

# **ITALMETAL Sp. z o.o.**

## **Jelcz Laskowice**

**Zintegrowany System Zarządzania Jakością, Bezpieczeństwem i Środowiskiem  
zgodny z wymaganiami:  
UNI EN-ISO 9001:2015  
UNI EN-ISO 14001:2015  
OHSAS 18001:2007  
IATF 16949 :2016**

**Zakres działalności Italmetal Sp. z o.o. dotyczy:**

- **Wytłaczanie na zimno części metalowych**
- **Projektowanie i konstrukcja tłoczników i oprzyrządowania**

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania obowiązuje wszystkie strony zainteresowane biorące udział w realizacji procesów na potrzeby ITALMETAL Sp. z o.o.

Wymagania podane w Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz w dokumentach powołanych są wdrożone i przestrzegane.

Opracował:



Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania  
Krzysztof Kania

Zatwierdził:



Dyrektor Generalny  
Aleksandra Adaszewska

Jelcz-Laskowice, 2018.06.27.

**1. SPIS TREŚCI**

2. Lista wydań .....	4
W związku ze zmianami organizacyjnymi zmodyfikowano rozdziały: nr 3 „Informacje ogólne”, nr 4.3 „Zakres systemu”, nr 4.6.2 „Listę procedur” oraz zał. 1 „Schemat organizacyjny Italmetal”, zał. 2 „Mapę procesów” i zał. 3 „Schematy przebiegów procesów” .....	
3. Informacje ogólne o Italmetal Sp. z o.o.....	5
3.1 Schemat organizacyjny Italmetal Sp. z o.o.....	5
4 Wymagania systemu zarządzania.....	5
4.1 Kontekst organizacji.....	5
4.2 Wymagania ogólne .....	6
4.3 Zakres ZSZ.....	6
4.4 Mapa i schematy przebiegów procesów w Italmetal Sp. z o.o.....	7
4.5 Wymagania dotyczące dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania.....	8
4.6 Struktura dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania .....	9
4.6.1 Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania.....	9
4.6.2 Procedury Zintegrowanego Systemu Zarządzania .....	10
4.6.3 Nadzór nad dokumentami i zapisami.....	11
5. Przywództwo i odpowiedzialność kierownictwa .....	12
5.1 Zaangażowanie kierownictwa .....	12
5.1.1 Orientacja na Klienta .....	12
5.2 Polityka zakładowa .....	12
5.3 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja .....	13
5.3.1 Odpowiedzialność i uprawnienia .....	13
5.3.2 Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania.....	14
5.3.3 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna .....	14
6 Planowanie .....	14
6.1 Cele dotyczące Zintegrowanego Systemu Zarządzania .....	14
6.2 Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania.....	15
6.3 Działania zapobiegawcze i plany awaryjne .....	15
7 Wsparcie.....	16
7.1 Zapewnienie zasobów .....	16
7.2 Zasoby ludzkie.....	16
7.3 Infrastruktura.....	17
7.3.1 Planowanie zakładu, urządzeń i wyposażenia.....	17
7.3.2 Środowisko pracy.....	17
7.3.3 Wyposażenie do monitorowania i pomiarów.....	17
7.3.4 Analiza systemu pomiarowego.....	18
7.3.5 Wymagania dotyczące laboratorium.....	18
8 Działania operacyjne.....	18
8.1 Planowanie realizacji wyrobu .....	18
8.2 Procesy związane z Klientem .....	19
8.3 Projektowanie i rozwój .....	20

8.4	Zakupy.....	20
8.5	Produkcja i dostarczanie usług .....	21
8.5.1	Nadzorowanie produkcji i dostarczania usług .....	21
8.5.2	Identyfikacja i identyfikowalność.....	21
8.5.3	Własność klienta lub dostawcy zewnętrznego .....	21
8.5.4	Zabezpieczanie wyrobu.....	22
8.6	Walidacja procesów produkcji i dostarczania usług.....	22
8.7	Nadzorowanie niezgodności .....	23
9	Ocena efektów działania .....	24
9.1	Pomiary, analiza i doskonalenie procesów.....	24
9.1.1	Monitorowanie i pomiary wyrobu .....	24
9.1.2	Stosowanie narzędzi statystycznych .....	25
9.1.3	Zadowolenie stron zainteresowanych.....	25
9.2	Audit wewnętrzny.....	26
9.3	Przegląd zarządzania .....	26
10	Doskonalenie.....	27
10.1	Ciągłe doskonalenie.....	27
10.2	Działania korygujące.....	28
10.3	Działania zapobiegawcze .....	28
10.4	Specyficzne wymagania klientów i stron zainteresowanych .....	29

Załącznik nr 1 Schemat organizacyjny Italmetal Sp. z o. o.

Załącznik nr 2 Mapa procesów

Załącznik nr 3 Schematy przebiegów procesów

Załącznik nr 4 Polityka Zakładowa Italmetal

Numery rozdziałów odpowiadają numeracji rozdziałów odpowiednich wymagań norm odniesienia ISO 9001, ISO 14001, IATF 16949 oraz OHSAS 18001, tam gdzie to ma zastosowanie.

**2. Lista wydań**

Numer wydania	Data wydania	Opis zmian
1	2005.02.01	Wydanie pierwsze.
2	2008.05.01	Wydanie drugie.
2	2008.09.26	Zmiana w pkt. 2.1, 5.5.1.
2	2008.01.21	Wprowadzenie aktualnego schematu organizacyjnego jako Załącznik nr 1 „Schemat organizacyjny Italmetal Sp. z o.o.”
3	2009.03.15	Wydanie trzecie.
3	2009.08.07	Wprowadzenie zmian związanych z połączeniem Działu Zakupów z Działem Logistyki.
3	2009.09.01	Wprowadzenie aktualnego schematu organizacyjnego jako Załącznik nr 1 „Schemat organizacyjny Italmetal Sp. z o.o.”
3	2010.07.12	Wprowadzenie mapatury procesów w nowym układzie, wpisanie Instrukcji PI 7.1 02 „Zarządzanie F.M.E.A. procesu”, aktualizacja pkt.2.
4	2011.06.22	Wydanie 4.
5	2012.06.01	Wydanie 5.
6	2013.06.03	Wydanie 6.
7	2015.01.30	Wydanie całkowicie zmienione po rewizji systemu, aktualizacji Polityki Jakości, Mapy Procesów, procedur, instrukcji i zmianach organizacyjnych.
8	2017.02.15	Rozszerzono zakres Księgi do zintegrowanego systemu zarządzania jakością, bezpieczeństwem i środowiskiem. Uaktualniono do nowych wydań norm odniesienia oraz do lokalizacji spółki przy ul. Zachodniej 22.
9	2017.04.06	Dodano schematy procesów według wymagań IATF 16949:2016, doprecyzowano zakres działalności Italmetal.
10	2017.08.16	Zmodyfikowano rozdziały 4.2; 4.3; 4.4; 8,7; 9.3; załączniki nr 2 i 3 oraz wycofano załącznik nr 5 przenosząc jego zawartość do załącznika nr 2. W rozdziale 10.4 odwołano się do matrycy wymagań specyficznych klientów.
11	2018.06.27	<b>W związku ze zmianami organizacyjnymi zmodyfikowano rozdziały: nr 3 „Informacje ogólne”, nr 4.3 „Zakres systemu”, nr 4.6.2 „Listę procedur” oraz zał. 1 „Schemat organizacyjny Italmetal”, zał. 2 „Mapę procesów” i zał. 3 „Schematy przebiegów procesów”.</b>

### 3. Informacje ogólne o Italmetal Sp. z o.o.

Firma Italmetal Sp. z o.o. będąca częścią grupy Girardini zajmuje się produkcją metalowych wyrobów tłoczonych dla przemysłu AGD i przemysłu samochodowego. Spółka Italmetal należy do rodziny Girardini, właścicieli włoskiej firmy Girardini Srl zajmującej się tłoczeniem detali w metalu oraz konstruowaniem przyrządów. Girardini Srl powstała w 1956 roku w Tione di Trento na północy Włoch. Pod koniec lat 90-tych produkcja skupiała się na detalach dla sektora AGD. Kontakty z największymi producentami AGD m.in. Whirlpool, Electrolux oraz rozpoczynająca się tendencja do przenoszenia produkcji z Europy Zachodniej do Wschodniej zainicjowały starania Spółki żeby otworzyć na terenie Polski zakład produkcyjny. Spółka Italmetal została zarejestrowana w 2001 roku, ale budowa hali produkcyjnej połączonej z pomieszczeniami biurowymi rozpoczęła się dopiero w 2003 roku w strefie ekonomicznej w Jelczu-Laskowicach. Produkcja ruszyła na początku 2004 roku.

W początkowym okresie jedynym klientem Spółki była firma Polar-Whirlpool z Wrocławia, następnie Spółka pozyskała kolejnych producentów z branży AGD, a od stycznia 2005 roku również z branży samochodowej. Od 2009 roku rozpoczęto pozyskiwanie klientów z nowych branż takich jak: energetyczna, hydrauliczna, budowlana.

W obecnej chwili firma Italmetal Sp. z o.o. zatrudnia około 240 pracowników. Zakład tworzą 2 hale produkcyjne zajmujące łącznie 34.300 m<sup>2</sup> powierzchni przykrytej ulokowane na obszarze 140.000 m<sup>2</sup> w dwóch lokalizacjach produkcyjnych (extended manufacturing site) położonych około 500 m od siebie w Jelczu-Laskowicach przy ul. Europejskiej 2 oraz Zachodniej 22.

Wyroby produkowane są na prasach mechanicznych o nacisku od 100 ton do 1000 ton. Prasy wyposażone są w podajniki oraz transfery pozwalające na automatyzację procesu i zwiększenie możliwości produkcyjnych.

W Italmetal Sp. z o.o. posiada własną Narzędziownię, w której projektowane, konstruowane i naprawiane są narzędzia oraz wykonywane są ich modyfikacje zlecane przez klientów.

Rynek odbiorców elementów tłoczonych rozwija się dynamicznie, jednakże kryzys finansowy kształtuje nowe oczekiwania klientów. W najbliższych latach wymaganiem klientów nie będzie jedynie wysoka jakości wyrobów, ale również obniżanie cen oferowanych wyrobów przy zachowaniu poziomu jakości, rozwijanie koncepcji zarządzania, profesjonalna obsługa i wysoka automatyzacja oraz przestrzeganie wymagań środowiskowych oraz bezpieczeństwa i ergonomii. Firma Italmetal Sp. z o.o. spełnia te wymagania. W tym celu swoje działania ukierunkowuje w stronę klientów z branży AGD i motoryzacyjnej, pozostając jednocześnie otwartą na współpracę z innymi branżami.

#### 3.1 Schemat organizacyjny Italmetal Sp. z o.o.

Schemat organizacyjny jest przedstawiony w załączniku nr 1.

## 4 Wymagania systemu zarządzania

### 4.1 Kontekst organizacji

Podczas budowania zakładu oraz ustalania jego struktury organizacyjnej kierowano się, w pierwszej kolejności, potencjalnymi wymaganiami klienta, podążając za lokalizacjami głównych klientów, co powoduje:

- Najlepszą komunikację z wszystkimi stronami zainteresowanymi;
- Optymalne koszty działalności;
- Optymalizację zapasów wewnętrznych i u klientów;
- Skrócenie czasów reakcji na potrzeby zewnętrzne;
- Minimalizację ryzyka związanych z realizacją procesów;
- Harmonizację z wymaganiami lokalnych i krajowych przepisów prawnych.

Kontekst Zakładowy Italmetal jest rozumiany jako realizowane procesy umożliwiające uzyskanie na wyjściu wyrobów i usług zgodnych z postanowionymi celami, gwarantujące jego zdolność do utrzymania się na rynku i zapew-

nienie ciągłego rozwoju Italmetal Sp. z o. o. jak tego wymagają wszystkie strony zainteresowane.

## 4.2 Wymagania ogólne

W Italmetal Sp. z o.o. obowiązuje Zintegrowany System Zarządzania nazywany dalej ZSZ, opisany w niniejszej Księdze i stosowanych Procedurach i Instrukcjach. System ten jest zgodny z wymaganiami norm ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 oraz wymaganiami IATF 16949, zawsze weryfikowany i aktualizowany do najnowszych wydań tych norm.

Dla zapewnienia sprawnego działania Zintegrowanego Systemu Zarządzania uwzględnia się następujące czynniki:

- Obowiązujące wymagania prawne;
- Posiadane i możliwe do realizacji procesów produkcyjnych technologie;
- Konkurencyjność wyrobów na rynkach zbytu z uwzględnieniem podaży i popytu rynkowego;
- Kultura regionalna i otoczenie Zakładu;
- Warunki społeczne, lokalne i ekonomiczne.

Stronami zainteresowanymi działalnością Zakładu są:

- Nasi klienci;
- Wszyscy współpracownicy, właściciele i współwłaściciele Zakładu;
- Dostawcy zewnętrzni;
- Sąsiedzi i lokalne organy władzy oraz organizacje stron trzecich.

Niniejsza Księga ZSZ jest dokumentem opisującym system zarządzania procesami produkcyjnymi Italmetal Sp. z o.o., główne zasady organizacyjne Zakładu i powiązania funkcjonalne oraz procedury, mające wpływ na proces ciągłego doskonalenia. System zarządzania odnosi się do wszystkich działań mających wpływ na ciągłe doskonalenie procesów, a swoim zasięgiem oddziaływania obejmuje wszystkie procesy zarządzania, projektowania i rozwoju nowych wyrobów oraz operacyjne występujące w Zakładzie. Podstawowymi dokumentami ZSZ są:

- Księga ZSZ opisująca powiązania z Polityką Zakładową, organizacją zakładu, realizowanymi procesami oraz obowiązującymi procedurami i ich wzajemne oddziaływania w ramach ZSZ;
- Procedury opisujące odpowiedzialności i działania poszczególnych działów Zakładu Italmetal Sp. z o.o. w zakresie niezbędnym do wprowadzenia i utrzymania ZSZ;
- Instrukcje zawierające szczegółowe opisy sposobu realizacji procesów podanych w procedurach, dla których brak tych instrukcji miałby negatywny wpływ na wyniki oraz podniesienie ryzyka wystąpienia niezgodności lub zagrożeń;
- Formularze pozwalające na dokonywanie zapisów potwierdzających realizację działań opisanych w procedurach i instrukcjach.

Sformalizowanie ZSZ Italmetal sp. z o.o. umożliwia:

- Przestrzeganie zasad ciągłego doskonalenia procesów;
- Stosowanie zasad planowania, przewidywania i zapobiegania niezgodnościom we wszystkich działaniach;
- Stosowanie zasad określania wymiernych celów i sprawdzanie stopnia ich realizacji;
- Zapewnienie zgodności pomiędzy stosowanym procesem produkcji oraz kontroli;
- Przestrzeganie zasad dokumentowania działalności.

## 4.3 Zakres ZSZ

Zakres działalności Italmetal Sp. z o.o. dotyczy:

- Wytłaczanie na zimno części metalowych;
- Projektowanie i konstrukcja tłoczników i oprzyrządowania.

Zintegrowanym Systemem Zarządzania są objęte wszystkie lokalizacje zakładowe, w których realizowane są procesy związane z produkcją i dostarczaniem wyrobów i usług do klientów Italmetal Sp. z o.o. Przebiegi procesów wewnętrznych oraz wpływ procesów zewnętrznych oraz wymagań stron zainteresowanych jest uwzględniony w realizacji produkcji wyrobów i usług dostarczanych do naszych klientów.

Z zakresu certyfikacji systemu zarządzania zostały wyłączone wyłącznie punkty dotyczące projektowania wyrobów ponieważ zakład produkuje wyroby zaprojektowane przez klientów, opierając się na otrzymanych od nich projektach. Italmetal realizuje procesy ich uprzemysłowienia.

Italmetal realizuje także projektowanie narzędzi i oprzyrządowania do realizacji procesów produkcyjnych tłoczenia wyrobów metalowych oraz usługi ich utrzymania poprzez okresowe przeglądy i remonty oraz modyfikacje na wniosek klienta lub w razie takiej potrzeby. Także te procesy są wyłączone z zakresu certyfikacji systemu zarządzania.

Ww. wyłączenia nie mają wpływu na odpowiedzialność i zdolność Italmetal Sp. z o.o. do dostarczania wyrobu zgodnego z specyficznymi wymaganiami Klienta i mającymi zastosowanie przepisami prawnymi, środowiskowymi i bezpieczeństwa.

#### **4.4 Mapa i schematy przebiegów procesów w Italmetal Sp. z o.o.**

Mapa procesów jest opublikowana na tablicy informacyjnej na terenie Zakładu do wiadomości wszystkich pracowników i stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Księgi ZSZ, a schematy przebiegów procesów są udokumentowane w załączniku nr 3.

Każdy proces posiada swojego właściciela, formalnie nominowanego przez Dyrektora Generalnego, powiązania z innymi realizowanymi procesami, wymagane dane wejściowe i oczekiwane wyjściowe oraz określone wskaźniki oceny ich skuteczności i efektywności. Dla lepszego opisanie procesów w schematach ich przebiegu i w mapie procesów wskazane są Karty Procesów wykorzystywane do ich zarządzania.

Każdy zidentyfikowany proces posiada określony schemat przebiegu pokazujący:

- Wymagane dane na wejściu;
- Kolejne, poszczególne etapy realizacji;
- Osoby lub działy (funkcje) odpowiedzialne za ich realizację;
- Powiązane z procesami Karty Procesów wymagane w poszczególnych etapach ich realizacji;
- Powiązane z nimi procedury i inne dokumenty ZSZ;
- Oczekiwane dane wyjściowe z procesów;
- Metody oceny efektywności i skuteczności realizowanych procesów;
- Powiązania pomiędzy realizowanymi procesami.

W Italmetal wszystkie zidentyfikowane procesy podzielono na trzy następujące grupy procesów:

##### **I. Procesy zarządzania:**

- Zapewnienia zasobów;
- Oceny ryzyka i możliwości;
- Zarządzanie zmianami;
- Ciągłe doskonalenie.

##### **II. Procesy projektowania i rozwoju nowych wyrobów:**

- Projektowanie i realizacja narzędzi i oprzyrządowania;
- Uprzemysłowienie wyrobów.



**III. Procesy operacyjne:**

- Zaopatrzenie;
- Zarządzanie narzędziami i wyposażeniem;
- Zarządzanie niezgodnościami;
- Programowanie i realizacja produkcji;
- Monitorowanie wyrobu i procesu;
- Dostarczanie i informacje zwrotne od klienta.

Funkcjonowanie tych procesów jest oparte o czynniki wewnętrzne i zewnętrzne:

- Wymagania i oczekiwania rynku;
- Wymagania i oczekiwania prawne oraz klientów;
- Kontekst organizacji;
- Rezultaty operacyjne
- Satisfakcję klientów;
- Wyroby o konkurencyjnej jakości.

**4.5 Wymagania dotyczące dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania**

W Zakładzie stosuje się sformalizowany system procedur i instrukcji. Dokumenty opracowane i zatwierdzone są zgodnie z macierzą odpowiedzialności i uprawnień (patrz procedura P-ZSZ-01 Nadzór nad dokumentacją oraz komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna).

Każda procedura jakości posiada swój numer identyfikacyjny nadawany według wzoru:

**P-ZSZ-01**

**P** – identyfikuje rodzaj dokumentu (P – procedura).

**ZSZ** – identyfikuje zakres odniesienia dokumentu do Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w Zakładzie mogą być stosowane inne obszary, w których mogą być używane procedury np. personalne, magazynowe, techniczne, zakupowe itp.

**01** – numer kolejny procedury.

Każda instrukcja jakości posiada swój numer identyfikacyjny nadawany wg wzoru:

**I-ZSZ-01-02**

**I** – identyfikuje rodzaj dokumentu (I – instrukcja).

**01** – identyfikuje procedurę odniesienia (01 – procedura nr 1 w ZSZ).

**02** – numer kolejny instrukcji.

Każdy formularz jakości do procedury posiada swój numer identyfikacyjny nadawany wg wzoru:

**F-ZSZ-01-03**

**F** – identyfikuje rodzaj dokumentu (F – formularz).

**01** – identyfikuje powiązanie formularza z konkretną procedurą ZSZ.

**03** – numer kolejny formularza

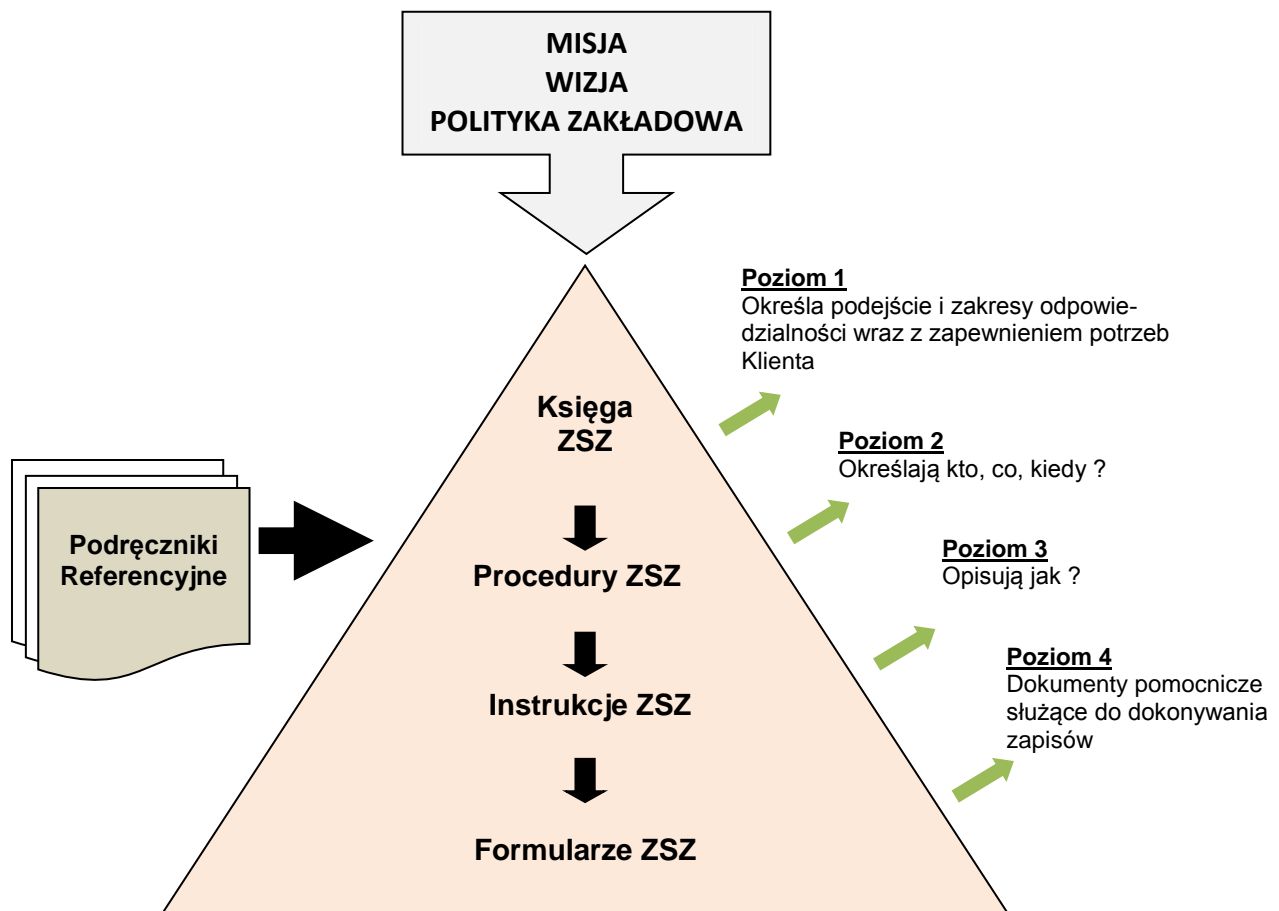
W wyniku wypełnienia formularzy powstają zapisy.

Podpisane, oryginalne dokumenty są archiwizowane przez Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, a odpowiadające im pliki dokumentacji znajdują się w systemie informatycznym, zarządzanym w tym zakresie przez Pełnomocnika ZSZ, który jest odpowiedzialny za ich udostępnianie zainteresowanym i uaktualnianie. Udostępnianie dotyczy jedynie podglądu i wydrukowania dokumentów.

**Każdy egzemplarz wydrukowany lub skopiowany z systemu informatycznego nie jest dokumentem nadzorowanym, każdy dokument elektroniczny nie wymaga podpisania.**



**4.6 Struktura dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania**



**4.6.1 Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania**

Księga ZSZ opisuje w sposób ogólny System Zarządzania funkcjonujący w Italmetal Sp. Z o.o., który obowiązuje w obszarach: identyfikowania wymagań Klientów, dostaw materiałów i usług niezbędnych do produkcji, wytwarzania, sprzedaży i obsługi wyrobów produkowanych. Udokumentowanymi informacjami dotyczącymi funkcjonowania systemu zarządzania są procedury, instrukcje oraz inne dokumenty stosowane w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Celem Księgi ZSZ jest:

- Prezentacja w jak najbardziej zwartej i zrozumiałej formie zasad funkcjonowania systemu zarządzania jakością, środowiskiem i bezpieczeństwem w Zakładzie;
- Określenie i udokumentowanie procesów zachodzących wewnątrz organizacji przez zaprezentowanie Polityki Zakładowej Italmetal Sp. Z o.o. oraz stosowanych procedur i wymagań;
- Dostarczenie udokumentowanej bazy do przeprowadzania audytów wewnętrznych;
- Zapewnienie procesu ciągłego doskonalenia;
- Szkolenie pracowników w zakresie przyjętych wymagań Zintegrowanego Systemu Zarządzania i stosowanych metod, ds. sterowania procesów, zarządzanie niezgodnościami, ryzykiem, bezpieczeństwem ds.;
- Zapewnienie Klientów o możliwościach spełnienia ich wymagań przez zaprezentowanie certyfikowanego Zintegrowanego Systemu Zarządzania pod kątem zastosowanych wymagań;
- Zademonstrowanie powiązań Zintegrowanego Systemu Zarządzania Italmetal Sp. Z o.o. z wymaganiami norm, specjalnymi wymaganiami klientów lub wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi.

Kierownik każdej komórki organizacyjnej Italmetal Sp. Z o.o., jest odpowiedzialny za wdrożenie, utrzymanie oraz rozwój działań opisanych w Księdze ZSZ odpowiednio do zakresu swoich zadań i uprawnień.

#### 4.6.2 Procedury Zintegrowanego Systemu Zarządzania

W celu zapewnienia niezbędnego funkcjonowania i udokumentowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania opracowane zostały Procedury, które swym zakresem obejmują wymagania norm odniesienia dotyczących jakości środowiska i bezpieczeństwa oraz inne wymagania Klientów z uwzględnieniem specyfiki Zakładu.

Procedury są dokumentami opisującymi cele, odpowiedzialność i zadania do realizacji odpowiednich elementów Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Procedury w odróżnieniu od Księgi ZSZ mają charakter operacyjny. Są stałe i nie ograniczają się do danej czynności lub określonego wyrobu. Zestawienie wszystkich procedur Zintegrowanego Systemu Zarządzania opracowanych i wdrożonych w Italmetal Sp. Z o.o. zostało przedstawione w poniższej tabeli.

##### Wykaz procedur Zintegrowanego Systemu Zarządzania Italmetal.

Nr	Tytuł
P-ZSZ-01	Nadzór nad dokumentacją oraz komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna
P-ZSZ-02	Zarządzanie zmianami
P-ZSZ-03	Biznesplan oraz analizy ryzyka i możliwości
P-ZSZ-04	Zarządzanie zasobami ludzkimi i szkolenia
P-ZSZ-05	Gospodarka infrastrukturą
P-ZSZ-06	Ciągłe doskonalenie i okresowe przeglądy systemu zarządzania
P-ZSZ-07	Plany awaryjne
P-ZSZ-08	Planowanie realizacji i walidacja wyrobu
P-ZSZ-09	FMEA procesu
P-ZSZ-10	Zatwierdzenie materiałów i wyrobów
P-ZSZ-11	Zapotrzebowanie na materiały, środki do produkcji i usługi
P-ZSZ-12	Postępowanie z wyrobem dostarczonym przez klienta
P-ZSZ-13	Wybór i kwalifikacja dostawców
P-ZSZ-14	Ocena dostawców
P-ZSZ-15	Kontrola kupowanych komponentów
P-ZSZ-16	Utrzymanie maszyn
P-ZSZ-17	Utrzymanie narzędzi
P-ZSZ-18	Kontrola pierwszej sztuki i zezwolenie na produkcję
P-ZSZ-19	Kontrola i badania w procesie produkcji
P-ZSZ-20	Identyfikacja i identyfikowalność wyrobu
P-ZSZ-21	Magazynowanie komponentów i wyrobów
P-ZSZ-22	Nadzorowanie wyposażenia kontrolnego
P-ZSZ-23	Kontrola i badania laboratoryjne
P-ZSZ-24	Statystyczne metody kontroli
P-ZSZ-25	Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami
P-ZSZ-26	Działania korygujące i zapobiegawcze
P-ZSZ-27	Audit zintegrowanego systemu zarządzania
P-ZSZ-28	Audit procesu produkcji
P-ZSZ-29	Audit wyrobu
P-ZSZ-30	Badanie satysfakcji klienta
P-ZSZ-31	Określanie i nadzorowanie znaczących aspektów środowiskowych
P-ZSZ-32	Gospodarka odpadami
P-ZSZ-33	Zarządzanie kartami bezpieczeństwa wyrobów
P-ZSZ-34	Ocena ryzyka zawodowego i zapewnienie bezpieczeństwa pracy
P-ZSZ-35	Zarządzanie środkami ochrony indywidualnej

#### 4.6.3 Nadzór nad dokumentami i zapisami

Dokumentacją w rozumieniu niniejszego rozdziału jest:

- Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania;
- Dokumentacja technologiczno-techniczna;
- Dane i oprogramowanie komputerowe;
- Dokumenty pochodzące z zewnątrz;
- Normy, wymagania prawne i regulacyjne;
- Inne dane oraz dokumenty funkcjonujące w Italmetal Sp. Z o.o.

Dokumenty i dane przed ich wydaniem są przeglądane i zatwierdzane przez upoważniony personel. Nadzór nad dokumentami i danymi zapewnia, że:

- Tylko aktualne dokumenty i dane są dostępne we wszystkich miejscach, gdzie realizowane są działania i procesy istotne dla efektywnego funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania;
- Nieobowiązujące lub nieaktualne dokumenty i dane są bezzwłocznie usuwane z miejsc ich użytkowania;
- Dokumenty i dane nieaktualne są oznaczone napisem „NIEAKTUALNY” i są oddzielone oraz archiwizowane przez wymagany okres;
- Zasady oznaczania i identyfikowania dokumentów i danych są ustalone i stosowane.

Proponowane zmiany w dokumentach i danych są dokumentowane, podlegają przeglądowi i zatwierdzeniu przez personel, który dokonał pierwotnego przeglądu oraz zatwierdzenia, o ile jest to możliwe. Zatwierdzone zmiany wprowadzane są w takim samym trybie, jak opracowanie nowych dokumentów. Treść zmian i zakres zmian jest odnotowywany we właściwych dokumentach. Dokument, który utracił ważność, jest wycofywany przez Dział Zakładu odpowiedzialny za jego wydanie. Nadzorowanie udokumentowanych informacji dotyczących funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania pozwala zaprezentować, że wymagania są spełniane oraz ZSZ funkcjonuje skutecznie. Została opracowana Procedura, w której określono sposób postępowania z udokumentowanymi danymi w następującym zakresie:

- Sposób opracowywania, zapewniający czytelność, jednoznaczność i identyfikację;
- Sposób oznaczania, przechowywania, zachowywania i zabezpieczania;
- Sposób zatwierdzania;
- Okres przechowywania.

Zapisy dotyczące ZSZ obejmują między innymi:

- Przeglądy Zintegrowanego Systemu Zarządzania przeprowadzane przez kierownictwo na różnych poziomach z dostosowaną do tematów częstotliwością;
- Przebieg i zaawansowanie realizowanych projektów;
- Ocenę szans i zagrożeń poprzez szacowanie ryzyka prowadzonych działań;
- Rezultaty kluczowych wskaźników efektywności procesów KPI;
- Dobór i ocenę dostawców;
- Wyniki kontroli i badań procesów, wyrobów oraz dostaw;
- Dane dotyczące wyposażenia kontrolnego i pomiarowego;
- Działania korygujące i zapobiegawcze;
- Raporty wewnętrznych i zewnętrznych audytów systemu, procesu oraz wyrobu gotowego;
- Plany i zapisy dotyczące szkoleń.

Nadzór nad zapisami w formie elektronicznej, prowadzony jest zgodnie z przyjętymi w Italmetal Sp. Z o.o. wewnętrznymi zasadami.

Procedury związane:

P-ZSZ-01 „Nadzór nad dokumentacją oraz komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna”

P-ZSZ-02 „Zarządzanie zmianami”

P-ZSZ-31 „Określanie i nadzorowanie znaczących aspektów środowiskowych”

P-ZSZ-34 „Ocena ryzyka zawodowego i zapewnienie bezpieczeństwa pracy”.

## 5. Przywództwo i odpowiedzialność kierownictwa

Odpowiedzialność kierownictwa Italmetal Sp. Z o. o została określona poprzez:

- Zaangażowanie kierownictwa poprzez określenie i realizację Misji, Wizji i Polityki Zakładowej;
- Zorientowanie procesów na Klienta z uwzględnieniem wymagań prawnych i regulacyjnych;
- Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania z uwzględnieniem celów wskaźników KPI dotyczących efektywności i zgodności z wymaganiami realizowanych procesów;
- Okresowe Przeglądy Zarządzania.

Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikację obejmuje również:

- Odpowiedzialność za jakość procesów i wyrobów;
- Ustanowienie funkcji Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania;
- Określenie Działu Jakości jako przedstawiciela Klienta w zakładzie;
- Zapewnienie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.

### 5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Kierownictwo Italmetal Sp. Z o.o. identyfikuje się z wytycznymi zawartymi w Księdze ZSZ i zobowiązuje się do zarządzania Zakładem zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszej Księdze, odpowiadającymi wymogom prawnym, regulacyjnym i specjalnym wymaganiom klientów co przyczyniania się do stałego rozwoju Zintegrowanego Systemu Zarządzania funkcjonującego w Zakładzie. Kierownictwo Italmetal Sp. Z o.o. dokonuje okresowych przeglądów Systemu w celu weryfikacji jego skuteczności i efektywności.

#### 5.1.1 Orientacja na Klienta

Kierownictwo Italmetal Sp. Z o.o. deklaruje, iż spełnienie wymagań Klienta jest zapewnione m.in. poprzez:

- Zapewnienie stałych przedstawicieli klienta w Zakładzie dla reprezentowania jego interesów:
  - Quality Customer Care - Kierownika Działu Jakości w zakresie zagadnień jakościowych, oraz
  - Customer Care w Dziale Handlowym dla pozostałych zagadnień;
- Przegląd umowy oraz odpowiednie przygotowanie ofert;
- Identyfikację wymagań Klienta w tym charakterystyk specjalnych i dotyczących bezpieczeństwa wyrobów;
- Analizę wymagań prawnych i innych;
- Popieranie polityki antykorupcyjnej i zakładowego regulaminu postępowania do przestrzegania którego zobowiązany jest każdy pracownik zakładu;
- Monitorowanie wskaźników zadowolenia i oceny Klienta.

### 5.2 Polityka zakładowa

W celu zapewnienia wdrożenia i utrzymania Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Italmetal Sp. z o.o. Prezes Zarządu podjął decyzję o ustanowieniu Polityki Zakładowej będącej załącznikiem nr 4 do tej Księgi ZSZ.

Polityka jest przeglądana przez Kierownictwo przynajmniej raz w roku w zakresie jej adekwatności do aktualnej sytuacji i strategii zakładu.

Każdy pracownik jest poinformowany i zobowiązany do przestrzegania wytycznych określonych w Polityce Zakładowej.

Polityka Zakładowa jest eksponowana do wiadomości personelu na tablicach ogłoszeń w wyznaczonych miejscach zakładu.

## 5.3 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

### 5.3.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Najwyższe kierownictwo Italmetal Sp. z o.o. jasno precyzuje kompetencje i odpowiedzialność we wszystkich dziedzinach aktywności Italmetal Sp. z o.o., które mają wpływ na bezpieczeństwo, środowisko i jakość wyrobów oraz zapewnia niezbędne środki do funkcjonowania i rozwoju Zintegrowanego Systemu Zarządzania. W celu osiągnięcia zgodności systemu z wymaganiami oraz satysfakcji Klienta określono zadania, odpowiedzialności i kompetencje pracowników Italmetal Sp. z o.o. Wszyscy pracownicy Italmetal Sp. z o.o. odpowiadają za realizację ustalonej Polityki i celów oraz stosowanie się do postanowień zawartych w dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Każdy pracownik Italmetal Sp. z o.o. odpowiedzialny jest za jakość wykonywanej przez siebie pracy. Za działania realizowane przez pracowników Działów wieloosobowych odpowiada kierownik zainteresowanego Działu.

Najwyższe kierownictwo Italmetal Sp. z o.o. jest odpowiedzialne za ostateczną jakość wyrobu przekazywanego do sprzedaży oraz zgodność z przepisami bezpieczeństwa, prawnymi i ochrony środowiska. Odpowiedzialność, kompetencje i wzajemne zależności pomiędzy kierownictwem, pracownikami wykonującymi i weryfikującymi prace mające wpływ na jakość są ustalone i udokumentowane, przy czym zapewniono swobodę organizacyjną i kompetencje dla personelu, który:

- Inicjuje działania zapobiegające wystąpieniu jakichkolwiek niezgodności wyrobu, procesu i Zintegrowanego Systemu Zarządzania;
- Identyfikuje i dokumentuje wszelkie problemy dotyczące wyrobu, procesu i Zintegrowanego Systemu Zarządzania;
- Inicjuje i przedstawia propozycje lub dostarcza rozwiązania zgodnie z ustalonymi sposobami;
- Weryfikuje wdrożone rozwiązania;
- Decyduje o sposobie realizacji procesów eskalacji w rozwiązywaniu trudnych problemów, gdy zwykłe metody nie są skuteczne;
- Nadzoruje czasowe wytwarzanie i dostarczanie wyrobu niezgodnego z wymaganiami do czasu, gdy niezgodności zostaną usunięte.

W przypadku stwierdzenia niezgodności z wymaganiami lub zagrożenia jakości wyrobów, każdy pracownik odpowiedzialny w danym momencie za realizację procesu produkcyjnego ma obowiązek wstrzymać proces produkcji niezgodnych wyrobów oraz natychmiast przekazać informację swojemu bezpośredniemu przełożonemu celem podjęcia stosownego działania. Ostateczną decyzję o całkowitym, długotrwałym zatrzymaniu produkcji, aż do realizacji skutecznych działań korygujących podejmuje kierownik Działu Jakości lub w razie jego nieobecności wyznaczona osoba z Działu Jakości lub Produkcji odpowiedzialna za jakość na zmianie produkcyjnej, a stosowane zapisy są sporządzane w dokumentacji procesu produkcji.

Za identyfikację i rozpowszechnianie wymagań bezpieczeństwa, środowiska oraz prawnych dotyczących wyrobów produkowanych w Italmetal Sp. z o.o. odpowiada kierownik każdego z działów w ramach swoich kompetencji. Odpowiedzialność, kompetencje i wzajemne zależności określono w następujących dokumentach:

- Schemacie organizacyjnym (patrz załącznik nr 1);
- Kartach stanowisk pracy (zakresach obowiązków i odpowiedzialności);
- Regulaminach zakładowych;
- Procedurach i instrukcjach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

W razie nieobecności pracowników zajmujących kluczowe stanowiska zastępują ich osoby wskazane w macrycy zastępstw.

### 5.3.2 Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Wyznaczony przez Dyrektora Generalnego Pełnomocnik Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest odpowiedzialny za skuteczne funkcjonowanie oraz rozwój Systemu. Stanowisko to ma wystarczający, obiektywny autorytet i organizacyjną swobodę, aby:

- Zapewnić, że System jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z ustalonymi standardami norm ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 i IATF 16949;
- Przedstawiać kierownictwu sprawozdania dotyczące funkcjonowania Systemu w celu dokonania przeglądu osiągnięć Systemu i będące podstawą do jego doskonalenia.

Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest także inicjatorem i animatorem wszelkich działań mających na celu zapewnienie ciągłego rozwoju Systemu. Posiada uprawnienia do kontaktu z innymi organizacjami w sprawach związanych z Zintegrowanym Systemem Zarządzania. W przypadku nieobecności Pełnomocnika jego funkcję pełni Dyrektor Generalny.

Wyznaczonym przez Dyrektora Generalnego przedstawicielem Klienta w zakresie jakości jest Dział Jakości, który odpowiada za kontakty z klientami w zakresie jakości procesów i wyrobów oraz określania działań korygujących i zapobiegawczych dotyczących jakości.

### 5.3.3 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Istnieją ustalone zasady komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, poprzez następujące środki przekazu, np.:

- Zebrania stron zainteresowanych, włączając w to właścicieli i strony zewnętrzne reprezentujące społeczeństwo, organy rządowe i klientów;
- Zebrania i spotkania z pracownikami;
- Szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne;
- Środki przekazu informatycznego, sieć komputerową,
- Tablice ogłoszeń;
- Notatki i protokoły ze spotkań pracowniczych,
- Zarządzenia, instrukcje operacyjne;
- Przekaz ustny, itp....

Komunikacja wewnętrzna odbywa się w Italmetal Sp. z o.o. w obydwu kierunkach: „góra-dół” i „dół-góra”, z zachowaniem drogi służbowej.

Procedury związane:

P-ZSZ-01 „Nadzór nad dokumentacją oraz komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna”

## 6 Planowanie

### 6.1 Cele dotyczące Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Podstawowym zasadami przy ustanawianiu celów dotyczących Zintegrowanego Systemu Zarządzania są:

- Certyfikacja systemu zarządzania przez akredytowane organizacje strony trzeciej;
- Nie tolerowanie niezgodności poprzez określenie celu „0 niezgodności z wymaganiami”;
- Uwzględnianie wymagań prawnych i oczekiwań Klientów;
- Ocena i optymalizacja ryzyka i możliwości powodzenia nowych projektów;
- Dążenie do osiągnięcia i utrzymania statusu producenta wyrobów najwyższej jakości;
- Ciągłe doskonalenie realizowanych procesów;
- Systematycznie budowanie i utrzymywanie dobrego wizerunku Italmetal Sp. z o.o.;
- Zdobywanie i utrzymanie wysokiej pozycji wśród konkurencji;
- Optymalizowanie kosztów wewnętrznych i zewnętrznych;
- Integrowanie całej załogi przy realizacji Polityki Zakładowej poprzez szkolenia, systemy motywacyjne, zespołowe rozwiązywanie problemów.



Cele dotyczące jakości są analizowane i aktualizowane podczas każdego Przeglądu Systemu. Na początku każdego roku wyznaczane są cele jakościowe na dany rok zgodnie z zasadą „SMART TARGET”, zapewniając zasadę ciągłego doskonalenia.

## 6.2 Planowanie Zintegrowanego Systemu Zrządzenia

Przewodnikiem dla planowania jakości jest podręcznik APQP oraz normy i wymagania prawne dotyczące działalności Zakładu. Zgodnie z wymaganiami Zintegrowanego Systemu Zarządzania planowane i realizowane są następujące działania dla spełnienia określonych wymagań:

- Planowanie certyfikacji trzeciej strony w zakresie spełnienia wymagań norm jakości, środowiska i bezpieczeństwa;
- Zaawansowane plany jakości – plany wdrożenia wyrobu dla pojedynczych wyrobów lub grup wyrobów z analizami wykonalności i analizami ryzyka;
- Plany kontroli procesów i wyrobu – karty cyklu kontroli produkcji (KCKP), wskaźniki KPI;
- Plany kontroli surowców i materiałów w dostawach – karty cyklu kontroli dostaw (KCKD), karty bezpieczeństwa wyrobów;
- Plan nadzorowania wyposażenia pomiarowego i sprawdzenia przyrządów pomiarowych;
- Plany auditów Systemu Jakości, Środowiska, Bezpieczeństwa oraz Procesów i Wyrobów gotowych;
- Plany szkoleń.

Na podstawie przyjętych podczas przeglądu celów ustalane są zadania wraz z odpowiedzialnością za ich wykonanie oraz niezbędnymi do ich realizacji środkami. Zadania zatwierdza Dyrekcja, przydzielając odpowiedzialności za ich realizację osobom kierującym realizacją procesów w Italmetal Sp. z o.o. W trakcie realizacji zadania są poddawane okresowym przeglądom. Przeglądy te wykonuje odpowiedzialny za proces wraz z Dyrekcją i/lub Pełnomocnikiem ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Przegląd weryfikacyjny ma za zadanie sprawdzić:

- Czy nie pojawiły się nowe czynniki mogące wpłynąć na konieczność wprowadzenia zmian do zadania;
- Ocenę ryzyka i ewentualnych szans planowanych projektów;
- Postęp w realizacji wyznaczonych zadań;
- Stopień wykorzystania środków przeznaczonych na realizację;
- Terminowość w realizacji zadań;
- Stopień osiągnięcia planowanych rezultatów zadań.

Procedury związane:

P-ZSZ-03 „Biznesplan oraz analizy ryzyka i możliwości

P-ZSZ-08 „Planowanie realizacji i walidacja wyrobu”

P-ZSZ-19 „Kontrola i badania w procesie produkcji”

P-ZSZ-22 „Nadzorowanie wyposażenia kontrolnego”

P-ZSZ-23 „Kontrola i badania laboratoryjne”

P-ZSZ-27 „Audit zintegrowanego systemu zarządzania”

P-ZSZ-28 „Audit procesu produkcji”

P-ZSZ-29 „Audit wyrobu gotowego”

## 6.3 Działania zapobiegawcze i plany awaryjne

W celu zapobieżenia w przyszłości zagrożeniom dotyczącym ciągłości produkcji, niekorzystnemu wpływowi na środowisko lub bezpieczeństwo kierownictwo Zakładu Italmetal Sp. z o.o. zatwierdziło ramowy plan awaryjny i określiło zakresy odpowiedzialności za działania zapobiegawcze dotyczące:

- Zagrożeń środowiskowych, pożarów i innych zdarzeń losowych;
- Zagrożeniom życia i zdrowia osób przebywających w obszarach zakładu;
- Awarii mediów zasilających, kluczowych urządzeń i wyposażenia;
- Okresowego braku zasobów siły roboczej;
- Okresowych braków w ciągłości dostaw od dostawców zewnętrznych;
- Problemów jakościowych stwierdzonych u użytkowników wyrobów.



Procedury związane:  
P-ZSZ-07 „Plany awaryjne”.

## **7 Wsparcie**

Italmetal Sp. z o.o. prowadzi odpowiednie zarządzanie zasobami polegające na zapewnieniu:

- Zasobów potrzebnych do wdrażania i utrzymywania Zintegrowanego Systemu Zarządzania i doskonalenia jego skuteczności;
- Zgodności z wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi;
- Zapewnienia skutecznej ochrony środowiska i bezpieczeństwa pracy;
- Zwiększenia zadowolenia Klienta przez spełnienie jego oczekiwań i wymagań;
- Kompetentnego personelu realizującego procesy;
- Odpowiedniej infrastruktury.

### **7.1 Zapewnienie zasobów**

Biznesplan to podstawowy dokument określający zakres i poziom przyszłej działalności stosowany podczas kontroli bieżącej działalności zarówno pod względem wyników finansowych jak również oceny realizacji założonych celów jakościowych, produkcyjnych, logistycznych, bezpieczeństwa i środowiskowych. Biznesplan obejmuje wyniki ostatniego roku, przewidywane wyniki bieżącego roku oraz planowane wyniki następujących po nim kolejnych lat, jest dokumentem nadzorowanym przez Dyrektora Generalnego i podlega corocznej aktualizacji w połączeniu z nadzorowaniem dyspozycyjnych środków wykazanych w budżecie zakładowym.

### **7.2 Zasoby ludzkie**

Jednym z priorytetów Italmetal Sp. z o.o. w sferze ZSZ jest ciągłe doskonalenie kwalifikacji całej załogi zaangażowanej w działania związane z procesami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Zapewnienie oraz podnoszenie kwalifikacji pracowników odbywa się w ramach systemu szkoleń opisanego w procedurach wewnętrznych zarządzania personelem regulujących następujące działania:

- Określenie i przegląd kwalifikacji wymaganych na poszczególnych stanowiskach;
- Ocena kwalifikacji pracowników;
- Identyfikacja i zgłaszanie potrzeb w zakresie szkoleń;
- Sygnalizowanie potencjalnej niezgodności mającej związek z brakiem odpowiedniego przeszkolenia;
- Planowanie szkoleń i zapewnienie środków do ich realizacji;
- Ocena realizacji i skuteczności szkoleń;
- Motywowanie i wspieranie świadomości jakościowej;
- Analizy zadowolenie pracowników;
- Sporządzanie zapisów dotyczących szkoleń.

Potrzebę prowadzenia szkoleń zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych określa się w odniesieniu do wszystkich pracowników wykonujących prace mające wpływ na jakość, bezpieczeństwo i środowisko, niezależnie od szczebla organizacyjnego, w tym dla pracowników wykonujących prace wymagające posiadania szczególnych uprawnień oraz pracowników tymczasowo zatrudnionych. Szkolenia stanowiskowe są organizowane i nadzorowane przez kierowników zainteresowanych Działów Zakładu Italmetal Sp. z o.o. W przypadku szkoleń trwających dłużej jak 8 godzin oraz szkoleń zewnętrznych, otwartych przeprowadza się wraz z pracownikiem ocenę efektywności szkolenia po okresie około 3 miesięcy od ich zakończenia.

Procedury związane:  
P-ZSZ-04 „Zarządzanie zasobami ludzkimi i szkolenia”

## 7.3 Infrastruktura

### 7.3.1 Planowanie zakładu, urządzeń i wyposażenia

Italmetal Sp. z o.o. minimalizuje drogi transportowe materiałów i ich przemieszczanie, jak również pozwala na odpowiedni ich przepływ. Dąży się do optymalnego wykorzystania powierzchni hali. Zostały zidentyfikowane i określone odpowiednie sposoby w celu nadzorowania efektywności istniejących operacji. Istnieje system zarządzania oprzyrządowaniem obejmujący:

- Personel i urządzenia do przeprowadzenia konserwacji i napraw;
- Magazynowanie i regenerację;
- Modyfikacje i wymiany narzędzi.

Nadzór nad maszynami i urządzeniami obejmuje również nadzór nad instalacjami ppoż., alarmowymi, wodnymi, gazowymi itp., co pozwala na minimalizację ryzyka środowiskowego związanego z awariami i pożarem oraz udzielenie osobom poszkodowanym szybkiej pomocy w razie takiej potrzeby.

Wszystkie maszyny, narzędzia i wyposażenie będące własnością Klienta są odpowiednio oznakowywane.

### 7.3.2 Środowisko pracy

Prowadzona jest kontrola i monitoring kluczowych charakterystyk związanych z wpływem na środowisko, a także znaczących aspektów środowiskowych jak również wszelkich wielkości nakazanych przez prawo.

Program 5S realizowany w Italmetal Sp. z o.o. za realizację którego odpowiadają kierownicy poszczególnych działów stwarza warunki do właściwego utrzymania instalacji i pomieszczeń w stanie porządku, czystości i sprawności pozwalającej na prawidłowe ich wykorzystanie oraz stosowanie oraz na ciągłą poprawę porządku i organizacji.

### 7.3.3 Wyposażenie do monitorowania i pomiarów

Efektywny system obejmujący nadzór, kontrolę, utrzymywanie w należytym stanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów jest stosowany w celu zagwarantowania dokładności i powtarzalności pomiarów. Procedury określają też odpowiedzialność za nadzór nad wyposażeniem do monitorowania i pomiarów. W przypadku, gdy istnieją takie wymagania, klientom Italmetal Sp. z o.o. udostępnia się dane techniczne stosowanego wyposażenia do monitorowania i pomiarów. Wyposażenie do monitorowania i pomiarów jest rejestrowane, okresowa kontrola metrologiczna i sprawdzenie wyposażenia przez uprawnione jednostki dokonywana jest zgodnie z zapisami w programie informatycznym. Do kontroli metrologicznej i sprawdzenia stosowane jest wyposażenie mające znane i ważne odniesienie do wzorców krajowych lub w przypadku ich braku jest udokumentowana właściwa podstawa wzorcowania. Proces sprawdzenia przebiega według planu lub powierzony jest wyspecjalizowanej jednostce. Wyposażenie, które otrzymało pozytywną ocenę zgodnie z wymaganiami oraz wyposażenie nie spełniające ustalonych wymagań, zakwalifikowane do naprawy lub regeneracji są oznaczane odpowiednią naklejką. Wyniki powyższych działań są dokumentowane, a zapisy związane z wyposażeniem do monitorowania i pomiarów są przechowywane i zabezpieczane. Kontrole dokumentowane są w świadectwach kontroli metrologicznej i sprawdzenia, kartach pomiarowych oraz w programie informatycznym.

Jeżeli wyposażenie utraciło wymagane właściwości metrologiczne, upoważnieni pracownicy oceniają i dokumentują ważność poprzednich wyników kontroli i badań tym wyposażeniem, warunki wykonywania pomiarów, otoczenia pracy i przechowywania wyposażenia do monitorowania i pomiarów określone są w dokumentacji technologiczno-technicznej, przepisach metrologicznych oraz instrukcjach. Wykonujący pomiary przestrzegają ww. warunków. Manipulowanie, transport i przechowywanie całego wyposażenia do monitorowania i pomiarów jest prowadzone w taki sposób, aby uniknąć niewłaściwego użycia, zniszczenia lub zmiany mierzalnych czy też funkcjonalnych parametrów technicznych.

Procedury związane:

P-SZS-22 „Nadzorowanie wyposażenia kontrolnego”

### 7.3.4 Analiza systemu pomiarowego

Prowadzona jest analiza systemu pomiarowego stosowanego w Italmetal Sp. z o.o. oraz opisany został sposób sprawdzania stabilności i zdolności procesu produkcyjnego przy wykorzystaniu metod statycznych. Podczas oszacowania przydatności systemu pomiarowego dokonywana jest analiza pod kątem:

- Zdolności statycznych systemu pomiarowego;
- Wpływu czynników środowiskowych na jakość pomiarów;
- Możliwości utrzymania odpowiednich właściwości statycznych.

Głównymi charakterystykami, które są nadzorowane dla opisu zmienności systemu pomiarowego są:

- Zdolność;
- Niepewność pomiarowa;
- Powtarzalność;
- Odtwarzalność.

### 7.3.5 Wymagania dotyczące laboratorium

Przed wykonaniem badań laboratoryjnych analizowany jest sposób przeprowadzenia badań zawierający m.in. informacje dotyczące zakresu badań, metod badawczych. Personel wykonujący monitorowanie i pomiary posiada niezbędne w tym zakresie kwalifikacje i doświadczenie. W laboratorium obowiązują także zasady zarządzania środowiskowego w zakresie prowadzenia badań.

W przypadku zlecenia badań do jednostek zewnętrznych podstawowymi kryteriami doboru są:

- Akceptacja laboratorium przez klienta;
- Akredytacja i certyfikacja laboratorium ISO 15025 w zakresie prowadzonych badań.

Procedury związane:

P-ZSZ-23 „Kontrola i badania laboratoryjne”

## 8 Działania operacyjne

W ramach funkcjonującego w Italmetal Sp. z o.o. Zintegrowanego Systemu Zarządzania realizacja wyrobu lub usługi polega na:

- Planowaniu realizacji wyrobu, zakończonym zatwierdzeniem przez Klienta;
- Określeniu wymagań Klienta, w tym właściwości specjalnych;
- Przeglądaniu wymagań Klienta;
- Zbadaniu możliwości produkcyjnych;
- Ustaleniu zasad komunikowania się z Klientem;
- Planowaniu projektowania i rozwoju procesu technologicznego;
- Przeglądaniu projektowania i rozwoju procesu technologicznego;
- Weryfikacji i walidacji projektowania i rozwoju procesu technologicznego;
- Nadzorowaniu zmian w projektowaniu i rozwoju procesu technologicznego;
- Określeniu procesu zakupów;
- Weryfikowaniu zakupionego wyrobu;
- Produkowaniu i dostarczaniu wyrobów;
- Identyfikacji i identyfikowalności wyrobów;
- Nadzorowaniu wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

### 8.1 Planowanie realizacji wyrobu

Planowanie realizacji wyrobu związane jest z zatwierdzeniem wyrobów przez Klienta oraz spełnieniem wymagań prawnych i regulacyjnych. Planowanie realizowane jest zgodnie z wymaganiami zawartymi w procedurach ZSZ i

wykorzystuje elementy opisane w podręczniku APQP. Tworzone są zespoły interdyscyplinarne planowania nowych uruchomień oraz wyznaczane są osoby odpowiedzialne (szefowie projektu) za poszczególne opracowania.

Planując realizację wyrobu, rozpatrywane są następujące zagadnienia:

- Cele dotyczące jakości i wymagania dotyczące wyrobu;
- Potrzeby w zakresie procesów, dokumentów oraz zasoby dla realizacji wyrobu;
- Kontrole i badania specyficzne dla wyrobu oraz kryteria przyjęcia wyrobu;
- Analizy ryzyka i udokumentowanie wykonalności nowego projektu;
- Ustalone zapisy potrzebne do dostarczenia dowodów, że procesy realizacji i wyrób będący ich wynikiem spełniają wymagania.

Sprawdzana jest wykonalność produkcyjna zamawianych wyrobów przed podpisaniem umowy. Zespoły prowadzą przygotowanie procesu produkcji wyrobu poprzez:

- Badanie wykonalności;
- Ustalenie charakterystyk specjalnych;
- Opracowanie i przegląd analiz FMEA oraz ustalenie niezbędnych działań korygujących;
- Opracowanie i przegląd planów kontroli.

Efektem końcowym procesu planowania jakości jest plan kontroli, który zawiera mechanizmy sterowania procesem. Zapewnia się poufność informacji i danych otrzymanych od Klienta. Wprowadzanie wszelkich zmian mających wpływ na realizację wyrobu odbywa się pod nadzorem i zgodnie z wymaganiami opisanymi w procedurach.

Procedury związane:

P-ZSZ-08 „Planowanie realizacji i walidacja wyrobu”

P-ZSZ-09 „FMEA procesu”.

## **8.2 Procesy związane z Klientem**

Przegląd zapytania ofertowego, umowy lub zamówienia Klienta polega na dokładnej analizie zawartych w nich wymagań pod kątem możliwości ich spełnienia. Przed zaakceptowaniem każdej umowy lub oferty zapewnia się, że:

- Wymagania są odpowiednio zrozumiane, określone i zapisane;
- Różnice pomiędzy wymaganiami Klienta, a zdolnością dostaw są rozwiązane;
- Istnieją warunki do spełnienia wymagań Klienta;
- Istnieją możliwości produkcji proponowanego wyrobu, łącznie z analizą ryzyka.

Wszystkie wymagania Klientów odnoszące się do specyficznych wymagań zapewnienia jakości są analizowane i akceptowane przez Szefa Projektu oraz kierowników działów Produkcji, Technicznego, Handlowego i Jakości. W przypadku, gdy wymagania w zapytaniu ofertowym nie zostały odpowiednio określone i udokumentowane, oferta zawiera jasno sprecyzowane ograniczenia dotyczące dostaw oferowanych wyrobów.

Wszelkie zmiany w umowie oraz dodatkowe uzgodnienia z Klientem są oceniane przez Dział Handlowy pod kątem możliwości ich wprowadzenia.

Weryfikacja aktualnie obowiązujących wymagań prawnych odbywa się w przypadku, kiedy zauważone zostały jakieś ryzyka lub niezgodności i wymagane są zmiany dostosowawcze.

Współpraca z Klientem pozwala uwzględnić wymagania w wyborze klas ważności charakterystyk poddanych ocenie w stosunku do procesu. Poziom jakościowy wyrobów podnoszony jest poprzez podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych, w oparciu o wyniki ocen ryzyka. Zasady tej oceny ustalane są poprzez Dział techniczny z Klientem.

Ponieważ funkcjonowanie wyrobów produkowanych przez Italmetal Sp z o.o. nie wymaga zapewnienia stałej obsługi technicznej, działania serwisowe polegają na:

- Monitorowaniu poziomu zadowolenia Klientów z wyrobów dostarczanych na bieżąco poprzez zbieranie informacji, uwag oraz spostrzeżeń;
- Określonych działaniach w przypadku zgłoszenia reklamacji;
- Analizowaniu, tych wyrobów, które zgłaszane były przez Klienta jako niezgodne oraz na przeprowadzeniu we właściwym czasie działań korygujących i zapobiegawczych;
- Komunikacji z Klientem w zakresie przekazywania informacji dotyczących produkowanych wyrobów.

Zapewnia się odpowiednią zdolność do komunikowania się z Klientem, w tym język, formę oraz nośniki danych. Informacje od Klienta wykorzystywane są do doskonalenia wyrobu i procesu dla pełniejszego spełnienia jego oczekiwań. Obowiązuje zasada zawiadamiania Klienta o wszystkich wadach, które mogą mieć wpływ na właściwe funkcjonowanie wyrobu, wykrytych po zrealizowaniu dostawy oraz mających wpływ na jakość.

### 8.3 Projektowanie i rozwój

Zintegrowany System Zarządzania jest tak zdefiniowany, aby skutecznie zapobiegać błędom, zapewnić bezpieczeństwo wyrobu, ograniczyć jego negatywny wpływ na środowisko przez cały okres życia, poczynając od wytwarzania wyrobu oraz minimalizować konsekwencje odpowiedzialności za wyrób. Proces projektowania procesu technologicznego odbywa się w ramach zaawansowanego wyprzedzającego planowania jakości (APQP), którego elementami są:

- Planowanie procesu projektowania ze wskazaniem zakresu prac, odpowiedzialności, terminów i etapów przeglądu (kamieni milowych),
- Określenie danych wejściowych i wyjściowych z wykorzystaniem analizy FMEA;
- Weryfikacji prac projektowych i proces walidacji projektu wewnętrznej i zewnętrznej przez Klienta – proces PPAP;
- Zarządzanie zmianami w procesach i wyrobach.

W stosowanym w Italmetal Sp. z o.o. Zintegrowanym Systemie Zarządzania obowiązuje zasada uwzględniania wymagań Klienta w zakresie prowadzenia i dokumentowania procesu zatwierdzania wyrobów i materiałów. Dane zawarte w dokumentach opracowanych w celu zatwierdzenia wyrobu wykazują zgodność ze wszystkimi wymaganiami Klienta.

Wszelkie zmiany w projekcie wyrobu i procesu są stosownie do ustaleń z Klientem dokumentowane i poddawane zatwierdzeniu.

Procedury związane:

P-ZSZ-02 „Zarządzanie zmianami”

P-ZSZ-09 „FMEA procesu”

P-ZSZ-10 „Zatwierdzenie materiałów i wyrobów”

### 8.4 Zakupy

W Italmetal Sp. z o.o. obowiązują odpowiednie zasady regulujące postępowania w procesie zaopatrzenia. Działania dotyczące dostaw są kontrolowane w celu zapewnienia, że dostarczone materiały, oprzyrządowanie i usługi są zgodne z wyspecyfikowanymi wymaganiami. Dla zapewnienia stałej zgodności dostaw ze sprecyzowanymi wymaganiami, prowadzone są następujące działania:

- Wstępna ocena dostawcy;
- Kontrola jakości komponentów kupowanych pod kątem spełnienia parametrów jakościowych, środowiskowych, bezpieczeństwa oraz wszystkich wymagań określonych w zamówieniu dla danej dostawy;
- Okresowa i udokumentowana ocena aktualnych dostawców;
- Ocena współpracy z dostawcami.

Każdy materiał bezpośrednio produkcyjny ma zatwierdzoną specyfikację materiałową, uzgodnioną z dostawcą, wynikającą z wymagań wyrobu gotowego, która jednoznacznie i wyczerpująco określa wymagania w stosunku do dostaw, a w szczególności wymaganie dostarczenia świadectwa jakości lub deklaracji zgodności. Każda dostawa

materiałów bezpośrednio produkcyjnych jest kontrolowana zgodnie z planem kontroli lub kartą cyklu kontroli dostaw.

Procedury Zintegrowanego Systemu Zarządzania opisują kryteria jakościowe i środowiskowe uwzględniane przy podejmowaniu decyzji o wyborze dostawców, a zakupy realizowane są u kwalifikowanych dostawców.

Procedury związane:

P-ZSZ-10 „Zatwierdzenie materiałów i wyrobów”

P-ZSZ-13 „Wybór i kwalifikacja dostawców”

P-ZSZ-14 „Ocena dostawców”

P-ZSZ-15 „Kontrola kupowanych komponentów”

## **8.5 Produkcja i dostarczanie usług**

### **8.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usług**

W celu zapewnienia powtarzalności, ciągłości oraz właściwego sterowania procesem produkcji, w Italmetal Sp. z o.o. opracowane zostały i wdrożone odpowiednie procedury i instrukcje. Przestrzeganie procedur i instrukcji zapewnia przebieg tych procesów w nadzorowanych warunkach, z jednoczesnym ograniczaniem uciążliwości produkcji dla środowiska naturalnego i bezpieczeństwa odbiorców.

### **8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność**

W Italmetal Sp. z o.o. przyjęty został jednolity system oznaczania materiałów i wyrobów podczas procesu wytwarzania – od momentu dostawy, poprzez produkcję do dostarczenia produktu Klientowi. W czasie procesu przygotowania i realizacji produkcji upoważnieni pracownicy dokonują zapisów umożliwiających odtworzenie przebiegu procesu i zastosowanych materiałów.

Ponadto materiały i wyroby oznaczane są za pomocą kart identyfikacyjnych, naklejek i zawieszek przymocowanych do pojemników, opakowań, palet lub bezpośrednio do materiałów i wyrobów. System identyfikacji stosowany jest także w zakresie zarządzania środowiskowego na produkcji, poprzez odpowiednie oznaczanie:

- Pojemników na odpady;
- Miejsc składowania odpadów;
- Materiałów niezgodnych z wymaganiami.

Jednolity system oznaczania wyrobów obowiązuje na każdym etapie procesu. Jest czytelny i jednoznaczny. Zapewnia wykorzystanie w procesie tylko właściwych, spełniających określone wymagania materiałów oraz wyrobów. Ustalone sposoby identyfikacji są opisane, a odpowiednie zapisy przechowywane.

Status kontroli i badania wyrobu w trakcie całego cyklu wytwarzania i ekspedycji służy zapewnieniu, że tylko wyrób z pozytywnymi wynikami kontroli i badań został wysłany do Klienta. Materiały przekazywane do pilnych celów produkcyjnych są odpowiednio oznaczane oraz nadzorowane w toku produkcji. Stosowane są następujące środki do identyfikacji wyrobów:

- Bilety identyfikacyjne;
- Umiejscowienie systemowe i fizyczne.

W przypadku, gdy zostanie to określone w umowie oraz odpowiednich dokumentach, istnieje możliwość stosowania specjalnych oznaczeń wymaganych przez Klienta.

Procedury związane:

P-ZSZ-20 „Identyfikacja i identyfikowalność wyrobu”

### **8.5.3 Własność klienta lub dostawcy zewnętrznego**

W Italmetal Sp. z o.o. obowiązuje określony procedurą, sposób postępowania z wyrobem powierzonym, dostarczonym przez klienta lub dostawcę zewnętrznego. Procedura ta reguluje szczegółowo zasady postępowania pod-



czas odbioru tej własności, magazynowania i transportu oraz nadzoru podczas procesu produkcyjnego i dostarczania. Nadzór nad wyrobem powierzonym realizowany jest zgodnie z wymaganiami określonymi w związanych instrukcjach z uwzględnieniem uzgodnień zawartych z właścicielem. Jako własność powierzoną rozumie się m.in.:

- Maszyny, narzędzia i oprzyrządowanie do produkcji;
- Wyposażenie do monitorowania i pomiarów;
- Opakowania;
- Dokumentację.

Dane o wyrobie powierzonym, który zaginął, został uszkodzony lub w inny sposób stał się nieprzydatny do użytku są zapisywane i przekazywane właścicielowi. Należące do niego narzędzia, oprzyrządowanie oraz wyposażenie do monitorowania i pomiarów jest trwale oznakowane i jednoznacznie pozwala na jego identyfikację.

Procedury związane:

P-ZSZ-12 „Postępowanie z wyrobem dostarczony przez klienta”

#### **8.5.4 Zabezpieczanie wyrobu**

Stosowane są zasady postępowania z materiałami, częściami i wyrobami szczegółowo opisane w dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania i innej dokumentacji wewnętrznej lub otrzymanej z zewnątrz. Ustalone metody i środki zapobiegają uszkodzeniu i zniszczeniu wyrobu. Stosowane środki transportowe usługodawców spełniają wymagania przepisów prawnych w zakresie ochrony środowiska. Na podstawie prowadzonej analizy:

- Stanów magazynowych;
- Szacunkowych potrzeb wynikających z przewidywanych zamówień;
- Wymagań dotyczących sposobu i warunków magazynowania

zapewnia się odpowiednie powierzchnie magazynowe, odpowiednie wyposażenie i utrzymanie odpowiednich warunków składowania, a także przyjmowanie i wydawanie wyrobów, materiałów, które pozwalają na zabezpieczenie wyrobu przed zniszczeniem i negatywnym wpływem przechowywanych materiałów na środowisko.

Stosuje się zasadę FIFO pozwalającą na zarządzanie stanami magazynowymi w celu zapewnienia odpowiedniej ich rotacji, jak również prowadzona jest optymalizacja czasu składowania oraz poziomów stanów magazynowych.

Zwracane materiały i wyroby są odpowiednio oznaczone i oddzielane od innych.

W uzgodnieniu z Klientem opracowywana jest karta pakowania zawierająca niezbędne informacje o wyrobie, rodzaju opakowania, sposobie pakowania, materiałach stosowanych do pakowania oraz innych wymaganiach w zależności od indywidualnych wytycznych Klienta. Operacja pakowania i oznaczania jest nadzorowana. Każde opakowanie jest oznaczane zgodnie z wymaganiami Klienta. Nadzorowany jest obrót opakowaniami.

Zabezpieczanie materiału i wyrobu przed uszkodzeniem lub zniszczeniem podczas przechowywania, pakowania i dostarczania realizowane jest zgodnie z niżej wymienionymi procedurami.

Dobre środki transportu zabezpieczają ochronę jakości wyrobu po kontroli i badaniach końcowych. Jeżeli wymaga tego umowa, ochrona rozszerzona jest do miejsca przeznaczenia.

Monitorowana jest terminowość dostaw jak również stała ilość wyrobów w magazynie wymagana przez Klienta. Wysyłane są wyroby tylko w nienaruszonych opakowaniach.

Procedury związane:

P-ZSZ-15 „Kontrola kupowanych komponentów”

P-ZSZ-21 „Magazynowanie komponentów i wyrobów”

#### **8.6 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usług**

Podstawowym elementem określającym przebieg procesu produkcji i kontroli wyrobów jest dokumentacja technologiczno-techniczna. Stanowiska pracy wyposażone są we właściwą i aktualną dokumentację technologiczno-



techniczną, instrukcje obsługi oraz inne dokumenty w niezbędnym dla pracownika zakresie. Kryteria wykonania określone są szczegółowo w dokumentacji technologiczno-technicznej.

Środki produkcji oraz warunki środowiska nadzorowane są przez Dział Produkcji oraz Dział Utrzymania Ruchu. Pracownicy realizujący procesy produkcyjne zaopatrywani są we właściwe i sprawne środki produkcji. Środki te są odpowiednio przechowywane i zabezpieczane w celu zapewnienia ciągłości procesu oraz regularnie dokonywane są ich przeglądy i konserwacje. Przewidziane i ustalone są zasady monitorowania części zamiennych.

Działy Nowych Projektów i Inżynierii zapewnia dostępność wszystkich wymaganych specyfikacji, norm, warunków technicznych i innej dokumentacji niezbędnej do procesów realizacji wyrobów.

Monitorowanie procesu jest prowadzone zgodnie z procedurami, instrukcjami i planami kontroli. Nadzorowane są wszystkie czynniki mające wpływ na utrzymanie stabilności procesów produkcyjnych i jakości wyrobu na etapach przygotowania i realizacji tych procesów aż do uzyskania wyrobu finalnego. Stosowane są metody SPC jeżeli takie jest wymaganie wewnętrzne procesu lub Klienta. Wyniki kontroli są rejestrowane, a w przypadku wystąpienia niezgodności z wymaganiami, prowadzone są działania korygujące.

Stosowana jest instrukcja dotycząca kwalifikowania procesu produkcyjnego oraz zezwolenia na rozpoczęcie produkcji.

Do obsługi środków produkcji kierowani są wyłącznie pracownicy posiadający wymagane kwalifikacje i uprawnienia potwierdzone zapisami z odbytych szkoleń, kursów, itp.

Dostawy realizuje się zgodnie z wymaganiami uzgodnionymi z Klientem.

Procedury związane:

P-ZSZ-18 „Kontrola pierwszej sztuki i zezwolenie na produkcję”

P-ZSZ-16 „Utrzymanie maszyn”

P-ZSZ-17 „Utrzymanie narzędzi”.

## **8.7 Nadzorowanie niezgodności**

Wszystkie procesy realizowane w Italmetal Sp. Z o.o. ukierunkowane są na zapobieganie niezgodnościom oraz jak najszybsze efektywne działania korygujące stwierdzone już niezgodności.

Procedury opisujące nadzorowanie niezgodności z wymaganiami ustalają zasady postępowania z procesami, materiałami, częściami dostarczonymi do Italmetal Sp. z o.o. oraz wyrobami w toku produkcji, które nie spełniają określonych wymagań, określają zasady dokumentowania i oceny stwierdzonych odchyień, formalności związanych z opracowywaniem, ewidencją i wprowadzaniem dokumentów dopuszczających odstępstwa, właściwego zadysponowania oraz ustalania i wdrażania działań korygujących oraz oceny ich skuteczności.

W Italmetal Sp. z o.o. funkcjonuje izolator braków, do którego kierowane są wyroby, półwyroby oraz materiały niezgodne, odpowiednio oznaczone, wejściami i wyjściami z magazynów przeznaczonych na wyroby niezgodne lub niepewne zarządza Dział Jakości. Zależnie od rodzaju niezgodności decyzje o naprawie, selekcji, przekwalifikowaniu, zatrzymaniu i podjęciu działania w kierunku uzyskania odstępstwa, złomowania, podejmuje kierownik Działu Jakości lub upoważnione osoby.

W przypadku, gdy wyrób lub proces różni się od tego, który został zaakceptowany przez Klienta (np. zgodnie z wymaganiami zawartymi w specyfikacji lub PPAP), stosuje się obowiązek uzyskania zgody Klienta na wszelkie odstępstwa. Wyroby objęte odstępstwem są odpowiednio oznaczane zgodnie z wymaganiami ustalonymi z Klientem, a zapisy dotyczące daty wygaśnięcia odstępstwa lub uzgodnionej liczby są przechowywane.

Wyrób zwrócony przez Klienta, wyrób nieoznaczony lub o wątpliwym statusie traktowany jest jak wyrób niezgodny, zatrzymany do wyjaśnienia, analizy i decyzji.

O każdym przypadku reklamacji i zwrotu od klienta oraz o potencjalnym ryzyku z tym związanym osoba otrzymująca taką reklamację jest zobowiązana powiadomić tak szybko jak to możliwe: Dyrektora Generalnego, Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora Jakości. Potwierdzenie tej wiadomości musi być zapisane w codziennym raporcie przekazywanym do wszystkich stron zainteresowanych.

Dopuszczenie materiałów lub wyrobów z usterkami nie wpływającymi na funkcjonalność wyrobu gotowego jest określane czasowo lub ilościowo. Rejestracja warunkowych pozwoleń jest realizowana w tym przypadku na dokumentacji procesu produkcji, aby śledzić wadliwość i zainicjować odpowiednie działania korygujące.

Wszystkie półwyroby lub wyroby gotowe są naprawione według ustalonych instrukcji przez wyszkolony personel oraz ponownie poddane kontroli zgodnie z wymaganiami.

Wszystkie niezgodności stwierdzone podczas auditów wewnętrznych lub zewnętrznych jakości, środowiska lub bezpieczeństwa mają priorytet w realizacji działań korygujących i zapobiegawczych oraz ich status realizacji jest nadzorowany w raportach i podczas okresowych przeglądów systemu.

Procedury związane:

P-ZSZ-25 „Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami”

P-ZSZ-26 „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

## **9 Ocena efektów działania**

### **9.1 Pomiary, analiza i doskonalenie procesów**

W Italmetal Sp. z o.o. zostały opracowane metody monitorowania procesów zidentyfikowanych w Zintegrowanym Systemie Zarządzania oraz procesów produkcyjnych i mierzenia własności wyrobu w celu weryfikacji:

- Zdolności procesów do osiągnięcia zaplanowanych wyników;
- Spełnienia przez proces i wyrób określonych wymagań.

Stosowane techniki i wskaźniki KPI osiągnięcia celów zostały opisane i są to m.in.:

- Współczynnik zdolności procesu produkcyjnego ( $C_p$ ,  $C_{pk}$ );
- Karty kontrolne SPC;
- Metody oceny ryzyka poprzez „Feasibility study” i FMEA;
- Metody rozwiązywania problemów dostosowane do ważności;
- Metody eskalacji trudnych problemów wewnętrznych lub zewnętrznych;
- Wskaźniki PPM i kosztów wewnętrzne i zewnętrzne;
- Poziomy satysfakcji pracowników;
- Poziomy absencji;
- Oceny efektywności szkoleń;
- Wskaźniki wypadkowości;
- Metody oceny znaczących aspektów środowiskowych.

Procedury związane:

P-ZSZ-08 „Planowanie realizacji i walidacja wyrobów”

P-ZSZ-09 „FMEA procesu”

P-ZSZ-19 „Kontrola i badania w procesie produkcji”

P-ZSZ-24 „Statystyczne metody kontroli”

#### **9.1.1 Monitorowanie i pomiary wyrobu**

Elementem umożliwiającym przeprowadzenie prawidłowego procesu monitorowania są plany kontroli zawierające niezbędne informacje w zakresie np.:

- Techniki pomiarowych;
- Planów pobierania próbek;

- Kryteriów akceptacji;
- Planów reagowania.

W przypadku produkcji wyrobów sklasyfikowanych przez Klienta jako „elementy z określonymi wymaganiami dotyczącymi wyglądu”, Italmetal Sp z o.o. zapewnia zasoby w postaci:

- Odpowiedniego oświetlenia;
- Odpowiednich wzorców wyglądu;
- Odpowiednio przeszkolonego i wykwalifikowanego personelu.

Procedury związane:

P-ZSZ-19 „Kontrola i badania w procesie produkcji”

### 9.1.2 Stosowanie narzędzi statystycznych

Dla weryfikacji efektywności procesu, jakości wytwarzanych wyrobów oraz do doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania stosowane są techniki statystyczne. Personel odpowiedzialny za jakość posiada wiedzę na temat stosowanych metod statystycznych. Statystyczne metody stosowane są m. in. przy:

- Ocenie zdolności i stabilności procesów produkcyjnych;
- Ocenie wyrobów gotowych;
- Analizie przyczyn powstawania niezgodności lub zaistniałych awarii.

Zastosowanie metod statystycznych w badaniach procesu i wyrobu uwzględnia się podczas planowania jakości i zapisuje w planach kontroli jeżeli takie są wymagania Klienta.

Procedury związane:

P-ZSZ-24 „Statystyczne metody kontroli”

### 9.1.3 Zadowanie stron zainteresowanych

Zadowolenie klientów i środowiska w którym działa zakład jest traktowane jako jedno z podstawowych zadań i celów działalności Italmetal Sp. z o.o. Jest ono badane przy zastosowaniu następujących metod:

- Analizy informacji pochodzących z komunikacji zewnętrznej;
- Ocena reklamacji i uwag zgłaszanych przez strony zainteresowane i klientów;
- Zwroty od klientów w PPM;
- Wizyty u klientów.

Dbałość o zadowolenie pracowników wewnętrznych wyraża się w następujących działaniach:

- Poprawa warunków pracy, miejsca pracy, pomieszczeń oraz urządzeń;
- Poprawa warunków bezpieczeństwa;
- System motywacyjny;
- Coroczne oceny i ankiety pracowników;
- Uzgadnianie celów;
- Planowanie ścieżki awansów i wzrostu wynagrodzenia;
- Szkolenia.

Zbieranie danych dotyczących ZSZ odbywa się w poszczególnych działach Zakładu, w miejscu ich powstawania oraz globalnie przez Najwyższe Kierownictwo. W Italmetal Sp. z o.o. stosuje się benchmarking wewnętrzny (z Giardini) i zewnętrzny w następującym zakresie:

- Śledzenie trendów rozwoju wyrobów i technologii wytwarzania, w których specjalizuje się Italmetal Sp. z o.o.;
- Porównanie z najlepszymi w ramach produkowanych części i podzespołów, w tym także z dostawcami i klientami.

Dokumentowane i porównywane są trendy w zakresie uzyskanych wskaźników KPI oraz ustaleń wynikających z programów wewnętrznych.

Procedury związane:

P-ZSZ-30 „Badanie satysfakcji klienta”

## 9.2 Audit wewnętrzny

W Italmetal Sp. z o.o. przeprowadzane są następujące rodzaje audytów wewnętrznych:

- Audit Systemu Jakości;
- Audit procesu produkcyjnego;
- Audit wyrobu gotowego;
- Audit 5S
- Inne audyty wymagane przez klientów.

Audyty są planowane, przygotowywane, przeprowadzane i dokumentowane przez wyspecyfikowanych auditorów wewnętrznych, niezależnych od auditowanego obszaru oraz posiadających odpowiednie kwalifikacje. Częstotliwość przeprowadzania audytów regulują odpowiednie harmonogramy.

Audyty planowane mają na celu określenie:

- Czy ustalone wymagania są znane wszystkim zainteresowanym;
- Czy ustalone wymagania są stosowane w praktyce i spełnione;
- Czy można dowieść, że ustalone wymagania są stosowane, istnieją dowody ich realizacji;

Audyty dodatkowe mogą być przeprowadzane w następujących przypadkach:

- Pogorszenia wskaźników efektywności na jakimś odcinku działalności Italmetal Sp. z o.o.;
- Wystąpienia zmian organizacyjnych lub technicznych mogących wpłynąć na procesy;
- Żądania lub licznych reklamacji klienta;
- Sprawdzenia skuteczności zrealizowanych działań korygujących i zapobiegawczych;
- Znaczącego pogorszenia wskaźników dostawców;
- Oceny zgodności z prawem i innymi wymaganiami.

Wyniki audytów są zapisywane i komunikowane personelowi odpowiedzialnemu za auditowany obszar. Kierownictwo tego obszaru podejmuje działania korygujące w stosunku do stwierdzonych podczas auditu niezgodności. Upoważnione osoby sprawdzają i zapisują skuteczność działań korygujących po audicie.

Wyniki audytów oraz ocena skuteczności wdrożonych działań korygujących są również przedmiotem przeglądu Zintegrowanego Systemu Zarządzania, wykonywanym okresowo przez kierownictwo.

Procedury związane:

P-ZSZ-27 „Audit zintegrowanego systemu zarządzania”

P-ZSZ-28 „Audit procesu produkcji”

P-ZSZ-29 „Audit wyrobu”

## 9.3 Przegląd zarządzania

Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Italmetal Sp. z o.o. przeprowadzany jest przez Dyрекcję systematycznie przynajmniej raz w roku, w celu sprawdzenia efektywności i prawidłowego funkcjonowania ZSZ oraz stopnia jego dostosowania do wymagań norm ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 i IATF 16949. Przeglądem objęta jest również ocena możliwości doskonalenia i potrzeba zmian w Systemie, łącznie z Polityką Zakładową oraz odpowiednimi celami. Szczególną uwagę poświęca się następującym danym wejściowym do przeglądu:

- Działania podjęte w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania;
- Zmiany, które mogą wpływać na Zintegrowany System Zarządzania;
- Wnioski wynikające z procesu doskonalenia Systemu, ewentualne zagrożenia i szanse;
- Rezultaty audytów (audyty wyrobu, procesu oraz systemu jakości, środowiska i bezpieczeństwa, audyty przeprowadzone przez klientów oraz strony trzeciej);

- Informacje zwrotne od klientów (reklamacje i uwagi, zachowanie się wyrobu);
- Informacje otrzymywane od stron zainteresowanych (zmiany wymagań, norm, zagrożenia, aspekty, skargi);
- Funkcjonowanie procesów i zgodność wyrobu oraz ocenę ich skuteczności i efektywności, ocenę zaplanowanych wskaźników KPI i analizy dotyczące projektowania nowych procesów produkcji (raporty i sprawozdania z badań, wskaźniki dotyczące celów i efektywności procesów, przeglądy FMEA, niezgodności oraz inne wskaźniki);
- Status działań zapobiegawczych i korygujących.

Na podstawie prezentowanych danych podejmowane są decyzje zapisywane w protokole z przeglądu Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Protokół zawiera wszelkie decyzje i działania związane z:

- Osiągami i doskonaleniem skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania i jego procesów;
- Doskonaleniem wyrobu i serwisu w powiązaniu z wymaganiami klienta i innymi ustanowionymi dla realizowanych procesów;
- Niezbędnymi zasobami materialnymi i ludzkimi.

Procedury związane:

P-ZSZ-06 „Ciągłe doskonalenie i okresowe przeglądy systemu zarządzania”.

## 10 Doskonalenie

### 10.1 Ciągłe doskonalenie

W Italmetal Sp. z o.o. stosowana jest zasada poprawy i ciągłego doskonalenia procesów Zintegrowanego Systemu Zarządzania, która dotyczy zagadnień związanych z poprawą jakości, produktywności, kwalifikacji personelu, procesów produkcyjnych, środowiska i bezpieczeństwa pracy oraz organizacji. Szczególne działania na rzecz poprawy podejmowane są w stosunku do procesów ważnych z punktu widzenia stron zainteresowanych. Informacjami podstawowymi są między innymi:

- Oczekiwania i wymagania stron zainteresowanych zewnętrznych i wewnętrznych;
- Cele strategiczne zakładu i związane z nimi cele;
- Analiza danych z programu informatycznego;
- Poziomy wskaźników i kosztów;
- Wyniki auditów wewnętrznych i zewnętrznych;
- Raporty dotyczące niezgodności i awarii;
- Raporty sporządzane przez inspekcje urzędowe.

Przykładowe zadania ciągłej poprawy produktywności, jakości oraz kwalifikacji personelu:

- Zapewnienie zgodności z wymaganiami Zintegrowanego Systemu Zarządzania i jego certyfikacja;
- Kompletna i terminowa realizacja zamówień;
- Poprawa zdolności jakościowych i wydajności procesu produkcyjnego;
- Poprawa organizacji pracy;
- Poprawa warunków, ergonomii i bezpieczeństwa pracy;
- Zwiększenie stopnia wykorzystania maszyn i urządzeń;
- Zmniejszanie awaryjności maszyn;
- Obniżenie kosztów materiałów;
- Obniżenie ilości strat wewnętrznych i zewnętrznych;
- Wzrost efektywnego czasu pracy pracowników;
- Obniżenie ilości odpadów i nakładów na produkcję.

Każdy kierownik działu zakładu rejestruje i nadzoruje wskaźniki związane z działalnością swojego działu oraz występuje z propozycją działań mających na celu ich poprawę. Wszystkie wskaźniki prezentowane są kierownictwu podczas przeglądu i oceny Zintegrowanego Systemu Zarządzania wykonywanego przez kierownictwo.

Procedury związane:

P-ZSZ-06 „Ciągłe doskonalenie i okresowe przeglądy systemu zarządzania”.

## 10.2 Działania korygujące

Działania korygujące pozwalają skutecznie usuwać przyczyny faktycznych niezgodności. Wdrożona procedura określa tryb postępowania przy realizacji działań korygujących od stwierdzenia niezgodności, poprzez analizę ich przyczyn, zaplanowanie oraz wdrożenie działań korygujących do sprawdzenia i udokumentowania skuteczności podjętych przedsięwzięć zapobiegających powtórzeniu się niezgodności. Kwalifikacja niezgodności lub zagrożenia jakości pozwala na wybór odpowiedniego sposobu prowadzenia działań dostosowanego do ważności problemu i występującego ryzyka. W zależności od wagi problemu rozwiązany może być on w ramach obowiązków personelu jednego działu zakładu lub przy udziale zespołu interdyscyplinarnego łącznie z udziałem przedstawiciela klienta lub dostawcy. Zapisy z działań korygujących są nadzorowane.

Podstawą do rozpoczęcia działań korygujących są dokumenty powstałe w wyniku przeprowadzenia w Italmetal Sp z o.o. auditu wewnętrznego, kontroli i badań lub przeglądu systemu dokonywanego przez kierownictwo oraz inne zapisy stwierdzające powstanie niezgodności. Ponadto działania korygujące przeprowadza się po otrzymaniu sygnału od klienta zewnętrznego (niezadowolenie, reklamacje), bądź klienta wewnętrznego (np. niewłaściwe materiały, wyroby, dokumentacja, uszkodzona maszyna, niezgodności w dostawach...) lub innej strony zainteresowanej (np. sąsiadów, urzędów ...).

W przypadku wystąpienia niezgodności stwierdzonych przez klienta, obowiązuje zasada powiadamiania Najwyższego Kierownictwa o problemie, o sposobie rozwiązania problemu, jak również podjętych krokach w celu niedopuszczenia do ponownego ich powstania z oceną ryzyka (raport 8D, FMEA lub inny dokument wymagany przez klienta). Informacje o podejmowanych działaniach korygujących oraz o ich skuteczności przekazywane są i oceniane podczas okresowych przeglądów Zintegrowanego Systemu Zarządzania przez kierownictwo.

Procedury związane:

P-ZSZ-06 „Ciągłe doskonalenie i okresowe przeglądy systemu zarządzania”.

P-ZSZ-26 „Działania korygujące i zapobiegawcze”

## 10.3 Działania zapobiegawcze

Działania zapobiegawcze eliminują potencjalne niezgodności. Działania zapobiegawcze traktowane są w Italmetal Sp. z o.o. jako najtańszy i najskuteczniejszy sposób przeciwdziałania powstawaniu niezgodności. Prowadzone są one we wszystkich obszarach działalności Zakładu w celu zidentyfikowania potencjalnej niezgodności, ustalenia odpowiednich działań, usunięcia przyczyn potencjalnej niezgodności oraz niedopuszczenia do jej powstania. Identyfikacja potencjalnego ryzyka, niezgodności i ustalanie działań zapobiegawczych realizowane jest już na etapie planowania obiektów, urządzeń i wyposażenia oraz planowania realizacji wyrobu w ramach APQP przy wykorzystaniu metody FMEA. Dla szczególnie ważnych faz procesu stosuje się rozwiązania zapobiegania błędom typu Poka-Yoke.

Szczególne uwagę przywiązuje się do realizacji działań zapobiegawczych w zakresie bezpieczeństwa pracy oraz zapewnienia ergonomii na stanowiskach pracy. W zakresie ochrony środowiska monitoruje się znaczące aspekty środowiskowe zgodnie z oceną ważności ich znaczenia dla środowiska wewnątrz zakładu jak również na sąsiadujące otoczenie.

Zapisy z działań zapobiegawczych są nadzorowane. Zapewniono, że informacje o podejmowanych działaniach zapobiegawczych oraz o ich skuteczności przekazywane są i oceniane podczas przeglądu Systemu Zarządzania Jakością przez kierownictwo.

Procedury związane:

P-ZSZ-26 „Działania korygujące i zapobiegawcze”



#### 10.4 Specyficzne wymagania klientów i stron zainteresowanych

Wszystkie specjalne wymagania klientów i stron zainteresowanych są znane i rozpowszechnione w zakładzie do wiadomości personelu, a wskaźniki mierzalne są monitorowane, tam gdzie to jest możliwe.

W bazie danych dotyczących wymagań poszczególnych klientów, w matrycy wymagań specyficznych klientów są zgromadzone, posegregowane wszystkie wymagania specjalne w postaci plików, możliwych do natychmiastowego użycia przez zainteresowane osoby.

Wszystkie zidentyfikowane specyficzne wymagania klientów zebrane są w „Matrycy Specyficznych Wymagań Klienta” umieszczonej na serwerze zakładowym w sposób umożliwiający dostęp do niego każdemu użytkownikowi załogowanemu do zakładowego systemu informatycznego. Wymagania te są poddawane przeglądowi i corocznej aktualizacji.

Dla usprawnienia działalności związanej z klientem, tam gdzie to jest możliwe, są określone dostępy do portali informatycznych klientów i upoważnione osoby komunikują się z klientami bezpośrednio w ich miejscach dostępu, stosując wskazane lub zalecane metody.

W zakresie ogólnego bezpieczeństwa w zakładzie jest wyznaczony funkcyjny pracownik współpracujący także z jednostkami zewnętrznymi.

Dyrektor Generalny dla zapewnienia bezpieczeństwa wytwarzanych wyrobów wyznaczył kompetentnego Przedstawiciela ds. Bezpieczeństwa Wyrobu, którego zadaniem jest zapewnienie zgodności wyrobów i procesów już od fazy rozwoju wyrobu i/lub procesu, aż do uprzemysłowienia i realizacji dostaw.

Wybiegając w przyszłość, w działalności Italmetal Sp. Z o.o. stosowane są metody zbierania wszelkich informacji w celu przewidzenia także przyszłych wymagań, nowych technologii, co stanowi większą konkurencyjność naszych procesów i wyrobów.