

Księga Jakości

Etisoft Kraków s.c.
Katarzyna i Marek Obłaza

ul. Rydlówka 20, 30-363 Kraków
Tel.: (12) 263 77 51, 263 93 50
Fax: (12) 263 93 51 wew. 21
www.etisoft.com.pl

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Obłaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:



INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

wszelkie prawa zastrzeżone

Strona 1 z 10

Spis treści

Wstęp	3
Schemat organizacyjny	3
Polityka i Cele Systemu Zarządzania Jakością	3
Zakres systemu i wyłączenia	5
Mapa procesów systemu zarządzania jakością	6
Wykaz procesów i procedur	7
Powiązanie procedur z procesami występującymi w firmie.	10

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Obłaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:

INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

wszelkie prawa zastrzeżone

Strona 2 z 10

Wstęp

Rozpoczęliśmy działalność w 1999 roku. Od początku swego istnienia współpracujemy ściśle z firmą Etisoft Sp. z o.o. w zakresie dystrybucji urządzeń do druku termotransferowego oraz sprzedaży materiałów eksploatacyjnych do drukarek etykiet. Dynamiczny rozwój, fachowa, doświadczona kadra oraz stale poszerzana oferta pozwoliła nam zdobyć wysoką pozycję dostawcy rozwiązań w zakresie oznaczeń produktów oraz umocnić się jako oficjalny dystrybutor ETISOFT na terenie województw: małopolskiego, podkarpackiego i świętokrzyskiego.

Specjalizujemy się w opracowywaniu i dostarczaniu systemów znakowania i automatycznej identyfikacji wyrobów. Zapewniamy pomoc w doborze urządzeń do druku etykiet, czytników kodów kreskowych, kolektorów danych oraz innych akcesoriów. Produkcja etykiet samoprzylepnych i konfekcja kalek barwiących odbywa się w firmie Etisoft Sp. z o.o. w Gliwicach, która jest obecnie największym producentem w Polsce etykiet foliowych, stosowanych do trwałych oznaczeń w przemyśle oraz posiada najnowocześniejszy w Europie park maszynowy do konfekcjonowania taśm termotransferowych. W związku z tym jesteśmy w stanie zapewnić kompleksową obsługę w materiały do druku termotransferowego, zgodnie z potrzebami oraz specyfikacją techniczną urządzeń Klienta. Wspólnie z siecią dystrybutorów krajowych i zagranicznych budujemy i umacniamy markę ETISOFT na rynku.

O wysokiej ocenie jakości naszych usług świadczy szereg referencji udzielonych przez Klientów oraz długoletnia współpraca z czołowymi producentami wyrobów, którzy cenią nas za profesjonalizm, kompetencje, rzetelność, terminowość oraz wysoką jakość oferowanych produktów.

Schemat organizacyjny

Przyjęty w organizacji schemat organizacyjny został opracowany w pierwotnej formie w grudniu 2010 roku. Jednak ze względu na zmiany organizacyjne oraz wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością został on aktualizowany w maju 2012 roku. Schemat funkcjonuje jako Załącznik nr 1 do niniejszej Księgi Jakości i został zakomunikowany wszystkim pracownikom w firmie.

Polityka i Cele Systemu Zarządzania Jakością

1.1. Polityka jakości

Właściciele **ETISOFT KRAKÓW S.C.** określili i przyjęli do realizacji Politykę Jakości, która została zakomunikowana w całej organizacji wszystkim pracownikom. Polityka Jakości jest systematycznie przeglądana pod względem aktualności i adekwatności do celu istnienia organizacji.

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Obłaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:



INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

wszelkie prawa zastrzeżone

Strona 3 z 10

Polityka Jakości*Polityka Jakości wyraża misję***ETISOFT KRAKÓW S.C.**

Etisoft Kraków s.c. Katarzyna i Marek Obłaza specjalizuje się w opracowywaniu i dostarczaniu kompleksowych systemów znakowania i automatycznej identyfikacji.

Naszym celem jest dostarczenie Klientowi wyrobów i usług na najwyższym poziomie, zgodnie z jego oczekiwaniami i zapewniających pełne zadowolenie. Politykę SZJ realizujemy przy pełnym zaangażowaniu całego Kierownictwa i udziale wszystkich pracowników.

Realizację powyższego celu uzyskujemy poprzez:

1. Ciągłe doskonalenie współpracy z Klientami i innymi zainteresowanymi stronami, opartej na wzajemnym zaufaniu i odpowiedzialności.
2. Umacnianie i utrwalanie konkurencyjności Etisoft Kraków na rynku.
3. Doskonalenie procesu realizacji produktów i usług poprzez wprowadzenie systematycznych działań doskonalących oraz korygujących i zapobiegawczych.
4. Wdrażanie nowych technologii, poszerzanie asortymentu oraz obszarów świadczonych usług przy użyciu materiałów o możliwie niskim stopniu oddziaływania na środowisko.
5. Systematyczną ocenę, dobór dostawców i kooperantów zapewniających materiały i usługi najwyższej jakości oraz zgodnie z wymogami ochrony środowiska.
6. Systematyczne podnoszenie i doskonalenie kwalifikacji pracowników.

Kierownictwo Etisoft Kraków zobowiązuje się do:

- ✓ Ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.
- ✓ Przestrzegania i spełniania aktualnie obowiązujących przepisów prawnych oraz innych regulacji i wymagań związanych z działalnością Firmy.
- ✓ Zaangażowania całej załogi przy ustalaniu i realizacji celów i założeń.
- ✓ Zapewnienia środków i zasobów do realizacji przedsięwzięć związanych ze skutecznym funkcjonowaniem Systemu Zarządzania Jakością.

Niniejsza Polityka SZJ jest znana, zrozumiała i udostępniona wszystkim pracownikom oraz stronom zainteresowanym naszą działalnością oraz okresowo przeglądana i weryfikowana stosownie do potrzeb.

Zatwierdził:

Katarzyna Obłaza Marek Obłaza

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Obłaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:



INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

wszelkie prawa zastrzeżone

Strona 4 z 10

Wszystkie działania **ETISOFT KRAKÓW S.C.** realizowane w ramach **Polityki Jakości** zmierzają do budowania wiarygodności organizacji oraz utrzymania zaufania klientów.

Właściciele **ETISOFT KRAKÓW S.C.** zapewniają, że wszyscy pracownicy będą doskonalić i rozwijać wdrożony przez firmę System Zarządzania Jakością.

1.2. Cele jakościowe

Właściciele kierując się założeniami zawartymi w obowiązującej Polityce Jakości ustanawiają cele jakościowe.

Cele te są zapisywane w dokumencie „Strategia” i systematycznie przeglądane pod względem aktualności i adekwatności do celu istnienia przedsiębiorstwa oraz pod względem ich realizacji.

Zakres systemu i wyłączenia

1.3. Zakres Systemu Zarządzania Jakością

Wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 rozpoczęto w **ETISOFT KRAKÓW S.C.** z dniem **02-05-2012** roku. System obejmuje swym zakresem **opracowywanie i dostarczanie kompleksowych systemów znakowania i automatycznej identyfikacji**. Terytorialnie systemem objęta jest lokalizacja:

➤ Ul. Rydlówka 20, 30-363 Kraków

W organizacji zidentyfikowano procesy i opisano je w procedurach potrzebnych w Systemie Zarządzania Jakością. Ustalono sekwencję tych procesów oraz ich wzajemne oddziaływanie, co jest przedstawione na mapie procesów.

1.4. Wyłączenia

Z zakresu wdrożonego systemu zarządzania jakością w **ETISOFT KRAKÓW S.C.** zostały wyłączone następujące punkty normy ISO 9001:2008:

Pkt. 7.3 – Projektowanie i rozwój

Wyłączony punkt nie stanowi zagrożenia dla jakości realizowanych usług, ponieważ w procesach realizowanych przez firmę nie ma on zastosowania.

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Obłaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:

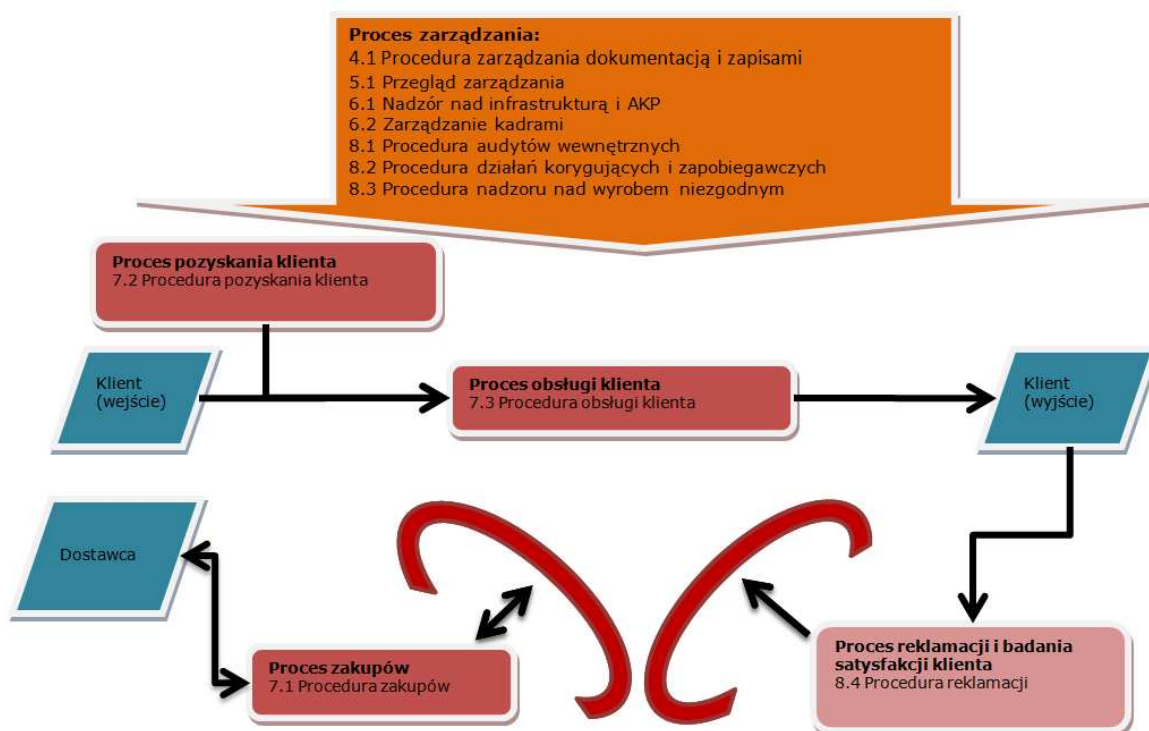


INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

wszelkie prawa zastrzeżone

Strona 5 z 10

Mapa procesów systemu zarządzania jakością



Mapa procesów obrazuje procedury i procesy występujące w ETISOFT KRAKÓW S.C. oraz powiązania pomiędzy nimi. Wszystkie procesy przedstawione na powyższej mapie są zidentyfikowane. Wybrane procesy zostały opisane, są monitorowane oraz dokonywane są ich pomiary. Opisy procesów wraz ze sposobem dokonywania pomiarów są zawarte w procedurach.

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Obłaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:



INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

wszelkie prawa zastrzeżone

Strona 6 z 10

Wykaz procesów i procedur

Procesy główne:

Proces zakupów

P.7.1. Procedura zakupów

Procedura opisuje etapy postępowania w przypadku zakupów towarów i materiałów przeznaczonych do celów handlowych oraz zakupów realizowanych na potrzeby bieżącego funkcjonowania firmy (zakupy sprzętu i urządzeń technicznych, zakupy materiałów biurowych). Szczegółowy sposób postępowania został przedstawiony w procedurze P.7.1. Procedura zakupów, która stanowi odrębny dokument.

Proces pozyskania klienta

P.7.2. Procedura pozyskania klienta

W procedurze zostały przedstawione działania zmierzające do założenia profilu Klienta w CRM oraz pozyskania Klienta. Pierwszym etapem procedury jest aktywne poszukiwanie Klientów realizowane przez Dział Marketingu, który kontaktuje się z Klientem w celu sprawdzenia możliwości wdrożenia rozwiązań z oferty firmy u Klienta. Po zebraniu potrzebnych informacji, potencjalny Klient przekazywany jest do Działu Handlowego, który prowadzi działania mające na celu podpisanie umowy lub złożenie zamówienia. Zamówienie złożone przez Klienta przekazywane jest do Biura Obsługi Klienta, które odpowiada za realizację postanowień wynegocjowanych przez pracownika Działu Handlowego. Szczegółowy sposób postępowania został przedstawiony w procedurze P.7.2. Procedura pozyskania klienta, która stanowi odrębny dokument.

Proces obsługi klienta

P.7.3. Procedura obsługi klienta

Procedura opisuje jeden z najważniejszych procesów we wdrożonym systemie zarządzania jakością. Jej celem jest zapewnienie, iż zamówienia złożone przez Klienta zostaną zrealizowane w terminie oraz z dochowaniem należytej staranności. Zamówienia mogą dotyczyć urządzeń do druku termotransferowego, akcesoriów, materiałów eksploatacyjnych znajdujących się w ofercie ETISOFT, jak również etykiet według wzoru dostarczonego przez Klienta. Procedura uwzględnia zarazem działalność firmy związaną z prowadzeniem prac serwisowych i naprawczych urządzeń wykorzystywanych do druku termotransferowego. Szczegółowy sposób postępowania został przedstawiony w procedurze P.7.3. Procedura obsługi klienta, która stanowi odrębny dokument.

Proces reklamacji i badania satysfakcji klienta

P.8.4. Reklamacje

Proces reklamacji został opisany osobną procedurą w celu ujednolicenia sposobu postępowania z reklamacjami składanymi przez Klientów. W zależności od przyczyny reklamacji podejmowane są odpowiednie działania zgodnie z procedurą. Za prawidłowe przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego odpowiedzialny jest Koordynator Biura Obsługi Klienta. Wszelkie działania prowadzone w ramach postępowania reklamacyjnego realizowane są w porozumieniu z Klientem i za jego akceptacją, ponieważ zadowolenie Klienta jest najważniejsze dla firmy. Szczegółowy sposób postępowania został

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Obłaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:



INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

wszelkie prawa zastrzeżone

Strona 7 z 10

przedstawiony w procedurze P.8.4. Procedura reklamacji, która stanowi odrębny dokument.

Poziom zadowolenia weryfikowany jest przy wykorzystaniu wyników z badania satysfakcji Klienta. Ze względu na różnorodność sposobów prowadzenia badania nie zostało ono opisane za pomocą odrębnej procedury. Za przygotowanie planu badania satysfakcji Klienta odpowiedzialny jest Właściciel. Zgodnie z opracowanym dla danego roku planem zbierane są informacje dotyczące jakości obsługi przez firmę, które po podsumowaniu i analizie stanowią bodziec do doskonalenia systemu. Badanie satysfakcji jest procesem ciągłym, osiągającym swoją kulminację w okresie zmniejszonej ilości zamówień. Plan badania satysfakcji Klienta stanowi odrębny dokument.

Procesy zarządzania:

Proces zarządzania dokumentacją i zapisami

P.4.1. Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami

Opracowana procedura ma na celu zapewnienie odpowiedniego nadzoru nad dokumentami i zapisami. Za nadzór nad dokumentami odpowiedzialny jest Pełnomocnik, z kolei za zapisy odpowiedzialne są poszczególne osoby, które zostały wyznaczone i wpisane w F.4.1.1. Wykaz zapisów i dokumentów. Wdrożenie nowego dokumentu lub modyfikacja istniejącego wymaga akceptacji Właściciela. Po otrzymaniu akceptacji Pełnomocnik rozpowszechnia dokument oraz umieszcza jego kopie na serwerze. Szczegółowy sposób postępowania został przedstawiony w procedurze P.4.1. Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami, która stanowi odrębny dokument.

Proces przeglądu zarządzania

P.5.1. Procedura przeglądu zarządzania

Przegląd zarządzania przeprowadzany jest raz do roku. Dane wejściowe do przeglądu przygotowywane są przez Pełnomocnika zgodnie z wytycznymi punktu 5.6 normy ISO 9001. W przeglądzie zarządzania biorą udział PSZJ oraz Właściciele, opcjonalnie w przeglądzie zarządzania mogą uczestniczyć również inne osoby. Ustalenia wynikające z przeglądu zarządzania zapisywane są w CRM.

Proces nadzoru nad infrastrukturą

P.6.1. Procedura nadzoru nad infrastrukturą

Nadzór nad infrastrukturą sprawuje Właściciel w porozumieniu z faktycznymi użytkownikami elementów infrastruktury. Infrastruktura wykorzystywana w firmie identyfikowana jest przy pomocy numeru seryjnego bądź innego niepowtarzalnego numeru. Rejestry powiązane prowadzi Właściciel. Elementy infrastruktury wymagające specjalistycznych przeglądów kierowane są do kompetentnych w danej dziedzinie jednostek zewnętrznych.

Proces zarządzania kadrami

P.6.2 Procedura zarządzania kadrami

Za nadzór nad kadrami odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ. Pracownicy zgłaszają potrzeby szkoleniowe Właścicielowi, który sporządza plan szkoleń dla danego roku. Ocena szkoleń zewnętrznych dokonywana jest na podstawie wypełnionych ankiet oceny

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Oblaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:



INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

szkolenia i zapisywana w F.6.2.1. Rejestry kadrowe. Formularz ten wykorzystywany jest też do zapisu kwalifikacji wymaganych wobec osób ubiegających się o pracę oraz posiadanych przez zatrudnionych.

Proces audytów wewnętrznych

P.8.1. Procedura audytów wewnętrznych

Audyty prowadzone są przynajmniej raz w roku z całego zakresu normy PN-EN ISO 9001:2009 przez osoby wyznaczone i specjalnie przeszkolone do tego celu. Audyty wewnętrzne mają na celu sprawdzenie w jakim stanie znajduje się wdrożony system oraz ocenę zasadności wprowadzenia zmian doskonalących. Obserwacje poczynione i sklasyfikowane podczas audytów zapisywane są w F.8.1.3. Raport z audytu, który następnie wykorzystywany jest do oceny skuteczności działań podjętych w wyniku zidentyfikowanych niezgodności. Szczegółowy sposób postępowania został przedstawiony w procedurze P.8.1. Procedura audytów wewnętrznych, która stanowi odrębny dokument.

Proces działań korygujących i zapobiegawczych

P.8.2. Procedura działań korygujących i zapobiegawczych

Procedura działań korygujących i zapobiegawczych jest jednym z najważniejszych narzędzi doskonalących system zarządzania jakością. Działania te podejmowane są w wyniku zauważonych niezgodności lub potencjalnych niezgodności. Wdrożone działania korygujące lub zapobiegawcze monitorowane są pod kątem efektów ich wprowadzenia. Pracownicy zgłaszają wszelkie spostrzeżenia do PSZJ, który podejmuje decyzję o konieczności podjęcia działań korygujących lub zapobiegawczych. Postanowienia związane z działaniami korygującymi lub zapobiegawczymi zapisywane są w F.8.2.1. Rejestr działań korygujących i zapobiegawczych. Szczegółowy sposób postępowania został przedstawiony w procedurze P.8.2. Procedura działań korygujących i zapobiegawczych, która stanowi odrębny dokument.

Proces nadzoru nad wyrobem niezgodnym

P.8.3. Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym

Zidentyfikowany wyrób niezgodny jest oddzielany od innych wyrobów w celu uniknięcia wprowadzenia do sprzedaży. Tok postępowania ustalany jest indywidualnie w zależności od rodzaju niezgodności. Zidentyfikowanie wyrobu niezgodnego może pociągnąć za sobą wdrożenie działań korygujących lub zapobiegawczych, mających na celu wyeliminowanie wystąpienia podobnego zdarzenia w przyszłości. Dokumentowanie wyrobów niezgodnych oraz sposobu usunięcia niezgodności odbywa się w F.8.3.1. Rejestr wyrobów niezgodnych. Szczegółowy sposób postępowania został przedstawiony w P.8.3. Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym, która stanowi odrębny dokument.

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Obłaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:



INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

wszelkie prawa zastrzeżone

Strona 9 z 10

Powiązanie procedur z procesami występującymi w firmie.

Rodzaj	Nazwa procesu	Nr	Nazwa procedury
Procesy główne	Proces zakupów	P.7.1.	Procedura zakupów
	Proces pozyskania klienta	P.7.2.	Procedura pozyskania klienta
	Proces obsługi klienta	P.7.3.	Procedura obsługi klienta
	Proces reklamacji oraz badania satysfakcji klienta	P.8.4.	Procedura reklamacji
Procesy zarządzania	Proces zarządzania dokumentacją i zapisami	P.4.1.	Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami
	Proces przeprowadzania audytów wewnętrznych	P.8.1.	Procedura audytów wewnętrznych
	Proces przeprowadzania działań korygujących i zapobiegawczych	P.8.2.	Procedura działań korygujących i zapobiegawczych
	Proces nadzorowania wyrobu niezgodnego	P.8.3.	Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym

Nr egzemplarza:	1	05-09-2012	Katarzyna Obłaza
Nr wydania strony:	1		
Nr wydania dokumentu:	1	Data obowiązywania	Zatwierdzam

wytworzone przez:

INSTYTUT KSZTAŁCENIA
MENADŻERÓW JAKOŚCI

wszelkie prawa zastrzeżone

Strona 10 z 10