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

B - környezeti hatásra **van** jogszabályi előírás, és az **teljesül** is

C - környezeti hatásra **van** jogszabályi előírás, de az **nem teljesül**

Bekövetkezés valószínűsége

Az adott tevékenység végzése során a környezeti hatás bekövetkezésének valószínűsége

1 – valószínű, hogy előfordul

2 – nagyon ritkán fordul elő

3 – előfordul

4 – nagyon gyakran előfordul

5 – mindig előfordul

A hatás nagysága, gyakorisága

1 – környezetre nincs hatással

2 - környezetre minimális hatással van

3 – környezetre visszafordítható hatással van, nincs határérték túllépés

4 - környezetre jelentős hatással van, határérték túllépés

5 – környezet maradandó károsítása, emberi élet veszélyeztetése

Észlelhetőség

1 – azonnal észrevehető

2 – nagy valószínűséggel észrevehető

3 – észre lehet venni

4 – kicsi a valószínűsége, hogy észre lehet venni

5 – nem lehet észre venni

Össz pontszám: Bekövetkezés valószínűsége x Súlyosság x Észlelhetőség = Össz pontszám (min: 1, max 125)

Értékelés

Össz pontszámok alapján:

Nem jelentős hatás: 1- 44 között

Súlyosság: 1 – 3

Jogszabályi teljesülés: A vagy B

Össz pontszámok alapján:

Jelentős hatás: 45- 125 pont között

Súlyosság: 4 – 5

Jogszabályi teljesülés: C jogszabályi előírás nem teljesül

Az értékelést minden azonosított tényezőre el kell végezni.

6.2.2. Célok és programok

A KONTAKT ALBA Bt. a tevékenységével összhangban álló, mérhető környezeti célokat határoz meg és dokumentál, képzés keretében gondoskodik azok megismertetéséről a munkatársak és az érintett alvállalkozók számára. A meghatározott célok alapot szolgáltatnak a rendszer folyamatos fejlesztéséhez.

6.2.3. Környezetvédelmi célok és tervek

A környezetvédelmi célok és tervek meghatározásánál figyelembe vesszük az integrált politikát, a

- jogszabályi követelményeket,

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 6	Oldalszám: 25/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

- a jelentős környezeti hatásokat, a
- pénzügyi, gazdasági megfontolásokat,
- a Bt. stratégiai terveit és az érdekelt felek elvárásait.

A célok, tervek meghatározásáért, jóváhagyásáért és aktualizálásáért az ügyvezető a felelős.

Évente legalább egyszer, vezetőségi átvizsgáláson felülvizsgáljuk a környezetvédelmi célokat, értékeljük a tervek teljesítését és meghatározzuk a következő időszakra vonatkozó célokat és terveket.

Környezeti célok és előirányzatok

A vezetőség meghatározta a Bt. környezeti politikáját, valamint az ezzel kapcsolatos egyéni felelősségi-, és hatásköröket. A tevékenységekhez szükséges erőforrásokat az ügyvezető biztosítja, valamint a tevékenységek végzésének a hátterét megteremtette.

A környezeti célokat a Bt. vezetősége évente egy alkalommal, a vezetőségi átvizsgálás alkalmával tekinti át és fogadja el a „Célok és Programok Jegyzékét”-ét, amelynek formai és tartalmi követelményei a Környezeti szabályzatban találhatók. A célok és programok tervezetét a Bt. környezeti politikája, a belső auditok eredménye, a megrendelői követelmények, a környezeti teljesítés szintje, a jogszabályi változások, valamint a külső vagy belső érdekelt felektől származó észrevételek alapján az ügyvezető készíti el, értékeli és helyezi hatályba.

A célok és programok elfogadásakor meghatározásra kerülnek a felelősök valamint a határidők is. A célok elérésére meghatározott programok teljesítésének alakulását legalább évente – de szükség szerint gyakrabban is – a vezetőség átvizsgálja, hogy azok biztosítsák a célok elérését.

A környezetvédelmi célok és tervek megvalósulása érdekében környezetvédelmi irányítási programot készítünk, amely meghatározza a tevékenységeket és a felelőségeket is.

A célok és programok elfogadásakor meghatározásra kerülnek a felelősök valamint a határidők is. A célok elérésére meghatározott programok teljesítésének alakulását legalább évente – de szükség szerint gyakrabban is – a vezetőség átvizsgálja, hogy azok biztosítsák a célok elérését.

A program elkészítéséért, jóváhagyásáért és betartatásáért az ügyvezető a felelős.

Új beruházások, új szolgáltatások és technológiák bevezetése vagy az alkalmazott eljárásokban történt jelentősebb változás esetén, amennyiben az szükséges, külön programot készítünk a vonatkozó előírások és jogszabályok szerinti tartalommal.

Céljainkat oktatás keretében kommunikáljuk dolgozóink felé. A vezetőség által meghatározott célok megvalósításának követésére, értékelésre vagy a vezetői megbeszélések, illetve a vezetőségi átvizsgálás keretében kerül sor, vagy intézkedési tervek kerülnek kidolgozásra.

6.3. A változtatások tervezése

Különböző belső vagy külső változások szükségessé tehetik az integrált irányítási rendszerben történő változások végrehajtását.

Lehetséges belső hatások pl:

- szervezeti felépítés változás

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 6	Oldalszám: 26/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

- létszám változás
- folyamatok változása
- technológia módosulás
- integrálás más irányítási rendszerrel

Lehetséges külső változás pl:

- vevői igény változás
- szállítói kör változás
- működési környezet változás
- lehetőségek változása (egyéb hozzáadott értékű szolgáltatás nyújtása)
- piaci igény változás
- jogi- és egyéb szakmai szabályozások változása
- megrendelői kör (vevők) változása (megrendelések mennyisége, arányának, illetve jellegének módosulása)

A megtervezés és végrehajtás az ügyvezető feladata és felelőssége, a változás céljának és lehetséges következményeinek meghatározása és kezelése mellett.

A változtatások végrehajtásához biztosítja az alábbiakat:

- az integrált irányítási rendszer működőképességét
- erőforrások rendelkezésre állását
- a felelőségek és hatáskörök szükség szerinti elosztását.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet:7.	Oldalszám: 27/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

7. Támogatás

7.1. Erőforrások

7.1.1. Általános előírások

Az integrált irányítási rendszer bevezetéséhez, fenntartásához és folyamatos fejlesztéséhez az ügyvezető biztosítja a szükséges erőforrásokat. Kialakításakor felmérésre került a jelentős érdekelt felek elvárása, a rendszer keretében szabályozott folyamatokra vonatkozó általános és szolgáltatás-specifikus jogi- és szakmai szabályozó előírás, továbbá a saját humán, és egyéb erőforrás képessége, kapacitása, ennek korlátai, kockázatai és lehetőségei.

A felmérés és értékelés alapján az ügyvezető meghatározta, hogy mely folyamatokra/részfolyamatokra, kapacitásokra van szükség, amely a jelenleg rendelkezésre álló saját erőforrások alapján csak külső szolgáltatótól vehetők igénybe.

A Kontakt Alba Bt. a jelenlegi működési gyakorlatában saját irodában és a megrendelők telephelyén végzi szolgáltatási tevékenységeit. Olyan megrendeléseket nem fogad el, melynek teljesítésére eszközállománya, humán erőforrásának felkészültsége, illetve alvállalkozói kapacitása és felkészültsége alapján saját vagy meglévő jóváhagyott alvállalkozói erőforrással nem biztosítható.

7.1.2. Munkatársak

Az ügyvezető feladata a Bt. teljes működési területén biztosítani a Bt. által végzett szolgáltatási folyamatok megfelelő működtetéséhez, a minőségpolitika megvalósításához a megfelelő emberi erőforrásokat, azaz a képzett, minőségi munkavégzésre alkalmas munkatársakat, szakembereket. A munkakörök betöltéséhez szükséges követelményeket jogszabály határozza meg.

A Bt. figyelembe veszi a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályok előírásait, és az ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT-ban rögzíti ennek szabályait.

Képzés, minősítés és illetékesség

A KONTAKT ALBA Bt - nél alapvető követelmény, hogy a szolgáltatási folyamat minőségét befolyásoló tevékenységet végző minden alkalmazott rendelkezzen a munkája ellátásához szükséges végzettséggel, gyakorlattal és – szükség esetén – minősítéssel.

A minőségi munkavégzés érdekében a KONTAKT ALBA Bt. ügyvezetője gondoskodik arról, hogy a munkatársak tisztában legyenek a megfelelő munkateljesítmény előnyeivel és a hiányos, valamint a környezetre károsan ható munkavégzésnek a többiekre, a megrendelők megelégedettségére, a költségekre, valamint a KONTAKT ALBA Bt. vevői megítélésére gyakorolt negatív hatásaival.

7.1.3. Infrastruktúra

A Bt. ügyvezetője meghatározta a szolgáltatások nyújtásához szükséges infrastruktúrát úgy, hogy figyelembe vette az érdekelt felek igényeit és elvárásait. Az infrastruktúra tartalmazza az erőforrásokat, például a telephelyet, a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközöket, a támogató szolgáltatásokat, az információ- és kommunikációtechnikát, valamint a szállítóeszközöket.

- A szükséges vegyszertároló berendezések és helyiségek,

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet:7.	Oldalszám: 28/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

- a szolgáltatások elvégzéséhez szükséges irodatechnikai berendezések (telefon/fax, fénymásoló, számítógép és programok)
- a technológiákat,
- a technológiának megfelelő berendezések és eszközök,
- a jogszabályokban előírt képzettségű és szakmai tapasztalatokkal rendelkező munkatársak,

A karbantartás a KONTAKT ALBA Bt. gyakorlatában a kártevőirtás során használatos eszközök (permetezők) időszakos és használatba vétel előtti ellenőrzését jelenti. Az ügyvezető a permetezőgépekre éves Karbantartási tervet készít, valamint felügyeli a használat előtti ellenőrzés eredményét.

A gépek, berendezések működőképességének fenntartása érdekében a Bt. a következőket végzi el:

- Az eszközökről, berendezésekről nyilvántartást vezet,
- Előírja a javítási, karbantartási periódusokat, és dokumentálja az elvégzett karbantartásokat.

Elhárítja az üzemzavarokat, és a javításokat szükség szerint ellenőrizteti az eszközöket.

7.1.4. A folyamatok működési környezete

A KONTAKT ALBA Bt. vezetője biztosítja, hogy a Bt. telephelye, irodája és raktára, a kialakított ösztönző rendszer, a magas minőségi színvonalú munkavégzést tegyenek lehetővé.

A Bt. a tevékenységét akkor tudja végezni, ha:

- **a felelős vezető egészségügyi gázmesteri szakvizsgával**, illetve engedéllyel rendelkezik,
- az aktuális szolgáltatási területhez tartozó helyi **ÁNTSZ részére előzetesen bejelenti tevékenységét**,
- rendelkezik a szükséges **tevékenységi, illetve irtószer felhasználási** engedélyekkel,
- tisztában van az érvényben lévő **veszélyes-hulladék** kezelési szabályokkal.

A szolgáltatások nyújtásához szükséges dokumentáció meglétének és tartalmának ellenőrzése az ügyvezető felelőssége. A működéshez szükséges külső, hatósági előírásokat tartalmazó dokumentumok (rendelet) biztosítása, és hatályosságának ellenőrzése az ügyvezető feladata.

A munkavégzéshez szükséges munkavédelmi felszereléseket az ügyvezető biztosítja.

A szükséges, megfelelő személyzet biztosításának módját a Kézikönyv 6.2.2 pontja tartalmazza.

7.1.5. Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások

A Bt. szolgáltatási tevékenységéhez nincs szükség a vásárolt és felhasználási utasítással, javaslattal ellátott vegyszerek adagolásához a gyártó által biztosított eszközökön kívül, semmilyen ellenőrző, mérő- és vizsgálóberendezésre. A vásárolt vegyszerek kiserelése biztosítja a javasolt felhasználáshoz szükséges adagok kimérését.

A mérőeszközök alkalmazása abban az esetben indokolt, ha kombinált irtószer alkalmazása, illetve az irtószer kimérése történik. A kiméréshez a Bt. rendelkezik

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet:7.	Oldalszám: 29/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

mérőedénnyel, melynek kalibrálása és hitelesítése nem indokolt. Az irtószerek felhasználási javaslata szerint az optimális kihelyezendő mennyiségek tájékoztató jellegűek, melyek hitelesítése, kalibrálása és nyilvántartása nem szükséges.

A szolgáltatás ellenőrzésére megfigyelőeszközként a kihelyezett RÁGCSÁLÓIRTÓ DOBOZOK ELLENŐRZŐ LAPJAI szolgálnak.

7.1.7. Szervezeti ismeretek

A vezetőség nagy hangsúlyt helyez arra, hogy az üzleti folyamatok működtetéséhez és a gyártott termék előírt/elvart minőségének megvalósulásához gondoskodjon arról, hogy a munkatársak minden szükséges ismeret birtokában legyenek.

Az ismeretekhez való hozzáférés az alábbi utakon lehetséges:

- az alkalmazott szerek adatlapjai,
- gyakorlati bemutatások, elsajátítások, betanulás tapasztalt munkatárs mellett
- tapasztalatok megosztása, beleértve a belső problémák, reklamációk kivizsgálásának eredményeit is
- fejlesztési eredmények
- szabványi, jogszabályi, szolgáltatásra jellemző előírások
- megrendelői (vevői) ismeretek

A tudás fenntartásáról, frissítéséről, a változó igények és tendenciák kezeléséről a vezetőség, valamint a munkatársak egyaránt gondoskodnak.

7.2. Felkészültség (kompetencia)

A **Képzési tervet** - a Bt. gazdasági és integrált irányítási célkitűzéseivel, és a Bt. tevékenységére vonatkozó, érvényben lévő törvényekkel, rendeletekkel összhangban - az ügyvezető állítja össze és hagyja jóvá.

A terv tartalmazza a Bt. ismert vagy tervezett feladatainak ellátásához szükséges szakmai továbbképzéseket, a jogszabályi előírások teljesítését, az integrált irányítási ismereteket, külső és belső képzéseket.

A képzés célja az, hogy növekedjen a Bt. integrált irányítási rendszerének hatékonysága. A Bt. szakemberei szakmai ismereteinek ellenőrzését a képzés jellegének és céljának megfelelően az ügyvezető végzi (bizonyítványok ellenőrzése, visszakérdezés, a gyakorlati hasznosítás megfigyelése). Amennyiben szükséges a feladatok ellátásához belső képzés - technológia ismertetése, értelmezése – ezt belső képzéssel, vagy külső szakember bevonásával oldja meg a Bt.

Az ügyvezető figyelemmel kíséri a szakirányú oktatási lehetőségeket, kiállításokat, szakmai képzéseket, és gondoskodik a képzés megvalósulásáról.

Az oktatás irányai lehetnek:

- munkakörökhöz kapcsolódó, iskolai, szakmai és technikai ismeret bővítő,
- munka-, tűz-, és balesetvédelmi oktatásra irányuló,
- integrált irányítási rendszert támogató.

Az új munkatársak betanítását, képzését a Bt. – 3 hónapos próbaidő biztosítása mellett – végzi, melynek során az ügyvezető felelős a szakmai és gyakorlati ismeretek és

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet:7.	Oldalszám: 30/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

tapasztalatok átadásáért. A Képzési terv megvalósulását a vezetőségi átvizsgálás alkalmával az ügyvezető értékeli.

7.3. Tudatosság

A Bt. vezetősége oktatja a munkát végzőket – bármilyen jogviszonyban dolgozzanak is - a következőkre:

- a) integrált politika;
- b) vonatkozó minőség-, és környezeti célok;
- c) hozzájárulásuk az integrált irányítási rendszer eredményességéhez, beleértve a teljesítmény növekedésének előnyeit;
- d) az integrált irányítási rendszer követelményeinek való meg nem felelés következményeire.

7.4. Kommunikáció

A KONTAKT ALBA Bt. belső kommunikációját a közvetlen szóbeli kapcsolattartás jelenti. A munkavállalók, alvállalkozók, szállítók és a Bt. ügyvezetője közötti kommunikációt a rendszeres megbeszélések biztosítják.

A Bt. számára megbízás alapján munkát végző alvállalkozókat és partnereinket (megrendelő, vevő) tájékoztatjuk

- a Bt. környezetvédelmi előírásairól,
- a jelentős környezeti tényezőkről,
- a munkájukból eredő környezeti hatásokról, továbbá a személyes teljesítmény javulásából származó környezeti előnyökről,
- a szerepükről és felelősségükről a Bt. által meghatározott és vállalt követelményeinek teljesítése során,
- az előírásoktól való eltérések lehetséges következményeiről.

A külső kommunikációs folyamatok során a Bt. törekszik az érdekelt felek informálására, a Bt. környezetközpontú irányítási rendszer működésével kapcsolatban. Az érdekelt felektől a Bt. vezetéséhez vagy a munkatársakhoz érkező panaszokat, jelzéseket kezeljük, az érdekelt felet a kivizsgálás eredményéről tájékoztatjuk. Külső kommunikációs eszköz a Kontakt Alba Bt. honlapja is.

A Bt. vezetősége úgy döntött, hogy a jelentős környezeti tényezőket külső érdekelt felek felé nem kommunikálja.

A vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvében ezt a döntését dokumentálta. Amennyiben a későbbiekben a vezetőség a kommunikáció mellett dönt, akkor ennek módszereit meghatározza.

7.5. Dokumentált információ

7.5.1. Általános előírások

A Kontakt Alba Bt. vezetősége gondoskodik arról, hogy az integrált irányítási rendszer tartalmazza azokat a dokumentált információkat, amelyeket a jelen minőségirányítási rendszerszabvány megkövetel, illetve az eredményes üzleti tevékenység folyamatos fenntartásához szükséges a lényeges érdekelt felek elvárásainak teljesítésére.

A jelen integrált irányítási rendszer az alábbi dokumentált információkat tartalmazza:

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet:7.	Oldalszám: 31/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

- az integrált irányítási rendszer hatálya, nem alkalmazható követelmények és indoklásuk
- integrált politika, célok
- Kézikönyv, amely tartalmazza az eljárásokat is,
- esetenként az ügyvezető által kiadott utasítások,
- formanyomtatványok
- feljegyzések
- egyéb, a rendszerszabványok által előírt dokumentált információk
- egyéb szabályzók (szabványok, jogszabályok)
- érdekelt felek azonosított és vállalt elvárásai (szerződések, megrendelések, stb.)

Az integrált irányítási Rendszer Kézikönyv a Kontakt Alba Bt. olyan dokumentuma, mely rendszerbe foglalja a tanúsítás hatálya alá eső üzleti tevékenysége végrehajtásának folyamatait, ezek kölcsönhatásait, valamint a teljesítésben részt vevő vezetők és munkatársak feladatait és felelősségeit.

7.5.2. Létrehozás és frissítés

Az integrált irányítási vezető felelőssége, hogy dokumentált információ létrehozásakor, frissítésekor biztosítsa (szabályozza) az

- azonosítást és leírást (pl. cím, dátum, kiadási állapot)
- formátumot és az alkalmazandó adathordozó meghatározását (pl. papír, elektronikus)
- az alkalmasság és a megfelelőség ügyvezető általi átvizsgálását és jóváhagyását.

A vonatkozó részletes szabályozást a „**Dokumentumok, feljegyzések készítése és kezelése**” című eljárás tartalmaz.

DOKUMENTUMOK, FELJEGYZÉSEK KÉSZÍTÉSE ÉS KEZELÉSE – ELJÁRÁS

Szabályozó dokumentumok

1. Az integrált irányítási rendszer és a szervezet működéséhez szükséges **szabályozó** dokumentumokat a KONTAKT ALBA Bt.-nél az Integrált Irányítási Kézikönyv jelenti. Ezt megfelelőség szempontjából az ügyvezető vizsgálja át, hagyja jóvá, és lépteti életbe.
2. A szabályozó dokumentumok átvizsgálásáért, szükség esetén naprakésszé tételéért és újbóli jóváhagyásáért az ügyvezető felelős.
3. A szabályozó dokumentum cseréjére, annak tartalmi módosítása után kerül sor.
4. A dokumentum állapotának (új kiadás, módosítások, és érvényes kiadási szám) azonosítása a „**Dokumentumjegyzék**” vezetésével történik. A dokumentumjegyzék tartalmazza az integrált irányítási rendszerbe nem bevont, de a Bt. működéséhez előírt egyéb dokumentumokat is (pl. Kockázatelemzés, jogszabályok).
5. A dokumentumok Törzspéldányának kezeléséért és megőrzéséért, nyilvántartásáért az ügyvezető felelős.
6. Módosítás a dokumentum teljes cseréjével történik.
7. A szabályozó dokumentumok és a feljegyzések címmel azonosítottak.
8. A dokumentumok olvashatóságát az alábbiak biztosítják:

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet:7.	Oldalszám: 32/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

- számítógépen készülnek, és a kiadásra kerülő változatról a szabályozást készítő biztonsági fájl másolatot (CD lemez) készít (reprodukálhatóság),
 - a nyomtatott dokumentumok lapjai összefűzöttek.
9. **Külső eredetű dokumentum** alatt a KONTAKT ALBA Bt. tevékenységével, irányítási rendszerével és szervezetműködéssel összefüggő, a tanúsított területen kívül kiadott dokumentumok értendők. Ezek kezelés szempontjából három kategóriát jelentenek:
- **Jogszabályok:** A jogszabályi változásokat az ügyvezető követi nyomon. A jogszabály változtatások figyelembe vételével gondoskodik a megfelelő belső dokumentumok módosításáról. Az ISO 14001 szabvány előírásainak megfelelően a jogszabályi megfelelést értékeli.
 - **vevői dokumentumok:** A vevői dokumentumok a megrendelésekhez kapcsolódnak. Azonosításuk a megrendelés számával történik. Megőrzésük, kezelésük és elosztásuk a Bt. szokásos iratkezelése szerint történik, azaz a megfelelő felirattal ellátott gyűjtőbe kerül.
 - **levél, fax vagy egyéb irat,** amely a szolgáltatási tevékenységgel összefügg. Megőrzésük, kezelésük és elosztásuk a Bt. szokásos iratkezelése szerint történik.
10. Az elavult dokumentumok véletlenszerű alkalmazásának megakadályozására a meghatározott példányszám, a belső auditok valamint a vezetőségi átvizsgálás szolgál.
11. Amennyiben bármely ok miatt szükséges az érvénytelenné vált nyomtatott dokumentumok megőrzése – a hatályukat veszített dokumentumok Törzspéldányát az ügyvezető „ÉRVÉNYTELEN” felirattal látja el, és meghatározza az érvénytelen dokumentumok megőrzési idejét. Amennyiben a nyomtatott példány megőrzése nem szükséges az archiválás a CD lemez megőrzésével történik.

Feljegyzések

1. Az integrált irányítási rendszer működése (szervezetműködés, megrendelések teljesítése, hulladékok kezelése) során használatos feljegyzések (nyilvántartások, bizonylatok, stb.) meghatározása a „Bizonylati Album”-ban történik. Minden formanyomtatványt, amely a rendszer szerves részét képezi ebben szerepeltetni kell.
2. Azonosításuk címükkel, vagy azonosítóval történik.
3. A kitöltött feljegyzések (bizonylatok) kezelésére, megőrzésére a „Bizonylati Album” tartalmaz előírást.

A feljegyzések jól olvasható kivitelben készülnek, pontosan keltezettek, és azonosíthatók. A feljegyzéseket óvni kell a sérüléstől, rongálódástól, hozzáférhető módon kell tárolni és biztosítani a visszakereshetőséget.

7.5.3. A dokumentált információk felügyelete

A Kontakt Alba Bt. az integrált irányítási rendszerében szükséges dokumentált információkat ellenőrzés alatt tartja, az alábbiak szerint:

- kiadás előtti megfelelés igazolás, jóváhagyás
- naprakész állapotban tartás
- módosítás követése, érvényes állapot azonosítása
- alkalmazási helyeken rendelkezésre állás
- a dokumentum állagmegóvása (beleértve a számítógépen tárolt információkat is)
- dokumentált információk nem szándékozott módosítás elleni védelme

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet:7.	Oldalszám: 33/52
-----------------	-------------------------------	------------	------------------

- könnyen olvasható, azonosítható legyen
- külső eredetű dokumentumok kezelése
- adatok, információk bizalmas kezelése
- elavult dokumentum visszavonása, archiválása, selejtezése

Az ügyvezető gondoskodik arról, hogy a külső eredetű dokumentált információ megfelelő módon azonosított és felügyelt legyen.

Az integrált irányítási rendszer követelményeinek való megfelelést és eredményes működését a Kontakt Alba Bt. a feljegyzéseken keresztül tudja bizonyítani.

A környezetvédelmi valamint a Bt. működésére vonatkozó jogszabályok változásának figyelemmel kísérése, a jogszabályoknak való megfelelés értékelése az ügyvezető felelőssége.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 34/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

8. Működés

Az azonosított környezeti tényezőkkel és hatásokkal, valamint veszélyekkel kapcsolatos szabályozásokat az egyes tevékenységekre kidolgozott eljárások és/vagy munkautasítások, esetenként a szakmai utasítások tartalmazzák (pl. Környezeti szabályzat).

Az ezzel kapcsolatos feladatokat a munkatársak és az alvállalkozók az adott területre vonatkozó utasításokból ismerik meg belső képzés keretében.

Beszállítók, alvállalkozók tájékoztatása

Mind a beszállítóinkat, mind a Bt-nek tevékenységet folytató alvállalkozóinkat tájékoztatjuk az általunk betartandó környezetvédelmi követelményekről, a rendszerünk működésével kapcsolatos elvárásokról, hogy azokat figyelembe vegyék és betartsák teljesítéseik során.

A tevékenységünkre jelentős környezeti hatással bíró beszállítók teljesítéseinek környezetvédelmi szempontú megfelelőségét figyelemmel kísérjük (pl. hulladék elszállítók, stb.)

Előnyben részesítjük azokat, akik vállalják a környezetvédelmi elvárásainknak megfelelő működést és elfogadják a környezeti politikánkat.

8.1. Működéstervezés és –felügyelet

A KONTAKT ALBA Bt. az integrált irányítási rendszer kialakítása során meghatározta a vevői követelmények kielégítését célzó folyamatait, ezek sorrendjét, kapcsolódásait és elkészítette ezek szabályozását a folyamatok kölcsönhatásait (2. számú melléklet).

A Bt. a teljesítés folyamatait megtervezte, így a szolgáltatási tevékenységet szabályozott körülmények között, a vonatkozó törvényi, szakmai előírásokban és integrált irányítási eljárásokban leírtak betartásával valósítja meg.

Az ügyvezető feladata, hogy a teljes szolgáltatási folyamatra meghatározza:

- a szolgáltatásra vonatkozó követelményeket és célokat,
- a szolgáltatási műveletek végrehajtásának elfogadási szintjét, minősítés feltételeit, valamint a szolgáltatás jóváhagyását,
- felügyelet alatt tartja az esetleges kihelyezett folyamatokat, igénybe vett alvállalkozói szolgáltatásokat.
- a tevékenység biztonsági feltételeinek teljesítését,
- rendkívüli esetekben követendő eljárásokat,
- intézkedik az esetleges kedvezőtlen hatások enyhítésére
- a megrendelő és az illetékes hatóság tájékoztatását,
- a vevőkkel való kapcsolatot,
- a teljesítési folyamat azon fázisainak kapcsolódását, amelyek az integrált irányítási rendszernek nem részei (könyvelés).

Megrendelői igény esetén a KONTAKT ALBA Bt. ügyvezetője a szolgáltatásra vonatkozó tervet készít.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 35/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

8.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények

8.2.1. Kapcsolattartás a vevővel

A megrendelővel való kapcsolattartás jogát az ügyvezető gyakorolja. Szükség esetén – a szolgáltatás folyamatában észlelt eltérések - az ügyvezető felveszi a kapcsolatot a megrendelővel a követelmények tisztázása érdekében.

A szerződés módosítását csak az ügyvezető fogadhatja el, függetlenül a módosítás kezdeményezőjétől.

A Bt. biztosítja a vevői visszacsatolásokat, beleértve a vevői panaszokat is, a Bt. tevékenységeire vonatkozóan.

8.2.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása

A KONTAKT ALBA Bt. terméke az integrált irányítási rendszerben, a megrendelő telephelyén végzett rovar,- és kártevőmentesítési szolgáltatás, a jogszabályokban meghatározott követelmények betartása mellett.

Az ajánlatkérés szintjén már megfogalmazódik, és egyeztetésre kerül a szolgáltatásra vonatkozó követelmény. Meghatározásra kerülnek

- a megrendelő elvárások,
- a határidő teljesíthetősége,
- a meghatalmazott felügyeleti szerv, hatóság bevonásának szükségessége,
- a szolgáltatás igényelt dokumentációja.

Minden lényeges szempont az ajánlati fázisban a felek között rögzítésre kerül annak érdekében, hogy a megrendelő elvárásai maximálisan teljesüljenek.

Az ajánlatkérést, megrendelést, szerződést - beleértve a megrendelő kikötéseit és a csatolt megrendelői dokumentációt (ha van ilyen) – észrevételezés céljából az ügyvezető vizsgálja át.

Az átvizsgálás bizonylata, maga a Bt. által kiküldött árajánlat, vagy az elfogadott szerződés, megrendelés.

A Bt. a megrendelést (és a megrendelés módosítást is) a rendelésszámmal azonosítja.

8.2.3. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása

Az átvizsgálás a következő kritériumokra terjed ki:

- jogszabályi előírások,
- a vevő követelményei,
- esetleges eltérések az eredeti ajánlatkéréstől (megrendelés esetén),
- a szerződés teljesítéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételek,
- a szolgáltatással kapcsolatos dokumentálás előírásai, formái.

Külső megrendelés esetén ajánlati visszaigazolás készül, majd az ajánlat elfogadásakor kerül megkötésre a vállalkozási szerződés.

A szerződés a következőket tartalmazza:

- a munka megnevezését,
- a megrendelő megnevezését,

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 36/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

- a megállapodott gyakoriságot,
- a fizetési feltételeket,
- a szerződés felmondási lehetőségeket,
- a jótállási feltételeket,
- a vállalkozási szerződés megújítási, érvényességi paramétereit

Az ajánlatot (későbbiekben megrendelést) a Bt. ügyvezetője írja alá.

A Bt. érvényes szerződéseit az ügyvezető a határidőnaplójában tartja nyilván.

A szerződés nyilvántartás tartalmazza:

- a megrendelő nevét,
- a munka megnevezését,
- a munka számát (szerződés szerint),
- a kezdési határidőt,
- a befejezési határidőt,
- a vállalkozási összeget,
- az esetleges szerződésmódosítás adatait.

A Bt. ügyvezetője által adott rendelésszám a szerződés vagy megrendelés minden mellékletén (a megrendelő igényére készített kihelyezési tervek, jegyzőkönyvek, módosítások) megtalálható.

8.2.4. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása

Amennyiben a megrendelés tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó követelmények megváltoznak, akkor arról az ügyvezető tájékoztatja az érintett munkatársakat, illetve a megrendelés teljesítésében közreműködőket. A vonatkozó dokumentált információk módosításáért ugyanezen személyek felelnek, akik feladata, hogy az érintett munkatársak, vállalkozások tudomást szerezzenek a megváltozott követelményekről.

8.3. Termékek és a szolgáltatások tervezése és fejlesztése

A jelen kézikönyv 1. fejezetében dokumentáltak szerint a Kontakt Alba Bt. tevékenységében ez a fejezet nem alkalmazható.

8.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete

8.4.1. Általános előírások

A vezetőség gondoskodik arról, hogy a külső forrásból biztosított folyamatok (termékek és szolgáltatások) igénybevétele esetén, azok megfeleljenek a követelményeknek.

Alapvetően a szolgáltatáshoz szükséges etetőládák beszállítói, valamint az eseti szolgáltatást nyújtó alvállalkozóira vonatkozóan meghatározásra került kialakításra a felügyeleti tevékenység. Meghatározásra kerültek azok a kritériumok, amely alapján a külső szolgáltatók értékelésre kerülnek:

Beszerzés

Szállítók és alvállalkozók értékelése

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 37/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

A KONTAKT ALBA Bt. csak szolgáltatásainak minőségét közvetlenül befolyásoló szállítóit (vegyszerek, a kártevőirtás berendezései és eszközei) és alvállalkozóit értékeli és minősíti.

Alvállalkozók felügyelete

A főtevékenységbe bevont alvállalkozók felügyelete az alábbiak szerint történik:

- képességvizsgálat jogosultság, referenciák és tapasztalatok alapján (ügyvezető)
- teljesítés folyamatában a Bt. ügyvezetője vizsgálja a szolgáltatás minőségét (határidő, szakmai megfelelés, dokumentáció)
- a Bt. szolgáltatásának vevői átadás előtt vizsgálata, szűrőpróbaszerűen, a Bt. saját teljesítéséhez hasonlóan.

A KONTAKT ALBA Bt. ügyvezetője minden beszerzés előtt vizsgálja, hogy a szállítók milyen referenciákkal rendelkeznek. Az információk alapján a szállítókat értékeli, minősíti és kategóriákba sorolja, majd az elfogadhatókat felvezeti a Jóváhagyott szállítók listájára.

A szállítók kiválasztásának szabályozása:

A Bt.-vel rendszeres partneri kapcsolatban álló szállítókat az ügyvezető addigi teljesítményük alapján értékeli, besorolja az alább ismertetett kategóriákba és felvette a Jóváhagyott szállítók listájára.

"A" Feltétel nélküli szállító:

amelynek képességei alapján (garancia vállalása, eddigi problémamentes beszállítás vagy szolgáltatás, az esetlegesen felmerült azonnali szállítások, vagy reklamációk gyors, rugalmas intézése) a beszerzési igény tényleges felmerülésekor ismételt vizsgálat nélkül rendelés adható.

"B" Feltételes szállító:

amelynek feltétel nélküli szállító hiánya esetén, vagy különleges, sürgős esetben adható rendelés. A rendelésben, vagy a szerződésben rögzíteni kell a KONTAKT ALBA Bt. részéről, azokat a feltételeket (ellenőrzések, garanciák, bizonylatok), amelyek teljesítése biztosítja az anyag vagy szolgáltatás minőségét.

"C" A megrendelésekből ideiglenesen kizárt szállító:

amely a vizsgálat időpontjában nem felelt meg a követelményeknek, de az "A" vagy "B" minősítésű partner hiánya esetén ismételt vizsgálatnak vethető alá.

Az ügyvezető a "Jóváhagyott szállítók listája"-t a ténylegesen megvalósult szállításoknak/szolgáltatásoknak megfelelően, de évente legalább egyszer felülvizsgálja és szükség szerint módosítja.

Beszerzési információ

Anyagok megrendelése, beszerzése

A szolgáltatáshoz szükséges anyagokat a Bt. ügyvezetője közvetlen beszerzéssel, vásárlással biztosítja. A beszerzendő anyagokra és berendezésekre vonatkozó igényeket az ügyvezető méri fel, és a határidőnaplójába vezeti fel. Amennyiben a beszerzéshez a szállító írásos megrendelést kér, ezt a Bt. szokásos iratkezelése szerint lefűzi és megőrzi.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 38/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

Az anyagigénylésben, anyagrendelésekben az alábbiakat kell megjelölni:

- az igényelt anyag szabatos megnevezését, minőségjelét, mennyiségét (a jelölés terjedjen ki a márkanévre, a típusra és az adagszámot is tartalmazza),
- bizonylati előírásokat,
- egyéb külön előírásokat, ha azok alkalmazása szükséges (pl. a csomagolás módját).

Az ügyvezető ellenőrzi, hogy az aktuális szolgáltatáshoz szükséges anyagok közül melyek állnak rendelkezésre (pl.: az elmúlt munkából maradón) és melyeket kell beszerezni. A beszerzendő tételeket a már előzetesen kiválasztott szállítótól megrendeli, illetve személyesen megvásárolja.

Megrendelés esetén a Bt. ügyvezetője a rendelésben meghatározza, hogy a vásárolni kívánt anyaghoz vagy berendezéshez milyen bizonylat (pl. biztonsági adatlap) szükséges. A megrendelést a Bt. ügyvezetője aláírja és továbbítja az eladónak. A megrendelés visszaigazolását az ügyvezető egyeztetési kiküldött megrendeléssel.

Anyagok helyettesítése

Anyagot helyettesíteni csak az ügyvezető ellenőrzése után, a „TÁJÉKOZTATÓ”-ban meghatározottak szerint szabad. Az irtószer helyettesítés alapvetően etikai kérdés és ezt, mint a vevői igények magas szintű kielégítésének egyik feltételét az ügyvezető saját hatáskörében végzi.

Az anyagjegyzéket minden ilyen változtatás után módosítani szükséges. Az ügyvezető az eredetihez hasonlóan a vételi megrendelések módosításáért is felelős. A változások (eltérések) bevezetésekor a módosított anyagokra és a technológiára is a „TÁJÉKOZTATÓ”, a mérvadó.

A megrendelt anyag átvétele

A Bt. saját – az illetékes ÁNTSZ által engedélyezett – vegyszerraktárral rendelkezik, ezért az anyagok átvételét, szállítását és tárolását a rendeletben meghatározottak alapján végzi.

A beszerzett termék igazolása (verifikálása)

A KONTAKT ALBA Bt. a szolgáltatásához szükséges vegyszereket, irtószereket a csomagoláson feltüntetett adatok, illetve mellékelt termékismertető alapján ellenőrzi a tevékenysége megfelelőségének biztosítására.

Amennyiben a Bt. vagy bármely vevője igényli a szállító telephelyén végzett ellenőrzést, a Bt. ügyvezetője egyeztetési intézkedéseket a szállítóval. Szerződésben rögzített módon kerülhet sor a szállító saját telephelyén a KONTAKT ALBA Bt. vevője vagy a vevő képviselője által történő minősítésre.

8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke

A vezetőség gondoskodik arról, hogy a külső forrásból biztosított folyamatoknak, termékeknek és szolgáltatásoknak ne legyen kedvezőtlen hatása a szolgáltatási tevékenység és az esetleg kapcsolódó szolgáltatás megfelelőségére.

Ennek során a vezetőség az alábbiakat biztosítja:

- folyamatos, indokolt mértékű ellenőrzést és felügyeletet (előrehaladás, kommunikáció, meghatározott események megtörténte),
- a kockázatok felmérését

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 39/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

- jogi és egyéb szabályzók betartását.

8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére

A vezetőség biztosítja azt, hogy a külső szolgáltatók részére a megrendelői (vevői), a vonatkozó lényeges érdekelt felek, illetve a Kontakt Alba Bt. ezeket kiegészítő elvárásai, követelményei átadásra kerüljenek, melyek a következők:

- szállítandó termékek, elvégzendő folyamatok, nyújtandó szolgáltatások, valamint az ezekhez kapcsolódó – a megrendelés teljesítéséhez szükséges – alapadatok
- az ellenőrzések módjai, adatai, a megfelelőség igazolása
- kompetenciák igazolása
- együttműködés feltételei
- a kapcsolatos felügyeleti, figyelemmel kíséresi pontok
- dokumentáltság
- igazolási (verifikálási) vagy érvényesítési/ jóváhagyási (validálási) tevékenységek, amelyeket a Kontakt Alba Bt. vagy megrendelője (vevője) kíván elvégezni a külső szolgáltató telephelyén.

8.5. A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása

8.5.1. A termék-előállítás és a szolgáltatásnyújtás szabályozása

A Bt. a szolgáltatási folyamatait tervezett, szabályozott körülmények között, a vonatkozó törvényi előírásokban, eljárásokban és utasításokban leírt módon valósítja meg.

A munka beindítása

A munka megkezdése előtt az ügyvezető határozza meg a munka menetét, a munkavégzéshez szükséges feltételeket és a tevékenységek megszervezését, amelyek az elvárt minőség eléréséhez szükségesek.

A Bt. ügyvezetője gondoskodik arról, hogy a munka megfelelő eszközökkel (személyi és tárgyi feltételekkel), a szükséges technológiai folyamatnak megfelelően kerüljön kivitelezésre, az integrált irányítási rendszerben foglaltak figyelembevételével.

Kártevőirtás

Kártevőirtás-technológiai előírások

Az ügyvezető felelős a követelményeket kielégítő technológiai utasítások elkészítéséért abban az esetben, ha a tevékenység végzéséhez rendelkezésre álló „**TÁJÉKOZTATÓ**„ nem tartalmaz az alkalmazandó irtószerre és módszerre vonatkozó előírásokat.

A termék-előállítási és a szolgáltatásnyújtási folyamatok érvényesítése (validálása)

A KONTAKT ALBA Bt. tevékenységének hatásosságát az irtószeres adagolása, kiválasztása, illetve a kihelyezett adagok mennyisége befolyásolja, amelynek hiányosságai csak a szolgáltatás teljesítése után válnak nyilvánvalóvá. A szolgáltatás hatékonyságának mérésére a megrendelésben külön meghatározott esetekben a megrendelő és a Bt. ügyvezetője hatékonysági ellenőrzést végezhet (visszamérés), amelynek eredménye alapján közösen megállapítják a kártevőirtás eredményességét. Ez szolgál az alkalmazott módszer, vegyszer, technológia megfelelőségének igazolására. Amennyiben a hatékonyságmérés eredménye nem elfogadható a Bt. ügyvezetője helyesbítő tevékenységet végez.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 40/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

8.5.2. Azonosítás és nyomonkövethetőség

A KONTAKT ALBA Bt. minden munkát munkalappal azonosít, a megrendelőnek átadott – az elvégzett szolgáltatás helyszínéről, idejéről, fajtájáról a munkát végző nevére szóló – munkaigazolással igazol.

A szolgáltatás azonosíthatóságát, és nyomon-követhetőségét az ajánlatadáستól a tevékenység elvégzéséig az azonosító rendelésszámmal ellátott dokumentáció és a munkalap teszi lehetővé.

A szolgáltatáshoz felhasznált anyagok tároláskor és felhasználása során a „TÁJÉKOZTATÓ” – nak megfelelően biztosítani kell az azonosíthatóságukat

8.5.3. A vevők vagy a külső szolgáltatók tulajdona

A KONTAKT ALBA Bt. tevékenysége során nem használ a megrendelő tulajdonában lévő semmilyen anyagot, vegyszert. A szolgáltatási tevékenységet a vevői tulajdonban teljesíti. A Bt. ügyvezetője megállapította a Bt. felelősségi körét a vevő tulajdonát képező tárgyakra és egyéb berendezésekre, hogy a tulajdon értékét megvédje.

Ilyen tulajdon lehet például:

- a szolgáltatási területen található tárgyak, berendezések, pl: bútorok, szőnyegek, egyéb személyes holmik, amelyek nem károsodhatnak, illetve nem szenvedhetnek minőségromlást, a szolgáltatás során felhasznált vegyszerek miatt,
- a vevő szellemi tulajdona, beleértve az előírásokat, a rajzokat és a szellemi tulajdont képező információt.

8.5.4. Megóvás

A tevékenységhez szükséges anyagok bevételezése

A Bt. munkáihoz anyagokat olyan mértékben raktároz, hogy a vevők igényei szerinti folyamatos szolgáltatást fenn tudja tartani. A vásárlást közvetlenül (beszerzéssel) bonyolítja. A Bt. tevékenységeinek folyamán csak „biztonsági adatlappal,, rendelkező, és megfelelően minősített anyag kerülhet felhasználásra.

Anyagok tárolóból történő kiadása

Minden anyagot megfelelően elkülönítve zárt helyen, az anyagok fizikai és kémiai tulajdonságainak megfelelően szabad tárolni. Ennek megfelelően:

- Az anyagokat elkülönítve, az előírt hőmérsékleten és relatív páratartalom mellett lehet tárolni és kiadni.
- Az ügyvezető felelős a bevételezési, tárolási és kiadási rend kialakításáért és fenntartásáért.

Anyagok tárolóba való visszavételezése

A munka befejezése után visszamaradt, fel nem használt anyagokat vissza kell vinni az erre a célra kijelölt tárolóba.

A KONTAKT ALBA Bt. gondoskodik arról, hogy az általa beszerzett termékek, vegyszerek ne szenvedjenek minőségromlást a vevőnek való átadásig, illetve a felhasználásig.

Veszélyes hulladékok kezelése

A kihelyezett és megmaradt irtószer visszavételezése visszamérési jegyzőkönyvvel történik. A jegyzőkönyv tartalmazza a vegyszerfelhasználás helyét, idejét, mennyiségét

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 41/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

(a felhasznált anyag fajtáját a munkalap tartalmazza). Ezeket, majd az ügyvezető a veszélyes hulladék megsemmisítőjének átadja (SZ-jegy). A visszamért veszélyes-hulladékot, illetve az elhullott kártevőket és az irtószerek göngyölegét a Bt. munkatársai megfelelő hulladékgyűjtő zsákba gyűjtik, majd az ügyvezető megsemmisítésre külön szerződés szerint egy arra alkalmas égetőbe szállítja (SZ-jegy).

8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek

A Kontakt Alba Bt. a szolgáltatás teljesítése után az alábbiakat vállalja:

- eleget tesz a jogszabályi és egyéb szabályozó követelményekből eredő kötelezettségeinek,
- a nem megfelelő szolgáltatásból eredő nem kívánatos következményeket kezeli,
- fogadja a vevői visszajelzéseket, és alkalmazza azokat a szolgáltatás fejlesztésénél, minőségének javításánál, ahol az értelmezhető és lehetséges.

8.5.6. Változáskezelés

Több forrásból származhatnak olyan információk, melyek változásokat indokolhatnak a szolgáltatási tevékenység és az esetileg kapcsolódó szolgáltatás teljesítési folyamata közben.

A változások lehetnek:

- belső javaslatok a folyamat teljesítése közben
- rejtett problémák felszínre kerülése
- szolgáltatás beszerzés, külső szolgáltatás problémái (határidő, kiváltás, ár)
- a tervezettől eltérő szolgáltatás beszerzése
- erőforrás túlterhelés (pl. havária, vagy betegségek miatt kapacitás csökkenés, raktárkapacitás túlterhelés)

A vezetőség gondoskodik arról, hogy ezek a befolyásoló körülmények időben átvizsgálásra kerüljenek, továbbá arról, hogy ezek a döntésük alapján egyeztetésre kerüljenek a megrendelőkkel.

A változások átvizsgálásának eredményét, az engedélyezés és az elrendelt intézkedések dokumentáltan megőrzésre kerülnek a megrendelésekben, illetve a feladathoz hozzárendelhető feljegyzésekben (pl. e-mail). Az egyeztetés és döntés felelőse az ügyvezető.

8.6. A termékek és szolgáltatások kibocsátása

A KONTAKT ALBA Bt. szolgáltatási tevékenységének minden fázisában szabályozott keretek között biztosítja a minőség ellenőrzését, vizsgálatát és ennek dokumentálását.

Az ellenőrzési és vizsgálati tevékenység kiterjed a szolgáltatási tevékenység minőségét befolyásoló beérkező termékek vizsgálatára és minősítésére, a folyamat közbeni és végellenőrzésre és minősítésre egyaránt.

Beérkezési ellenőrzés és vizsgálat

A Bt. ügyvezetője felelős a szolgáltatáshoz felhasznált vegyszerek ellenőrzéséért, a „TÁJÉKOZTATÓ”-ban előírtak szerint. Az ellenőrzés a csomagolás sértetlenségére, valamint a csomagoláson feltüntetett adatok és a beszerzési adatok összehasonlítására vonatkozik. Az ügyvezető gondoskodik arról, hogy a felhasznált anyagok, termékek a

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 42/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

jogszabályi követelményeknek megfelelő módon érkezzenek be a Bt. telephelyére, illetve a felhasználás helyszínére.

A felhasznált anyagok és termékek kísérő bizonylatai a szerződésteljesítés szerves részét képezik és 1 példányban a Bt. irattárában 10 évig megőrzik.

Szolgáltatási folyamat közbeni ellenőrzés

A szolgáltatás teljesítése közben az ügyvezető végez ellenőrzést, amely a kihelyezett/felhasznált anyagok vegyszerek fajtájára, és mennyiségére vonatkozik. Abban az esetben, ha a megrendelő kihelyezési tervet kért, akkor a tervben szereplő elhelyezését illetve eltéréseket kell ellenőrizni és dokumentálni.

Végellenőrzés és vizsgálat

A KONTAKT ALBA Bt. a fertőtlenítési, a kártevők elleni védekezési műveleteinek végellenőrzését a „TÁJÉKOZTATÓ„ - nak megfelelően végzi. A szolgáltatási tevékenység befejezése után az ügyvezető átfogó ellenőrzést végez, amely kiterjed:

- a felhasznált anyagok bizonylatainak ellenőrzésére és egyeztetésére (azonosító jelek alapján),
- az elvégzett szolgáltatás és a kihelyezési terv egyeztetésére,
- a szolgáltatásra vonatkozó munkaegészségügyi követelményekkel és biztonságtechnikai előírásokkal való összehasonlításra,

8.7. A nem megfelelő kimenetek felügyelete

A nem megfelelő szolgáltatás kezelésének általános szabályai

A szolgáltatás folyamatában észlelt, vagy kapott hibajelentés alapján az ügyvezető dönt a nem megfelelő minőségű szolgáltatással kapcsolatban, illetve határozza meg a korrekciós intézkedéseket.

A javítás lefolytatása és a szolgáltatás ismételt vizsgálata

Amennyiben a nem megfelelő szolgáltatás javításában állapotodnak meg az ügyvezető köteles a javítás technológiát elkészíteni.

A javítás és az ismételt ellenőrzés az ügyvezető felügyeletével történhet.

Korrekciós intézkedések

Nem megfelelő szolgáltatásra érkező vevői reklamáció, vagy belső észrevétel esetén az ügyvezető felelős az okok kivizsgálásáért, és ennek alapján a helyesbítő tevékenység meghatározásáért. Az ügyvezetőnek gondoskodnia kell a hibák ismételt előfordulásának megakadályozásáról.

8.8. Felkészülés és reagálás vészhelyzetekre (ISO 14001)

Környezeti vészhelyzetnek tekintjük a Bt. területén folytatott tevékenység (irtószerek tárolása) vagy a szolgáltatás során bekövetkezett eseményt (irtószerek kiömlése), amelynek hatása a határértéket meghaladja, a normális üzemeltetési feltételektől eltér, megszüntetése rendkívüli beavatkozást igényel.

A vészhelyzetekre történő hatékony reagálás érdekében a Bt. az alábbiakat teszi:

- kifüggeszti a környezeti vészhelyzet esetén értesítendő szervezetek, vagy személyek telefon számait,

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 8.	Oldalszám: 43/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

- tűz-, és balesetvédelmi oktatást tart, évente egyszer gyakorlati képzéssel összekötve,
- saját vagy más szervezetnél bekövetkezett vészhelyzeteket oktatja (esetpéldák).

Évente legalább egy területen vészhelyzeti gyakorlatot szervezünk. A gyakorlat tapasztalatait megismertetjük valamennyi munkatársunkkal, és szükség esetén azokat beépítjük szabályozásunkba

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 9.	Oldalszám: 44/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

9. Teljesítményértékelés

9.1. Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés

9.1.1. Általános előírások

Az integrált irányítási rendszer teljesítményét és eredményességét a vezetőség rendszeresen értékeli, a meghatározott szempontok szerint.

Az elemzéshez és értékeléshez az alábbiak kerülnek meghatározásra:

- a teljesítés egyes fázisaiban mit kell figyelemmel kísérni
- a folyamat lépések során mikor kell mérést végezni
- az eredmények kimutatásának módszerei

A figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés eredményei dokumentált információként kerülnek megőrzésre a szolgáltatási tevékenységek feljegyzéseiben, levelezéseiben.

9.1.2. Vevői elégedettség

A Bt. ügyvezetője meghatározta és dokumentálta azt a folyamatot, melynek segítségével információk és adatokat kaphat a vevői elégedettségről.

Meghatározta azokat a jellemzőket, amelyek segítségével a vevői megelégedettség mérhető. Ezek:

- a jogszabályi előírásoknak megfelelő hatósági jóváhagyások során kapott észrevételek, illetve a jóváhagyási eljárások sikeressége,
- vélemény a szolgáltatások minőségéről,
- információk a Bt. szolgáltatásairól,

A Bt. ügyvezetője a megrendelőkkel folytatott személyes megbeszélések alapján kap információt az elvégzett szolgáltatások megfelelőségéről, amely alapján értékeli a vevői megelégedettséget.

- vevőkkel folytatott kommunikáció (ügyvezető),
- statisztikák, reklamációk, esetleges ismételt irítások száma.

A KONTAKT ALBA Bt. tevékenységét hatósági felügyelet és jóváhagyás mellett végzi. A megrendelők megelégedettségének mérése során olyan információkhoz jut, amelyek amellelt, hogy alapját képezhetik a helyesbítő és kockázatkezelési tevékenységek végzésének, alkalmasak a Bt. szolgáltatásainak és az integrált irányítási rendszer fejlesztésére is.

A vevői elégedettséget a Bt. a vezetőségi átvizsgálás során értékeli, hozza meg az esetlegesen szükséges fejlesztési intézkedéseket.

9.1.3. Elemzés és értékelés

A KONTAKT ALBA Bt. gyűjti és elemzi azokat az adatokat, amelyek alkalmasak az integrált irányítási rendszer megfelelőségének és hatásosságának meghatározására és a lehetséges javító intézkedések meghozatalára.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 9.	Oldalszám: 45/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

Az értékelő elemzés az alábbiakra terjed ki:

- a szolgáltatási folyamat megfelelősége
- a megrendelő (vevő) elégedettség mértéke
- az integrált irányítási rendszer teljesítménye, eredményessége
- a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban megtett intézkedések eredményessége
- a külső szolgáltatók teljesítménye
- az integrált irányítási rendszerre vonatkozó fejlesztési lehetőségek

A KONTAKT ALBA Bt. az összegyűjtött adatokat elemzi, hogy belőlük információt nyerjen

- a szolgáltatásra vonatkozó követelményeknek való megfelelésről,
- a Bt. működési folyamatai és a szolgáltatások jellemzőiről, és ezek irányáról,
- a szállítókról.

A Bt. folyamatosan vizsgálja a különböző statisztikai módszerek alkalmazási lehetőségeit.

9.2. Belső audit

A KONTAKT ALBA Bt. tervezett módon átvizsgálja az integrált irányítási rendszerét, hogy

- ellenőrizze a minőséggel és környezetirányítással kapcsolatos céljainak megvalósulását,
- megítélje az integrált irányítási rendszer működésének hatékonyságát,
- növelje a rendszer minőségi teljesítőképességét és a munkavégzés hatásosságát,
- helyesbítő tevékenységeket kezdeményezzen a hiányosságok megszüntetésére.

A belső integrált irányítási auditokat az ügyvezető döntése értelmében ezzel megbízott külső auditor végzi. Az ügyvezető minden év január 31-ig elkészíti az audit tervet, amelyet előzőleg egyeztet a megbízott külső auditorral.

A külső auditor a megbeszélte időpontban lefolytatja a felülvizsgálatot. A felülvizsgálat a rendszer minden dokumentumára kiterjed. A felülvizsgálatok tapasztalatait jelentésben rögzíti az auditor, amely tartalmazza a vizsgált területeket, azok állapotát, illetve az esetleges eltéréseket és a bevezetendő helyesbítő tevékenységeket is.

A rendszerben feltárt nem megfelelőség esetét az auditor Nem megfelelőségi jelentést készít, és egyben megbeszéli az ügyvezetővel azokat az intézkedéseket, amellyel a hiba ismétlődése elkerülhető. A nem megfelelőségi jelentésen rögzítésre kerül a hiba megszüntetésének a határideje és felelőse. Az auditot a meghatározott határidő után visszaellenőrzi a hiba kijavításának a megfelelőségét.

Az auditok lefolytatásának megbízásáért az ügyvezető a felelős, és felelős az audit feljegyzések megőrzéséig.

Az auditok eredményei a vezetőségi átvizsgálások keretében kerülnek kiértékelésre.

A belső audit az integrált irányítási kézikönyvvel összhangban az integrált irányítási rendszer valamennyi elemére kiterjed.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 9.	Oldalszám: 46/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

9.3. Vezetőségi átvizsgálás

9.3.1. Általános előírások

Az integrált irányítási rendszer működésének, megfelelőségének és hatékonyságának, valamint az integrált politikában és a célokban meghatározottak megvalósulásának ellenőrzésére az ügyvezető évente egyszer vezetőségi átvizsgálást tart, különös tekintettel e szabvány követelményeire és a vevői igények kielégítését biztosító szolgáltatási folyamat hatékonyságának alakulására.

A rendszer hatékonyságát a jelen Integrált irányítási Kézikönyv "Fejlesztés" fejezetben ismertetett módszerek alkalmazásával kapott adatok alapján értékeli a Bt. vezetője.

9.3.2. A vezetőségi átvizsgálás bemenetei

A vezetőségi átvizsgálás minden esetben kitér az alábbi pontokra:

- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból származó intézkedések állapota;
- azon külső és belső tényezők változásai, amelyek az integrált irányítási rendszer szempontjából lényegesek;
- az integrált irányítási rendszer teljesítményével és eredményességével kapcsolatos információk, beleértve a tendenciákat:
 - 1) a megrendelői (vevői) elégedettségéről és a lényeges érdekelt felek visszajelzéseiről;
 - 2) a minőségcélok teljesülésének mértékéről;
 - 3) a folyamatok teljesítményéről, valamint a termékek és szolgáltatások megfelelőségéről;
 - 4) a nem megfelelőségekről (eltérésekről) és a helyesbítő tevékenységekről;
 - 5) a figyelemmel kíséresi és mérési eredményekről;
 - 6) az auditeredményekről (beleértve a belső-, vevői- és tanúsító szervezet általi auditokat is);
 - 7) a külső szolgáltatók teljesítményéről;
- az erőforrások megfelelősége;
- a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban megtett intézkedések (lásd a 6.1. szakaszt) eredményessége;
- a fejlesztési lehetőségek.

Szükség esetén rendkívüli vezetői átvizsgáló értekezlet is tartható, melynek összehívásáról az ügyvezető dönt. Az ügyvezető határozza meg a rendkívüli értekezlet tárgykörét, napirendi pontjait, résztvevőit.

9.3.3. A vezetőségi átvizsgálás kimenetei

A vezetőségi átvizsgálásról az integrált irányítási vezető jegyzőkönyvet készít és őriz meg, amely tartalmazza:

- az integrált irányítási rendszer fejlesztésével kapcsolatos tennivalókat,
- az integrált irányítási rendszerre vonatkozó tervezett változásokat,

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 9.	Oldalszám: 47/52
-----------------	-------------------------------	-------------	------------------

- az integrált irányítási rendszer folyamataival kapcsolatban a vezetőségi átvizsgálás alapján megfogalmazott minőségcélokat,
- a szabályozott tevékenységek vonatkozásában azon intézkedéseket, amelyek a megrendelői követelmények jobb teljesítését szolgálják,
- az esetlegesen felmerülő erőforrás szükséglet megoldására végrehajtandó lépéseket (létszámhelyzet, beruházások, infrastruktúra), valamint
- a vezetőségi átvizsgálás napirendi pontjaival kapcsolatos rövid összegzéseket, határozatokat, intézkedéseket (feladat, határidő, felelős feltüntetésével).

Fentiekén kívül egyéb, a rendszerhez kapcsolódó intézkedés is a vezetőségi átvizsgálás jelentésének kimenő adata.

Kiegészül a vezetett jegyzőkönyv az alábbi pontokkal:

- célok, programok, tervek kitűzése, értékelése, jóváhagyása
- Nem megfelelések, helyesbítő-kockázatkezelési tevékenységek értékelése
- Jogszabályoknak, egyéb követelményeknek való megfelelés értékelése
- Külső érdekelt felektől származó közlések, panaszok értékelése
- A szervezet környezeti teljesítménye
- Korábbi vezetőségi átvizsgálásokból származó tevékenységek
- Változó körülmények (jogszabályi környezet is)
- Fejlesztési javaslatok

A vezetőségi átvizsgálás eredményét, a tervbe vett javítási, fejlesztési intézkedéseket, ezek határidejét az ügyvezető hagyja jóvá. A végrehajtást az integrált irányítási vezető ellenőrzi.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 10.	Oldalszám: 48/52
-----------------	-------------------------------	--------------	------------------

10. Mérés, elemzés és fejlesztés (Ellenőrzés ISO 14001)

10.1. Általános előírások

A KONTAKT ALBA Bt. a vonatkozó jogszabályok és szabványok alapján meghatározott, megtervezett, dokumentált és bevezetett minden olyan mérési, elemzési, figyelemmel kíséresi tevékenységet, amely a megfelelés és a fejlesztés megvalósításához szükséges.

Az elkészített dokumentumok tartalmazzák a szükséges és alkalmazható módszereket és ezek használatát. A KONTAKT ALBA Bt. meghatározta a szükséges vizsgálati módszereket, eszközöket, az eredmények rögzítésének és felhasználásának módját. A Bt. a tevékenységből fakadóan statisztikai módszereket nem alkalmaz.

10.2. Nemmegfelelés és helyesbítő tevékenység

Az előforduló eltérésekről, nem megfelelésekről, vevői reklamációkról az ügyvezető nyilvántartást vezet, elemzi és intézkedik az ismétlődés megakadályozásáról. A végrehajtott intézkedéseket az ügyvezető ellenőrzi abból a szempontból, hogy azok megfelelő hatékonyságúak voltak-e.

Az ügyvezető helyesbítő tevékenységet kezdeményez (a KONTAKT ALBA Bt. által nyújtott szolgáltatás nem megfelelése esetén):

- ha ismételten ugyanazon ok miatt keletkezik,
- ha megalapozott vevői reklamáció érkezik,
- belső audit, vezetői értékelés alapján,
- a folyamatok minőségét befolyásoló rendszerhiányosságok esetén,
- külső fél által végzett auditjelentés alapján,
- statisztikai módszerrel feltárt hiba esetén.

A helyesbítő tevékenység kezdeményezésekor az ügyvezető kitölti a Nem megfelelési jelentést és ezen tünteti fel a szükséges intézkedéseket, megjelölve a felelőst és a határidőt, majd az intézkedések ellenőrzésének eredményét.

Kiinduló adatok helyesbítő tevékenységek indításához

A helyesbítő tevékenység indításához a kiinduló adatokat az alábbi dokumentumok tartalmazzák

- Nem megfelelési jelentések,
- audit jelentés(ek),
- vezetőségi átvizsgálás(ok) az integrált irányítási Kézikönyvben meghatározottak szerint,
- statisztikai jelentés(ek) alapján,
- egyéb írásban rögzített feljegyzés, levél, vagy jelentés, pl. ellenőrzések, vizsgálatok.

A bevezetett intézkedések hatékonyságát az ügyvezető ellenőrzi. Megfelelő idő eltelte után az elért eredményeket értékeli, és a megállapításokat dokumentálja.

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	Fejezet: 10.	Oldalszám: 49/52
-----------------	-------------------------------	--------------	------------------

Az ügyvezető az ellenőrzései alapján dönt az intézkedések megfelelőségéről. Az eredménytől függően, az ügyvezető jóváhagyásával az intézkedés lezárásra kerül, vagy újabb, hatékonyabb intézkedés kezdeményezésével a végleges lezárásig tovább folytatódik.

10.3. Folyamatos fejlesztés

A Bt. szabályozta a helyesbítő és kockázatkezelési tevékenység, a szolgáltatások, a folyamatok minőségével és az integrált irányítási rendszerrel kapcsolatos nem megfelelőségek, eltérések észlelését, azok elemzését, a problémák kiküszöbölésére, a problémák és kockázatok nagyságával arányban álló intézkedések meghozatalát, az intézkedések hatékonyságának ellenőrzését. Ily módon törekszik integrált irányítás rendszerének folyamatos fejlesztésére. A helyesbítő és kockázatkezelési tevékenységek eredményességét évente vezetőségi átvizsgálási ülésen értékeli a Bt.

A KONTAKT ALBA Bt. működése során jelentkező hibákat, eltéréseket az ügyvezető elemzi. Az elemzéshez használatos információ források körét az ügyvezető határozza meg (vevői reklamációk alapján felvett Nem megfelelőségi jelentés, belső audit jelentések, vevői elégedettség és elégedetlenség felmérések).

A szükséges kockázatkezelési tevékenységeket a nem megfelelőség ismeretében az ügyvezető hozza meg (feladat, felelős, határidő), és ellenőrzi az intézkedés és a végrehajtás hatékonyságát. Az elvégzett tevékenységről, ellenőrzéséről feljegyzéseket készít.

A potenciális eltérések elkerülése érdekében az ügyvezető elemzi:

- a megbízói visszajelzéseket a szolgáltatási tevékenységekkel kapcsolatban,
- a megbízói igényt kielégítő szolgáltatási folyamatokat,
- a külső-belső auditok észrevételeit,
- a jogszabályi változások hatását a szolgáltatási tevékenységre.

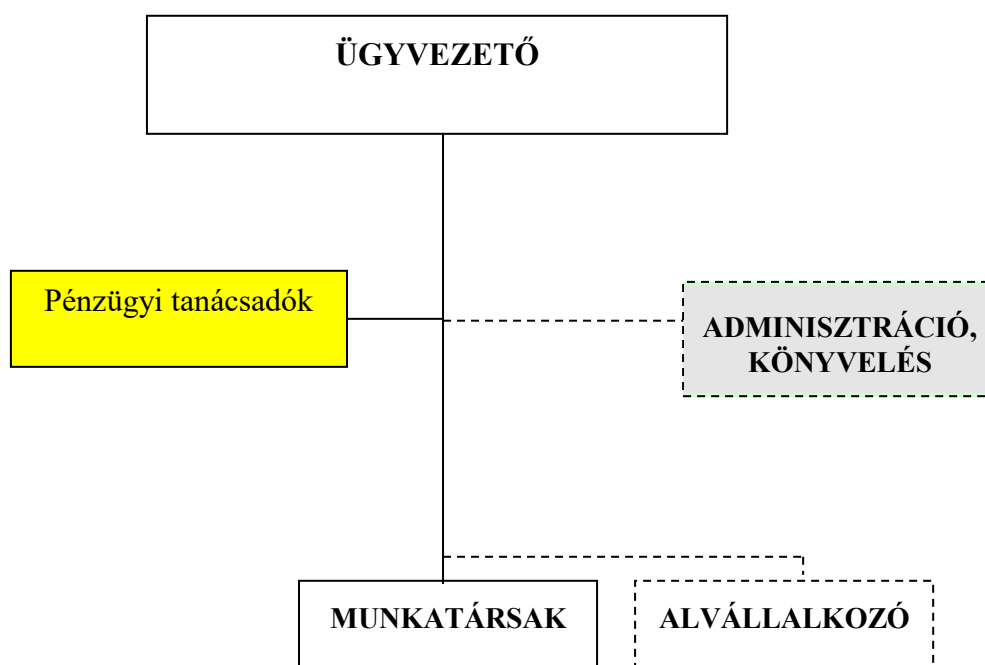
Az információk alapján meghatározza és dokumentálja azokat a tevékenységeket, amelyek elvégzésével az eltérés előfordulása kiküszöbölhető.

Az igazolt, a helyesbítő és kockázatkezelési tevékenységekből származó módosításokat – ahol azok értelmezhetők – a cégvezető a KONTAKT ALBA Bt. dokumentációiban átvezeti.

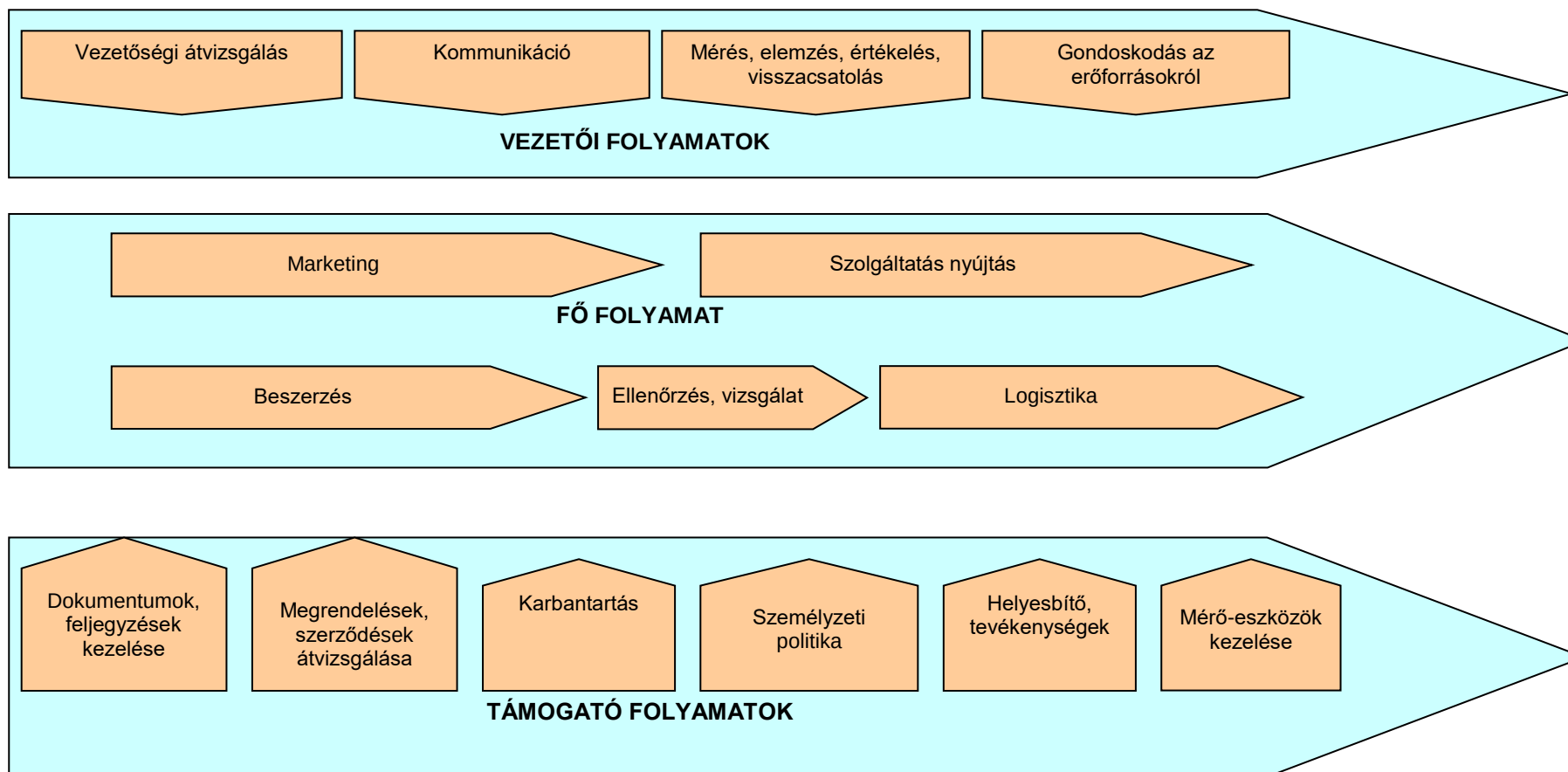
A végrehajtott helyesbítő és kockázatkezelési tevékenységekről az ügyvezető feljegyzést készít a nem megfelelőségi jelentésen, amelyek a vezetőségi átvizsgálások egyik információ forrását képezik. Az intézkedések eredményeit az ügyvezető jegyzi fel, az intézkedések hatásosságát rendszeresen értékeli.

1. melléklet: A KONTAKT ALBA Bt. szervezeti ábrája

A Bt. funkcionális felépítése a következő séma szerinti:



Megjegyzés: a színezéssel jelölt területek nem tartoznak az integrált irányítási rendszer hatálya alá.

2. melléklet: FOLYAMAT TÉRKÉP

Kiadás száma: 2	A kiadás dátuma: 2018.04.04..	3. sz. melléklet	Oldalszám: 52/52
-----------------	-------------------------------	------------------	------------------

3. melléklet: Integrált politika

A KONTAKT ALBA Bt. célja, hogy

- fő tevékenységének (ipari, háztartási, mezőgazdasági, közintézményi kártevő elleni védekezés, fertőtlenítés) gazdaságosságát növelje oly módon, hogy kiváló minőségű szolgáltatásokkal megrendelői elégedettségét elnyerje,
- a Bt. szervezettségének növelése, működési folyamatainak dokumentálása, az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerinti integrált irányítási rendszer követelményeinek való megfelelés érdekében, a rendszer továbbfejlesztése,
- a Bt. szolgáltatási tevékenysége megbízhatóságának, garantált, egyenletes minőségű színvonalon való működtetése, az integrált irányítási rendszer – mint vezetői eszköz – alkalmazásával,
- a vevők és megrendelők igényeinek folyamatos és maradéktalan teljesítése,
- a Kft-re vonatkozó jogszabályokat és egyéb előírásokat figyelemmel kísérjük, és betartjuk,
- a vevők elégedettségének elérése, amelynek rendszeres mérése és értékelése alapadatként szolgál a szervezési intézkedések meghozatalához,
- Az elérhető legjobb eljárás elve alapján törekszünk, a legkíméletesebb környezet-igénybevétellel járó technológiák bevezetésére (anyag és energiatakarékos technológiák, környezetszennyező anyagok kiváltása
- megfelelően képzett, elkötelezett és elégedett munkatársak dolgozzanak a közös célok elérése érdekében, melyhez a folyamatos továbbképzés, a minőségtudat fejlesztése és a megfelelő munkahelyi feltételek rendelkezésre állnak.

A KONTAKT ALBA Bt. Ügyvezetője, minden dolgozója és alvállalkozója felelős a Kézikönyv és az integrált irányítási eljárások előírásainak betartásáért a saját felelősségi területén belül, a jogszabályi előírások és a megrendelői igények kielégítése érdekében.

Jelmondatunk:

**„Környezetvédelmi szempontból felügyelt,
minőségi, szakszerű munka, ennek megfelelő áron =
elégedett vevő. ”**

Székesfehérvár, 2018.04.04.

.....
Glück Ferenc
ügyvezető