



# KSIĘGA JAKOŚCI

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

Data wydania: 15-10-2012	Nr wydania: 3	Wersja nr 1	Egzemplarz nr:	1
Opracował:	Helena Bogacka	Zatwierdził:	Leszek Darmoń	

## SPIS TREŚCI

1.	O FIRMIE .....	3
2.	WSTĘP.....	4
3.	POLITYKA JAKOŚCI .....	5
4.	ZAKŁADOWY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....	6
4.1.	WYMAGANIA OGÓLNE.....	6
4.2.	WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI.....	9
5.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA .....	10
5.1.	ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA .....	10
5.2.	ORIENTACJA NA KLIENTA.....	10
5.3.	POLITYKA JAKOŚCI .....	11
5.4.	PLANOWANIE .....	11
5.5.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA .....	11
5.6.	PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA .....	13
6.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI .....	13
6.1.	ZAPEWNIENIE ZASOBÓW .....	13
6.2.	ZASOBY LUDZKIE .....	13
6.3.	INFRASTRUKTURA.....	14
6.4.	ŚRODOWISKO PRACY.....	15
7.	REALIZACJA WYROBU .....	15
7.1.	PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU.....	15
7.2.	PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM.....	16
7.3.	PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ.....	17
7.4.	ZAKUPY .....	17
7.5.	HANDEL I USŁUGI TOWARZYSZĄCE .....	17
7.6.	NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW.....	18
8.	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE .....	18
8.1.	POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	18
8.2.	MONITOROWANIE I POMIARY.....	18
8.3.	NADZÓR NAD WYROBEM NIEZGODNYM .....	19
8.4.	ANALIZA DANYCH .....	19
8.5.	DOSKONALENIE .....	20
9.	WYKAZ PROCEDUR .....	21

## 1. O FIRMIE

NAZWA	Przedsiębiorstwo Handlowe "Alfa-Elektro" Sp. z o.o.
ADRES	40-335 Katowice, ul. Obr.Westerplatte 81
TEL./FAX	tel.: 032 789 64 00, fax: 032 209 96 68
STRONA WWW. / MAIL	<a href="http://www.alfaelektro.com.pl">www.alfaelektro.com.pl</a> <a href="mailto:biuro@alfaelektro.com.pl">biuro@alfaelektro.com.pl</a>
REJESTRACJA FIRMY	Sąd Rejonowy Katowice VIII Wydział Gospodarczy KRS
KRS / NIP / REGON	KRS 0000056882 NIP: 634-013-56-76 REGON: 270117632
KAPITAŁ ZAKŁADOWY	Kapitał zakładowy: 30 000 000 PLN
RODZAJ DZIAŁALNOŚCI	DYSTRYBUCJI ARTYKUŁÓW ELEKTROTECHNICZNYCH
DATA ROZPOCZĘCIA DZIAŁALNOŚCI	23 października 1989 roku

## 2. WSTĘP

Handel artykułami elektrotechnicznymi realizowany przez firmę ALFA-ELEKTRO i wynikające z tego tytułu zobowiązania kontraktowe, konkurencyjny i specyficzny charakter funkcjonowania w warunkach wolnorynkowych sprawiają, że wymagania odnośnie jakości odgrywają coraz ważniejszą rolę zarówno w procesie sprzedaży jak i usług. Warunkiem zapewnienia wysokiego poziomu jakości świadczonych usług jest odpowiednio klarowna organizacja Systemu Zarządzania Jakością zapewniająca stałe doskonalenie Systemu Jakości.

Organizację i funkcjonowanie Systemu Jakości w firmie ALFA-ELEKTRO przedstawia Księga Jakości, która jest uporządkowanym opisem procedur i wytycznych postępowania w sferze oddziaływania jakościowego, mających wpływ na jakość świadczonych usług w zakresie dystrybucji artykułów elektrotechnicznych i jakość pracy wszystkich uczestników w trakcie realizacji usługi. Uzupełnieniem tych zapisów i wymagań są procedury, instrukcje i wszelkiego rodzaju plany i harmonogramy.

Celem niniejszej Księgi Jakości pokazanie w jednym opracowaniu zadań wynikających z funkcjonowania firmy ALFA-ELEKTRO, rozdziału kompetencji oraz trybu realizacji poszczególnych działań. Postanowienia zawarte w Księdze Jakości są obowiązujące we wszystkich komórkach organizacyjnych firmy ALFA-ELEKTRO.

### 3. POLITYKA JAKOŚCI

#### **GŁÓWNE ZAŁOŻENIA:**

Nasza pozycja lidera na rynku dystrybutorów artykułów elektroinstalacyjnych wymaga zaangażowania wszystkich pracowników w proces pełnego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań klientów.

Jesteśmy zorientowani na ciągłe doskonalenie jakości naszych usług i dostarczanie klientom sprawdzonych produktów o najwyższym standardzie.

Systematycznie umacniamy i utrwalamy konkurencyjność firmy na rynku.

#### **GŁÓWNE CELE :**

Dbamy o kompleksowe i terminowe realizowanie zamówień naszych klientów.

Na bieżąco rozwijamy i doskonalimy przyjęty system organizacji pracy, ukierunkowany na stałe podnoszenie jakości i efektywności.

Nawiązujemy i doskonalimy współpracę z naszymi dostawcami i odbiorcami w celu pełnej i terminowej realizacji zamówień.

Świadczymy wszechstronną opiekę posprzedażną na dostarczane produkty w ramach obowiązujących przepisów.

Dbamy o dobry wizerunek firmy i jej promowanie.

#### **GŁÓWNE INICJATYWY :**

Systematycznie podnosimy kwalifikacje i tworzymy warunki dla zdobywania doświadczenia przez pracowników firmy.

Na bieżąco analizujemy potrzeby i oczekiwania klientów, zachowując poufność uzyskiwanych informacji.

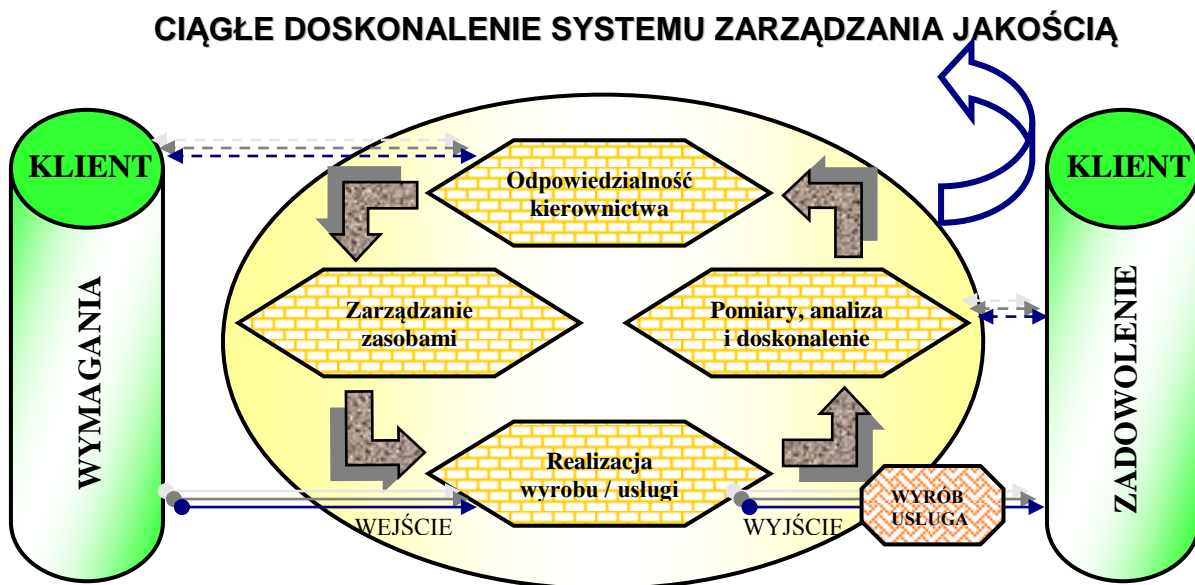
Prowadzimy monitorowanie efektywności działania firmy w celu stałego podnoszenia jakości pracy, doskonalenia struktury organizacyjnej i eliminowania błędów.

Realizację polityki jakości opieramy o uświadamianie pracownikom wszystkich szczebli odpowiedzialności za pełne wykonanie zadań, planowanych przez firmę.

## 4. ZAKŁADOWY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ



### 4.1. Wymagania ogólne

W ALFA-ELEKTRO przyjęto podejście procesowe. Każde działanie, które jest związane z wejściami (danymi wejściowymi) i przekształca je w wyjścia (dane wyjściowe) rozpatruje się w organizacji jako proces.



**Rys. nr 1 Model systemu zarządzania jakością, którego podstawą jest proces**

Objaśnienia:

-  Działania dające wartość dodaną
-  Przepływ informacji

W ALFA-ELEKTRO zidentyfikowano wszystkie realizowane procesy, określono ich sekwencję i wzajemne oddziaływanie. Dla każdego procesu określono kryteria i metody potrzebne do zapewnienia jego skuteczności, określono nadzór nad procesami oraz zapewniono dostępność zasobów i informacji niezbędnych dla prawidłowego przebiegu procesów.

Wszystkie procesy realizowane w ALFA-ELEKTRO są monitorowane, mierzone i analizowane zgodnie z wyznaczonymi metodami a działania niezbędne do

osiągnięcia zaplanowanych wyników oraz ciągłego doskonalenia procesów są wdrażane.

Procesy zlecone na zewnątrz objęto nadzorem. Nadzór ten gwarantują umowy zawierająca wszelkie uwarunkowania prawne i jakościowe.

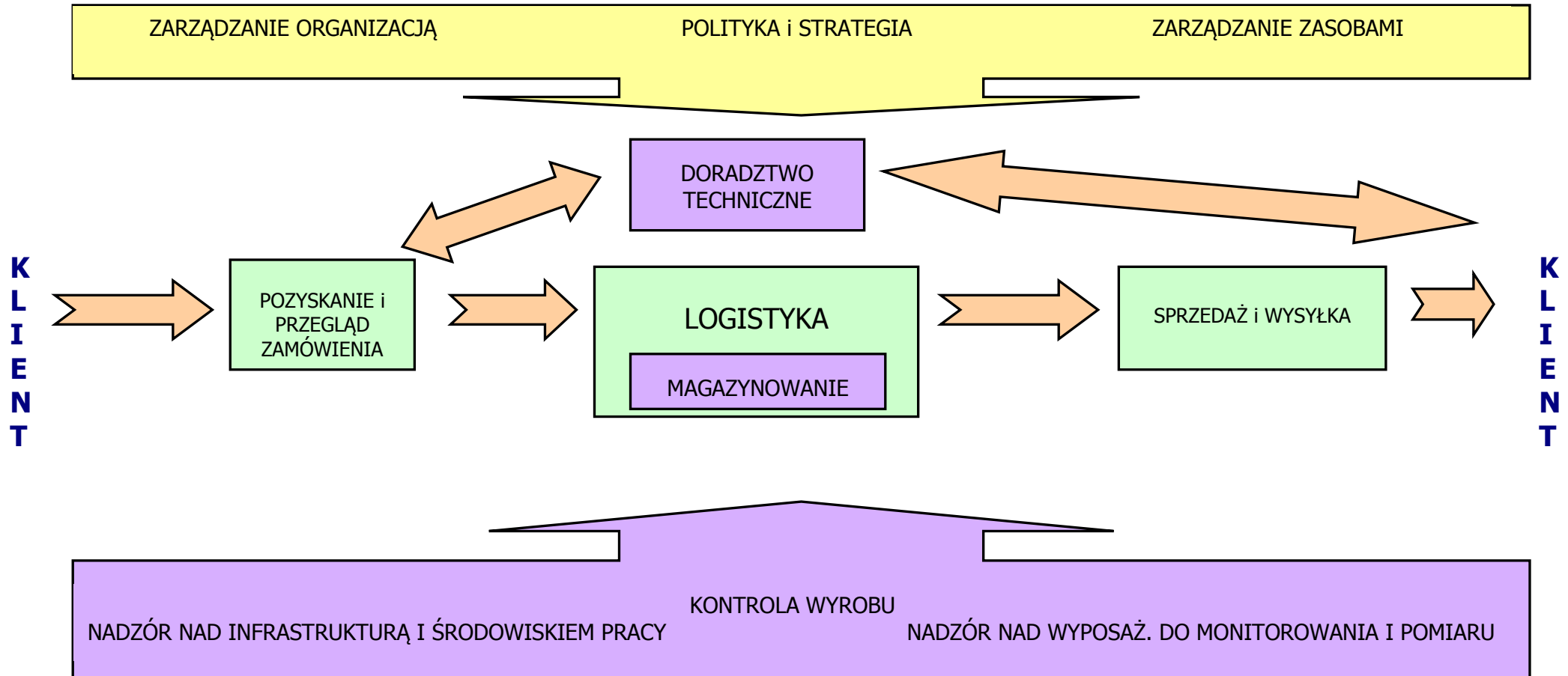
Procesy realizowane w ALFA-ELEKTRO oraz ich wzajemne powiązanie przedstawione są na mapie procesów.

# MAPA PROCESÓW REALIZOWANYCH W ALFA-ELEKTRO

□ PROCESY ZARZĄDCZE

□ PROCESY GŁÓWNE

□ PROCESY POMOCNICZE





## 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

### 4.2.1. Postanowienia ogólne

Istotą Systemu Jakości jest świadomość ponoszonej odpowiedzialności za jakość, znajomość treści i przestrzeganie obowiązujących postanowień zawartych w procedurach, instrukcjach i odpowiednich dokumentach.

System jakości jest udokumentowany w niżej podanych dokumentach określających uprawnienia, odpowiedzialność i zadania umożliwiające zarządzanie jakością:

- Polityka Jakości wraz z Celami
- Księga Jakości
- Procedury Systemowe
- Instrukcje Systemowe
- inne dokumenty jakościowe i wykonawcze
- Zapisy

### 4.2.2. Księga jakości

Księga Jakości stanowi nadrzędny dokument w zbudowanym przez nas zakładowym systemie zarządzania jakością.

Księga Jakości zawiera zakres systemu zarządzania jakością obowiązujący w ALFA-ELEKTRO.

Księga Jakości udostępniana jest wszystkim pracownikom ALFA-ELEKTRO oraz dostępna jest na stronie internetowej firmy.

### 4.2.3. Nadzór nad dokumentami

Przechowywanie dokumentacji odbywa się w odpowiednich warunkach zabezpieczających przed zniszczeniem. Dokumentacja przechowywana na nośnikach elektronicznych jest opisana.

W firmie określono odpowiedzialnych za opracowywanie, i zatwierdzanie dokumentacji ZSZJ. Przekazywanie dokumentacji odbywa się przez kierowników działów których ta dokumentacja dotyczy.

#### 4.2.4. Nadzór nad zapisami

ALFA-ELEKTRO ustanowiło i utrzymuje zapisy w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymaganiami i dowodów skuteczności działania Zakładowego Systemu Zarządzania Jakością

Zapisy generowane przez ALFA-ELEKTRO są zawsze czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania. Określony został sposób identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania, zachowywania przez określony czas zapisów oraz dysponowania nimi.

Zapisy generowane są papierowo oraz w systemie do zarządzania firmą OMNIS

## 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

### 5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Zarząd i Dyrekcja ALFA-ELEKTRO odpowiada za opracowanie, wdrożenie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie skuteczności zakładowego systemu jakości, a w szczególności:

- promowanie polityki, celów dotyczących jakości w otoczeniu firmy, w celu powiększenia świadomości, motywacji i zaangażowania wszystkich pracowników
- komunikowanie i wprowadzanie na wszystkich poziomach organizacji wymagań klientów,
- identyfikowanie i wdrażanie działań dążących do udoskonalenia jakości
- ustanowienie, wprowadzenie na wszystkich poziomach organizacji okresowej kontroli celów dotyczących jakości;
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania systemem;
- zapewnienie poprzez kontrolę i ciągłe doskonalenie zasobów, realizacji określonych celów,
- stałe dostosowywanie systemu do zmian w procesach, zmian rynku i norm, ustaw prawnych oraz regulacji dotyczących przedsiębiorstwa

### 5.2. Orientacja na klienta

Zarząd i Dyrekcja maksymalnie angażuje się w zrozumienie i spełnianie wymagań oraz oczekiwań zarówno aktualnych, jak i potencjalnych klientów.

W ALFA-ELEKTRO poprzez jakość wyrobów i obsługi klienta dąży do wypracowania jego lojalności w myśl powiedzenia: **Dobra jakość jest wtedy gdy, wracają do nas klienci a nie wyrób !!!**

### 5.3. Polityka Jakości

Polityka Jakości przedstawiona jest w punkcie 3 niniejszej Księgi Jakości.

Za określenie i udokumentowanie Polityki Jakości odpowiada Prezes Zarządu. Polityka Jakości jest zakomunikowana wszystkim pracownikom ALFA-ELEKTRO, przeglądana i aktualizowana w miarę potrzeb. Za przegląd i aktualizację polityki Jakości odpowiada Prezes Zarządu.

### 5.4. Planowanie

Zarząd wraz z kierownictwem firmy ALFA-ELEKTRO corocznie określają strategiczne cele dla przedsiębiorstwa wraz z przyznaniem niezbędnych środków na ich realizację zapisanych w Budżecie przedsiębiorstwa. Cele te następnie są rozpisane na wymierne i mierzalne cele szczegółowe do realizacji przez poszczególne oddziały lub komórki firmy.

Cele przekazywane są bezpośrednio osobom odpowiedzialnym za ich wykonanie zaś ich realizacja jest na bieżąco monitorowana w systemie OMNIS, który zapewnia stałą kontrolą i sprawozdawczość w zakresie ich osiągnięcia.

Wszystkie te działania pozwalają firmie w bardzo szybki sposób reagować na zmieniające się warunki rynkowe.

Z celami pracownicy firmy są zapoznawani na odpowiednich spotkaniach, szkoleniach oraz poprzez intranet.

Podczas planowania i wdrażania zmian w zakładowym systemie zarządzania jakością integralność systemu jest utrzymana. Wszelkie ustalenia dotyczące planowania systemu omawiane są podczas spotkań kierownictwa.

### 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

#### 5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Zakresy odpowiedzialności i uprawnień dla poszczególnych stanowisk pracy zostały opracowane w formie pisemnej - dokumenty te, zatwierdzone przez Zarząd i przyjęte do wiadomości i stosowania przez każdego z pracowników firmy ALFA-ELEKTRO, przechowywane są w teczkach pracowniczych. Kopie dokumentów określających zakres odpowiedzialności i uprawnień znajdują się w posiadaniu poszczególnych pracowników.

Każdy pracownik ALFA-ELEKTRO jest odpowiedzialny za następujące zadania:

- realizuje prace określone dla swojego stanowiska i kontroluje ich wykonanie zgodnie z wymaganiami i według posiadanych kompetencji,
- obsługuje wyposażenie stanowiska zgodnie z dostępnymi instrukcjami obsługi,

- chroni powierzone zasoby przed utratą zdolności do spełnienia wymagań,
- informuje bezpośredniego przełożonego o brakujących zasobach lub innych przyczynach, jeżeli nie może zrealizować powierzonych zadań lub wymagań,
- analizuje uzyskane wyniki i skuteczność realizowanych zadań oraz potrzeby i możliwości ich doskonalenia,
- realizuje politykę jakości firmy ALFA-ELEKTRO na swoim stanowisku, dążąc do ciągłego doskonalenia jakości wykonywanych zadań, stosowanych procesów oraz podnoszenia swoich kwalifikacji, w zakresie swojego wpływu na ich spełnienie.

Każdy pracownik ALFA-ELEKTRO ma nadane uprawnienia do:

- podejmowania decyzji zgodnie z nadanym pełnomocnictwem lub upoważnieniem,
- używania zasobów powierzonych mu do dyspozycji zgodnie z ich przeznaczeniem.

### 5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

Zarząd powołał Pełnomocnika ds. Zakładowego Systemu Zarządzania Jakością który posiada pełne uprawnienia w zakresie nadzorowania systemu jakości, a jednocześnie jest odpowiedzialny za egzekwowanie określonych wymagań systemu jakości.

### 5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

Proces komunikowania się pracowników, czyli proces przepływu informacji jest w każdej firmie bardzo ważnym aspektem skutecznego rozwoju. Bez prawidłowego przepływu informacji nie ma mowy o sprawnej obsłudze Klienta, dlatego w firmie ALFA-ELEKTRO obowiązuje zasada, że pracownicy mają obowiązek przekazywać sobie wszelkie informacje niezbędne do sprawnej realizacji wszystkich działań realizowanych w danym procesie.

Środkami, za pomocą których usprawniana jest komunikacja wewnętrzna firmy, są:

- system Omnis,
- zebrania pracowników organizowane przez kierownictwo
- wewnętrzny system przekazywania informacji (poczta elektroniczna, intranet),
- telefon.

Każdy pracownik ma prawo informowania przełożonego lub bezpośrednio Pełnomocnika ds. ZSZJ o wszelkich zaistniałych niezgodnościach dotyczących systemu zarządzania jakością oraz o możliwościach jego doskonalenia.

## 5.6. Przegląd zarządzania

### 5.6.1. Postanowienia ogólne

Przegląd zarządzania przeprowadzany jest przeważnie co kwartał. Na przeglądzie tym Zarząd wraz z Dyrektorami oddziałów omawia najistotniejsze kwestie funkcjonowania firmy łącznie z celami i polityką jakości aby zapewnić stałą efektywność funkcjonującego systemu jakości.

Przegląd Zarządzania wykonywany przez Kierownictwo prowadzony jest w oparciu o wyniki analizy raportów z systemu OMNIS, wyniki analizy realizowanych procesów, reklamacji, działań korygujących i zapobiegawczych oraz uwag powykonawczych z zaleceń poprzednich Przeglądów.

## 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

### 6.1. Zapewnienie zasobów

W ALFA-ELEKTRO określono oraz zapewniono zasoby potrzebne do:

- doskonalenia skuteczności Zakładowego Systemu Zarządzania Jakością,
- zwiększania zadowolenia Klienta przez spełnienie jego wymagań.

Zasoby te obejmują: zasoby ludzkie, specjalistyczne umiejętności, technologie i zasoby finansowe, środki rzeczowe, sprzęt techniczny, wiedzę.

### 6.2. Zasoby ludzkie

#### 6.2.1. Postanowienia ogólne

Wszyscy pracownicy ALFA-ELEKTRO są kompetentni na podstawie odpowiedniego wykształcenia, szkolenia, umiejętności i doświadczenia. Wymagania dotyczące kompetencji pracowników określone są przez Zarząd dla kadry kierowniczej oraz przez kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych dla podległych im pracowników.

#### 6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenia

W firmie ALFA-ELEKTRO określa się potrzeby szkoleniowe całego personelu – firma zapewnia odbywanie wymaganych szkoleń.

Personel posiada odpowiednie kwalifikacje. Aby zapewnić odpowiedni dobór pracowników określono minimalne kwalifikacje na każde stanowisko w firmie.

Utrzymuje się zapisy dotyczące kwalifikacji i szkolenia personelu.

Celem kompleksowego szkolenia jest zapewnienie, że cały personel firmy ALFA-ELEKTRO posiada odpowiednie i wystarczające kwalifikacje do wykonywania zadań na odpowiednim poziomie jakościowym.

Na podstawie dotychczasowych doświadczeń i potrzeb szkoleniowych, zgłoszonych przez pracowników firmy, opracowywany jest co roku plan szkoleń na rok następny.

Plan po opracowaniu podlega zatwierdzeniu przez Zarząd.

Nieplanowane szkolenia, zgłaszane i organizowane w ciągu roku odnotowywane są w planie szkoleń po zatwierdzeniu przez Zarząd i podlegają nadzorowi jak szkolenia planowane.

Zarządzanie szkoleniem obejmuje:

- identyfikację potrzeb i opracowanie planu szkoleń,
- opracowanie programów szkolenia,
- organizację szkoleń,
- realizację programu szkoleń,
- ocenę skuteczności przeprowadzonych szkoleń,
- tworzenie zapisów dotyczących szkoleń.

Po przeprowadzeniu wszystkich form szkolenia sporządzane są zapisy w postaci ankiet, zaświadczeń, świadectw, certyfikatów, sprawozdań, list obecności. itp. Po upływie określonego czasu od daty zakończenia szkolenia bezpośredni zwierzchnik szkolonego pracownika dokonuje pisemnej oceny skuteczności szkolenia.

Szkoleniem objęty jest cały personel firmy ALFA-ELEKTRO.

### 6.3. Infrastruktura

Zarząd planuje i realizuje lub zleca realizację tworzenia infrastruktury, stanowiącej niezbędną bazę dla prowadzenia działalności. Infrastruktura obejmuje swym zakresem budynki firmy ALFA-ELEKTRO, obszary robocze, niezbędne wyposażenie w postaci wytworów materialnych i intelektualnych, w tym techniczne wyposażenie stanowisk pracy, urządzenia i maszyny, sprzęt komputerowy z oprogramowaniem, sprzęt telekomunikacyjny, transport.

Infrastruktura podlega procesowi obejmującemu analizę zapotrzebowania i program jej utrzymania zapewniający ciągłą zgodność z wymaganiami. W szczególności środki pracy podlegają stałemu nadzorowi polegającemu na identyfikacji i rejestracji urządzeń i narzędzi podlegających okresowym przeglądom, nadzorowaniu przeglądów oraz ocenie stanu zgodności z wymaganiami.

## 6.4. Środowisko pracy

Na środowisko pracy firmy ALFA-ELEKTRO składają się czynniki ludzkie i fizyczne. Czynniki te mają wpływ na motywację, satysfakcję, rozwój i działalność ludzi, jak również jakość świadczonych usług. Mogą one również wpływać na dobre samopoczucie personelu i jego zdolność do przyczyniania się do osiągania celów jakościowych organizacji.

Prowadzone usługi nie wymagają zachowywania szczególnych parametrów temperatury, wilgotności i ciśnienia powietrza.

Pomieszczenia do przechowywania wyrobów zapewniają bezpieczny ruch maszyn i przemieszczających się pracowników. Wszystkie pozostałe urządzenia, narzędzia i środki pracy są przed dostarczeniem na stanowisko pracy sprawdzane i przeanalizowane pod kątem ergonomii i właściwości użytkowych.

Pracownicy ALFA-ELEKTRO, tam gdzie jest to wymagane, wyposażeni są w niezbędną odzież ochronną.

Nadzór nad warunkami pracy, ocena ryzyka zawodowego, analizowanie wypadków przy pracy i informowanie pracowników o istniejących zagrożeniach powierzone jest Inspektorowi ds. BHP i PPOŻ.

## 7. REALIZACJA WYROBU

### 7.1. Planowanie realizacji wyrobu

Proces główny jest określony konkretnym zamówieniem bądź umową, z charakteru których wynika konieczność stosowania odpowiednich działań i procesów gwarantujących spełnienie wymagań Klienta.

Szczegółowy opis postępowania znajduje się we właściwych tematycznie procedurach, instrukcjach, formularzach i innych dokumentach systemu zarządzania jakością.



## 7.2. Procesy związane z klientem

### 7.2.1. Określenie i przegląd wymagań dotyczących wyrobu

Firma w ramach swojej zasadniczej działalności zajmuje się handlem artykułami elektrotechnicznymi.

Początkiem wszystkich działań jest kontakt Klienta z firmą ALFA-ELEKTRO, w ramach ustalonego postępowania występują następujące formy kontaktu Klienta z Firmą:

- Kontakt osobisty,
- Kontakt telefoniczny,
- Kontakt za pomocą faksu,
- Kontakt za pomocą poczty zwykłej lub elektronicznej.

Wszystkie zapytania ofertowe, oferty, umowy i zamówienia klienta podlegają przeglądowi, którego celem jest określenie wymagań i oczekiwań klienta oraz ocena możliwości ich spełnienia. Oceniany jest zakres dostawy, termin realizacji, koszty, spełnienie przepisów prawnych.

### 7.2.2. Komunikacja z klientem.

W organizacji zapewniono dwukierunkowy przepływ informacji:

- do klienta – na temat wyrobów oraz sposobu postępowania z zamówieniami;
- od klienta - informację zwrotną, zwłaszcza w kwestii reklamacji.

Niezbędne informacje o wyrobach którymi handlujemy znajdują się na naszej stronie internetowej oraz w katalogu CD który na bieżąco jest aktualizowany

Ustalono następujące zasady postępowania:

- dyskretna, fachowa, uprzejma i życzliwa obsługa klienta,
- współdziałanie i porozumiewanie się z klientem w rozpoznawaniu wymagań klienta,
- pracownicy bezpośrednio stykający się z klientem mają obowiązek zapewnienia prawidłowego przepływu informacji pomiędzy klientem, a firmą,
- pracownicy wszystkich szczebli mający bezpośredni kontakt z klientem dbają o wizerunek firmy, co ma zasadnicze znaczenie i wpływ na stosunki z klientem.

Na stronie internetowej <http://alfaelektro.com.pl/firma/alfa-elektro/ogolne-warunki-sprzedazy> można znaleźć Ogólne Warunki Sprzedaży OWS które w sposób jednoznaczny określają zasady komunikowania się klientów z firmą w tym również sposób załatwiania reklamacji.



### 7.3. Projektowanie i rozwój

Procesy projektowania nie są realizowane w firmie ALFA-ELEKTRO

### 7.4. Zakupy

Nasi dostawcy należą do grona najbardziej znanych producentów branży elektrotechnicznej.

Wszystkie zamówienia do naszych dostawców są generowane w systemie OMNIS na podstawie zamówień naszych klientów i w oparciu o istniejące stany magazynowe.

Niezależnie od formy zamówień, wszystkie dostawy podlegają weryfikacji ilościowej, która w każdym przypadku jest udokumentowana.

Wszyscy dostawcy materiałów, wyrobów i usług są oceniani i podlegają kwalifikacji. Korzysta się tylko z usług dostawców pozytywnie zweryfikowanych w dziale zakupów i logistyki

W przypadku, gdy okaże się to konieczne, przeprowadzany może być audit u dostawcy.

Szczegółowy sposób postępowania z zamawianym wyrobem opisują procedury magazynowe

### 7.5. Handel i usługi towarzyszące

Podstawowym procesem firmy ALFA-ELEKTRO jest handel wyrobami elektrotechnicznymi oraz usługi towarzyszące takie jak:

- doradztwo techniczne
- dostawa towaru na miejsce wskazane przez klienta (na terenie Polski)
- prowadzenie oddzielnego magazynu w oparciu o potencjalne potrzeby klienta dla zapewnienia płynności i kompletności dostaw.

Procesy główne są realizowane przez personel instruowany właściwymi procedurami i odpowiednimi instrukcjami.

Niezbędne instrukcje warunkujące poprawne prowadzenie procesu są rejestrowane i dostępne na stanowisku pracy w czasie realizacji procesu.

Identyfikacja odbywa się w ramach procesów głównych poprzez nadawanie niepowtarzalnych numerów umowom i zamówieniom.

Firma ALFA-ELEKTRO nie prowadzi walidacji procesów handlowych i dostarczenia usługi jak również nie przetwarza własności klienta

Zabezpieczenie wyrobu ma na celu ochronę jego zgodności w trakcie całego procesu sprzedaży, począwszy od kontroli dostaw, poprzez przechowywanie i transport aż do przekazania wyrobu klientowi.

Ochroną objęte są wyroby i dokumentacje (zakupione lub wytworzone w trakcie realizowanego procesu), przechowywane w obiektach będących własnością firmy ALFA-ELEKTRO.

Zabezpieczenie wyrobu polega na zapewnieniu jego identyfikacji oraz stworzeniu takich warunków jego przechowywania i używania, aby w trakcie wewnętrznych procesów możliwa była ochrona zgodności wyrobu.

## 7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

W ALFA-ELEKTRO stosowane są przenośne terminale radiowe które okresowo są sprawdzane przez upoważnioną do tego osobę, która prowadzi stosowne zapisy z wyników sprawdzania.

## 8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

### 8.1. Postanowienia ogólne

W ALFA-ELEKTRO określono skuteczne i efektywne gromadzenie danych poprzez system OMNIS w celu zapewnienia zaplanowanego funkcjonowania firmy i zadowolenia klienta.

Jest to również realizowane poprzez:

- prowadzenie monitoringu rynku,
- przeprowadzanie monitoringu zamówień i sprzedaży,
- prowadzenie właściwych działań kontrolnych,
- podejmowanie działań korygujących,
- podejmowanie działań zapobiegawczych,

### 8.2. Monitorowanie i pomiary

#### 8.2.1. Zadowolenie Klienta

Kierownictwo firmy ALFA-ELEKTRO przykłada dużą wagę do monitorowania sposobu postrzegania przez klienta stopnia spełnienia jego wymagań w efekcie zrealizowanej sprzedaży. Wnioski z badań zadowolenia klienta z otrzymanej usługi pozwalają weryfikować dotychczasowe formy i zakresy działalności oraz oceniać jakość obsługi klienta.

Zadowolenie klientów badane jest poprzez bezpośredni kontakt przedstawicieli handlowych i kierownictwa z Klientami.

Zebrane informacje o zadowoleniu klienta analizowane są w ramach przeglądu Zakładowego Systemu Zarządzania Jakością. Stanowią również podstawę dla inicjowania na bieżąco działań doskonalących: korygujących i zapobiegawczych.

## 8.2.2. Kontrola wewnętrzna

Kontrola wewnętrzna wykonywana jest okresowo przez upoważnioną osobą we wszystkich oddziałach firmy.

## 8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

Firma ALFA-ELEKTRO realizuje pomiary skuteczności procesu głównego. Pomiary prowadzone są na bieżąco w postaci miesięcznych podsumowań. Wyniki tych pomiarów są również analizowane na bieżąco oraz podczas Przeglądów Systemu i stanowią podstawę do określania celów szczegółowych.

Dane o procesie zbierane są w systemie OMNIS.

## 8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobu

Monitorowanie i pomiar właściwości wyrobu prowadzony jest na każdym etapie przyjęcia i wydania wyrobu przez upoważnionych pracowników Działu Logistyki i Zakupów (kontrola odbiorcza dostaw, kompletacja – ilość, dokumentacja)

Ponadto wszystkie wyroby posiadają odpowiednie certyfikaty zgodności i dopuszczenia do obrotu

## 8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym

Wyrób niezgodny wykryty w trakcie prowadzonej kontroli lub w trakcie prowadzenia procesu jest oznakowany w celu uniemożliwienia pomyłkowego jego wykorzystania. Dotyczy to niezgodności, których występowanie stwierdzone zostało:

- w wyniku reklamacji zgłoszonej przez klienta,
- w trakcie odbioru dostawy wyrobów i usług zewnętrznych
- w trakcie prowadzenia procesu

Oznakowane wyroby niezgodne podlegają ocenie w celu:

- dokładnego określenia niezgodności i przyczyn jej wystąpienia,
- zdecydowania o dalszym toku postępowania z wyrobem niezgodnym, uniemożliwienia zastosowania wyrobu z prawdopodobną niezgodnością

Postępowanie z wyrobem niezgodnym opisuje Procedura magazynowa

## 8.4. Analiza danych

W ALFA-ELEKTRO prowadzi się stałą analizę danych będących wynikiem pomiarów procesów zakładowego systemu zarządzania jakością. Analiza danych wykonywana jest dla bieżącej oceny przydatności i skuteczności SZJ oraz na przeglądy systemu zarządzania jakością. Ponadto przedmiotem analiz są informacje dotyczące:

- zadowolenia klienta;
- zgodności wyrobu;
- działań korygujących i zapobiegawczych;
- właściwości i trendów procesów;
- dostawców.

Wnioski z analiz stanowią wytyczne do doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Analizę danych prowadzą właściciele poszczególnych procesów w odniesieniu do skuteczności założonych planów, celów i powierzonych do realizacji zadań określonych przez Zarząd.

## 8.5. Doskonalenie

### 8.5.1. Ciągłe doskonalenie

Wdrożony System zarządzania jakością pozwala na doskonalenie działań firmy ALFA-ELEKTRO. Kierownictwo firmy ALFA-ELEKTRO ma świadomość zachodzących zmian i z tego względu zobowiązuje się do ciągłego doskonalenia swoich działań w trosce o klienta.

Doskonalenie systemu zarządzania jakością odbywa się poprzez wykorzystanie:

- polityki jakości;
- celów dotyczących jakości;
- wyników kontroli wewnętrznej;
- analizy danych;
- działań korygujących i zapobiegawczych;
- przeglądu zarządzania.

### 8.5.2. Działania korygujące

ALFA-ELEKTRO podejmuje działania eliminując przyczyny niezgodności w celu zapobiegania ich powtórnemu wystąpieniu. Działania korygujące są dostosowane do skutków jakie powodują napotkane niezgodności.

ALFA-ELEKTRO wdrożyła działania w celu:

- przeglądu niezgodności,
- ustalenia przyczyn niezgodności,
- oceny potrzeby działań zapewniających, że niezgodności nie występują ponownie,
- ustalania i wdrażania niezbędnych działań,
- zapisów wyników podjętych działań,
- przeglądu podjętych działań korygujących,

### 8.5.3. Działania zapobiegawcze

ALFA-ELEKTRO określiła działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności w celu zapobiegania ich wystąpieniu. Działania zapobiegawcze powinny być dostosowane do skutków potencjalnych problemów.

ALFA-ELEKTRO wdrożyła działania w celu:

- określenia potencjalnych niezgodności i ich przyczyn,
- oceny potrzeby działań zapobiegających, wystąpieniu niezgodności,
- ustalania i wdrażania niezbędnych działań,
- zapisów wyników podjętych działań,
- przeglądu podjętych działań zapobiegawczych,

## 9. WYKAZ PROCEDUR

Lp	Nr procedury	Tytuł procedury
1.	2006_02	PROCEDURA MAGAZYNOWA
2.	Druk_1_2006	Protokół niezgodności dostawy zewnętrznej
3.	Druk_2_2006	Protokół reklamacyjny
4.	Druk_3_2006	Rejestr dostaw towarowych
5.	Druk_4_2006	Protokół niezgodności – przesunięcia magazynowe
6.	Druk_5_2006	Protokół reklamacyjny – instrukcja wypełniania
7.	Druk_6_2006	Protokół niezgodności - do zamówienia
8.	Druk_7_2006	Protokół niezgodności – kable i przewody
9.	Druk_8_2006	Upoważnienie do odbioru towaru z magazynu
10.	Druk_9_2006	Zgłoszenie reklamacji
11.	Druk_10_2006	Pokwitowanie przyjęcia towaru do reklamacji
12.	Druk_11_2006	Protokół stanu technicznego bębna kablowego
13.	proc_log	PROCEDURA LOGISTYCZNA
14.	proc_log_1	Zamawianie towarów u dostawców, ujętych w harmonogramie
15.	proc_log_2	Zamawianie towarów u innych dostawców – z umowami
16.	proc_log_3	Zamawianie towarów u innych dostawców – bez umów
17.	proc_log_4	Zamawianie towarów w oddziałach
18.	Zał. 1	Lista dostawców, ujętych w harmonogramie Logistyki Centr.
19.	Zał. 2	Lista dostawców spoza harmonogramu – z umowami
20.		PROCEDURY HANDLOWE
21.		Procedura upoważnienia do składania zamówień i odbioru towaru i faktur w oddziale
22.		Procedura przyjmowania i potwierdzania zamówień
23.		Procedura dot. dostaw bezpośrednich od dostawcy do klienta z pominięciem magazynu P.H. Alfa-Elektro
24.		Procedura wydania towaru z magazynu oddziału
25.		Wydanie towaru z magazynu – instrukcja dla oddziałów P.H. Alfa-Elektro

## WYKAZ ZATWIERDZONYCH I WPROWADZONYCH ZMIAN

Lp.	Wniosek nr	Nr zmienionego rozdz. strony, punktu	Opis zmiany	Data zamiany Imię, nazwisko, wprowadzającego
1		Procedury magazynowe 2006_02	<p>Procedura 2 PRZESUNIĘCIA MAGAZYNOWE MW Z MAGAZYNU CENTRALNEGO DO HURTOWNI H01 – H41 : aktualizacja ilości oddziałów, dodanie rozdziału – Przesunięcia magazynowe do oddziałów AE realizowane za pomocą firm kurierskich.</p> <p>Procedura 4 WSPÓLPRACA Z DZIAŁEM LOGISTYKI W ZAKRESIE KOMPLETACJI TOWARÓW DO HURTOWNI : zmiana treści rozdziału „Zasady Współpracy” i uaktualnienie godzin tworzenia zleceń wydania w Magazynach Centralnych</p> <p>Procedura 5 REKLAMACJE JAKOŚCIOWE TOWARU : dodano rozdziały</p> <p>TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI DOSTAW TOWARU DO MAGAZYNU CENTRALNEGO,</p> <p>TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI TOWARU Z DOSTAWY DO HURTOWNI</p> <p>WSPÓLPRACA MC Z ODDZIAŁAMI W ZAKRESIE REKLAMACJI JAKOŚCIOWYCH</p> <p>Uzupełnienie treści rozdziału : TRYB REALIZACJI REKLAMACJI KLIENTÓW ODDZIAŁU</p> <p>Dodano procedurę nr 14 : <b>DEPOZYTY</b></p> <p>Zlikwidowano procedurę <b>Inwentaryzacja pustych bębnow kablowych</b></p>	Marzec 2009 Piotr Kurzawski
		Druk_1_2006, Druk_4_2006, Druk_6_2006, Druk_7_2006	Uaktualniono numery kontaktowe telefonów na drukach	
2		Druk_2_2006	Zmiana treści i formy druku w celu przystosowania do przesyłania elektronicznego e-mailem	Wrzesień 2012 Leszek Stawarz
		Procedura nr 5	Zmiana treści rozdziału : TRYB REALIZACJI REKLAMACJI KLIENTÓW ODDZIAŁU	