



FORT-INN KFT.

1051 Budapest, Nádor u. 19.

Tel.: (06) 70 671-1046

E-mail: info@fort-inn.hu

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Készült: ISO 9001:2008 szabvány szerint

Érvényessége kiterjed a FORT-INN Kft. vezetőségére,
alkalmazottaira, beszállítóira, a minőségirányítási rendszer által
szabályozott területen végzett összes tevékenységre.

Jóváhagyta:

...

A kiadás dátuma:

...

FIGYELEM!

Jelen szabályozás a FORT-INN Kft. dokumentuma. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedély nélkül nem megengedett, a benne szereplő információkat csak a minőségirányítási rendszer működéséhez lehet felhasználni!

Jelen szabályozás kinyomtatott formátumú változata csak akkor használható, ha annak hatálybalépési dátuma megegyezik az elektronikus dokumentumtárban tárolt törzspéldányéval!

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS.....	4
1.1 VEZETŐI NYILATKOZAT.....	4
1.2. A CÉG BEMUTATÁSA	5
2. FŐBB TEVÉKENYÉGEK.....	6
FOLYAMATOK ÉS AZOK KÖLCSÖNHATÁSA	7
3. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER DOKUMENTUMAI	8
MEGHATÁROZÁSOK.....	8
3.4.2. RÖVIDÍTÉSEK.....	8
3.4.3. FOGALMAK.....	8
1. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER.....	10
1.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	10
1.2 DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER, DOKUMENTUMOK KEZELÉSE.....	10
1.3 FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE.....	10
2. AZ ÜGYVEZETŐ FELELŐSSÉGE.....	10
2.1. AZ ÜGYVEZETŐ ELKÖTELEZETTSÉGE	10
2.3. MINŐSÉGPOLITIKA.....	10
2.4.1 MINŐSÉGCÉLOK	11
2.4.2 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER TERVEZÉSE.....	12
2.5 FELELŐSSÉG, HATÁSKÖR, KAPCSOLATTARTÁS	12
3. ERŐFORRÁSOK.....	12
3.1 GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL.....	12
3.2 EMBERI ERŐFORRÁSOK.....	12
3.3 INFRASTRUKTÚRA	12
4. FOLYAMATOK MEGVALÓSÍTÁSA.....	12
4.1 A MEGVALÓSULÓ FOLYAMATOK TERVEZÉSE	12
4.2. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL ÉS A PARTNEREKKEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK.....	12
4.2.1. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK ÁLTAL TÁMASZTOTT ELVÁRÁSOK MEGHATÁROZÁSA	12
4.2.2. A SZOLGÁLTATÁS KÖVETELMÉNYEINEK ÁTVIZSGÁLÁSA	13
4.3. TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS	13
4.3.1. A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS TERVEZÉSE	13
4.4 BESZERZÉS	13
5. ELLENŐRZÉS, ADATELEMZÉS, TÓKÉLETTESÍTÉS.....	13
5.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ	13
5.2 ELLENŐRZÉS ÉS MÉRÉS	13
5.2.1 ÜGYFELEK ÉS KOMMUNIKÁCIÓS CÉLCSOPORT ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉSE.....	13
5.2.2 MEGBÍZÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT	14
5.2.3 MEGBÍZÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT	14

5.3	NEM-MEGFELELŐSÉGEK KEZELÉSE	14
5.4	ADATOK ELEMZÉSE.....	14
5.5.1	<i>FOLYAMATOS TÖKÉLETESÍTÉS.....</i>	14
5.5.2	<i>HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉG.....</i>	14
5.5.3	<i>MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG</i>	14
6.	<i>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSOK.....</i>	15

1. BEVEZETÉS

1.1 VEZETŐI NYILATKOZAT

A FORT-INN Kft. minőségpolitikájában megfogalmazott célok megvalósulásának érdekében jelen Minőségirányítási Kézikönyvet hatályba léptetem.

A Minőségirányítási Kézikönyv az ISO 9001:2008 szabvány előírása szerint a szervezeti egységekre kiterjedően rendelkezem a minőségirányítással kapcsolatos teendők rögzítéséről és egyértelműen meghatározom a FORT-INN Kft. minőségirányítási rendszerét.

A Minőségirányítási Kézikönyv és a kapcsolódó Minőségirányítási Eljárások érvényes dokumentumként való rendelkezésre állását minden szervezeti egységnek biztosítom. A Minőségirányítási Kézikönyvben és a kapcsolódó Eljárásokban leírtak ismerete és betartása a FORT-INN Kft.-vel munkajogviszonyban/közszolgálati jogviszonyban álló valamennyi munkavállaló/köztisztviselő számára kötelező.

A Minőségirányítási Kézikönyvben, Minőségirányítási Eljárásokban foglaltak végrehajtásáért valamennyi szervezeti egység vezetője felelős.

A Minőségirányítási Kézikönyv a FORT-INN Kft.-vel kapcsolatban levő partnerek számára információs anyagként, beszállítói számára elvárásként szolgál.

Budapest, 2014. március 20.

dr. Héjja Gábor
ügyvezető

1.2. A CÉG BEMUTATÁSA

A **FORT-INN Kft.** teljes körű kommunikációs kampányok komplex lebonyolítására valamint pályázati és egyéb üzletviteli megoldások széleskörű megvalósítására szakosodott a piac igényeihez rugalmasan illeszkedő szolgáltatásaival. A mai, piac-vezérelt üzleti világban az egyik legnagyobb versenylőny a szolgáltatások megfelelő kommunikációja és célcsoportra szabása. Azonban ugyanilyen fontos a non-profit szektor (önkormányzatok, civil szervezetek, közjogi személyek) tevékenységének, közérdekű céljainak megfelelő tálalása, hiszen ezen intézményeknél a szolgáltatás sok esetben maga a kommunikálni kívánt szemlélet, közérdek, magatartásforma népszerűsítése.

Cégünk tehát egyrészt klasszikus üzleti kommunikációra szakosodott, másrészt azonban - a piaci marketing módszereire támaszkodva és azt továbbfejlesztve - olyan közérdekű "üzenetek" továbbítására, amelyek szemléletformáló hatása legalább annyira fontos kell, hogy legyen a non-profit szektorban mint az üzleti vállalkozások esetében maga a profit.

Cégünk fiatal és lendületes - igazgatási és üzleti marketinges tapasztalattal rendelkező - csapattal rendelkezik, amelynek reményeink szerinti leghangsúlyosabb hozzáadott értéke az, hogy a közigazgatásban megszerzett médiajogi és igazgatás-szervezési tapasztalatainkat megfelelően alkalmazni tudjuk az üzleti életben és viszont: Üzleti kommunikációs szemléletünk, üzletviteli tapasztalatunk pedig igen gyakran előnyt jelent non-profit, közjogi személyek kommunikációs kampányainak megtervezésekor valamint pályázati és üzletviteli megoldások alkalmazásakor.

A FORT-INN Kft. elérhetőségei

1051 Budapest, Nádor u. 19.

Telefon: (70) 671-1046

E-mail: info@fort-inn.hu

Honlap: www.fort-inn.hu

2. FŐBB TEVÉKENYÉGEK

Online médiakampányok

Közösségi oldalakon folytatott kampányok (célcsoport-elemzés, facebook oldal létrehozása és kezelése, klikk alapú reklámok készítése, videó csatorna létrehozása, nyereményjátékok), interjúk készítése, helyi és országos híroldalakon való megjelenések és hirdetések, weboldalak keresőoptimalizálása, hírlevelek küldése az aktualitásokról, naprakész információs központ üzemeltetése.

Offline médiakampányok

Nyomtatott sajtómegjelenések (megjelenések napilapokban, hetilapokban, havi kiadványokban), plakátok, szórólapok, meghívók, tájékoztatófüzetek készítése, célcsoport-elemzés, megjelenési platform optimalizálása, személyre szabott kommunikációs csomagok kidolgozása, kampányhoz kapcsolódó rendezvények szervezése.

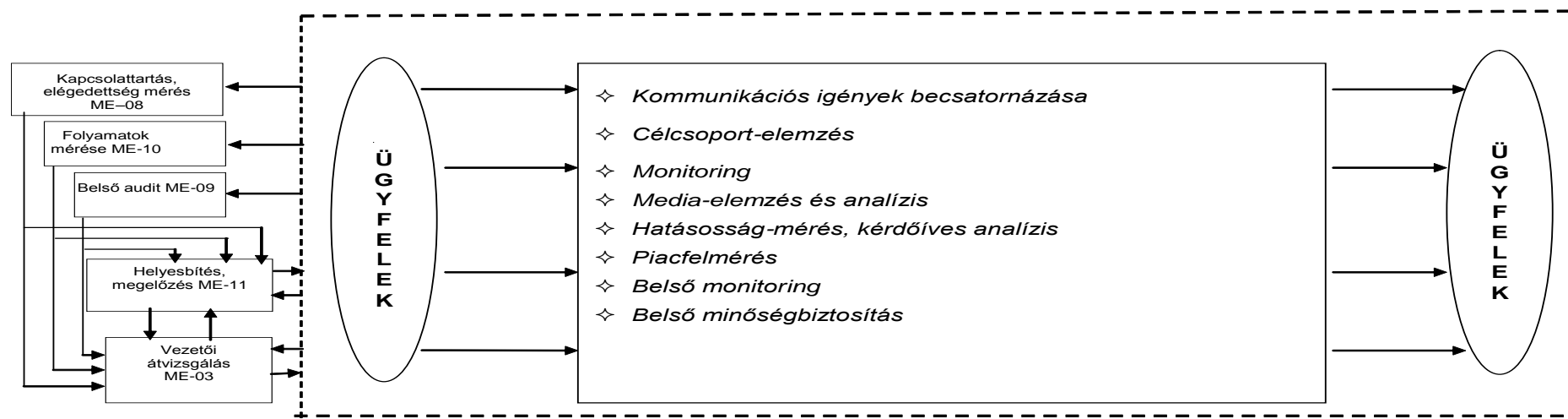
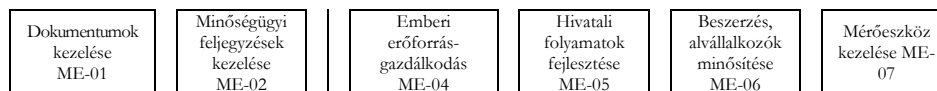
Médiaajogi tanácsadás

Segítségnyújtás sajtó-helyreigazítási és egyéb médiával kapcsolatos ügyekben, médiaajogban jártas jogász közreműködésével. Kampányaink során kizárólag a média jogászunk által jóváhagyott anyagok jelennek meg a mindenkori jogi és reklám-etikai szabályoknak megfelelően.

Kommunikációs stratégiák kidolgozása

- teljes körű személyre szabott offline médiakampány: célcsoportelemzés-megjelenési platform optimalizálás-kommunikációs csomag kidolgozása-célcsoport-elérés
- teljes körű személyre szabott online médiakampány: célcsoportelemzés-közösségi médiaoldal fenntartása-keresőoptimalizáció-vállalt elérés fenntartása
- online kampányokhoz kapcsolódó nyereményjátékok jogi hátterének kidolgozása
- a célcsoport elérését és szolgáltatás népszerűsítését szolgáló rendezvények tematikájának kidolgozása és teljes körű lebonyolítása
- komplex személyre szabott kampányok
- médiaajogi tanácsadás

FOLYAMATOK ÉS AZOK KÖLCSÖNHATÁSA



1. FŐFOLYAMATOK: kommunikációs, rendezvényszervezési, médiavásárlási, minőségbiztosítási, tanácsadási folyamatok

2. A FŐFOLYAMATOKAT TÁMOGATÓ FOLYAMATOK: adatkezelés, irattározás, postázás, munkanap-fényképezés

3. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER MÉRÉSI ÉS FEJLESZTÉSI FOLYAMATAI: ügyfélelégedettség-mérés; folyamatok mérése; hatásosság-mérés, piacutatás

3. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER DOKUMENTUMAI

MEGHATÁROZÁSOK

Minőségirányítási Kézikönyv (MK)	A cég rövid leírását és a Minőségirányítási Eljárások (ME) logikai mátrixát tartalmazó dokumentum
Eljárás (ME)	A MK-ben megfogalmazott követelmények kielégítésére vonatkozó utasítás, amely tartalmazza: <ul style="list-style-type: none">– a folyamat végrehajtásának módját,– a végrehajtandó feladatok felelőseit,– a készítendő, vezetendő dokumentumok körét,– hivatkozásokat és utalásokat a megvalósítandó folyamatokat szabályozó egyéb utasításokra.
Dokumentum	Információ és annak hordozója (például feljegyzés, előírás, eljárás dokumentum, rajz, jegyzőkönyv, szabvány).
Feljegyzés	A feljegyzés olyan dokumentum, amely az elvégzett tevékenységről, vagy az elért eredményről objektív bizonyítékot szolgáltat.
Felsőszintű dokumentumok	Jogszabályok, szabványok
Egyéb dokumentumok	A szolgáltatást igénybe vevők által szolgáltatott dokumentumok.

3.4.2. RÖVIDÍTÉSEK

MK	Minőségirányítási Kézikönyv
MR	Minőségirányítási Rendszer
ME-02	Ahol:
ME	Eljárás
02	Az eljárás sorszáma
M	Melléklet

3.4.3. FOGALMAK

A szolgáltatást igénybe vevők	<ol style="list-style-type: none">1. Magánszemélyek, jogi személyek2. Önkormányzati intézmények3. Szervezetek
Nem megfeleléség:	Az előírt követelmények nem teljesülése. E meghatározás egy vagy több minőségi jellemzőnek, illetve a minőségirányítási rendszer egy vagy több elemének az előírt követelményektől való eltérését, hiányát jelenti.
Felülvizsgálat:	Rendszeres és független vizsgálat annak meghatározására, hogy a minőségirányítási tevékenységek és ezek eredményei

megfelelnek-e a tervezett intézkedéseknek, ezeket az intézkedéseket hatékonyan vezették-e be, valamint az intézkedések alkalmasak-e a célok elérésére.

Hiba:

A tervezett felhasználással kapcsolatos követelmény, vagy az ésszerű elvárás nem teljesülése, ideértve a biztonsággal kapcsolatos követelményeket is.

Kritérium:

A szolgáltatástól elvárt vagy megkívánt minőséget kifejező, mérhető megnyilvánulás, amely széles, a mérési értékek alapján minősítéseket is tartalmazó intervallumskálát fog át.

1. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

1.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ

A Fort-Inn Kft. minőségirányítási rendszer keretében szabályozza a cég belső munkafolyamatait, a partnerekkel való kapcsolattartás visszajelző mechanizmusát, a belső és külső monitoring rendszert.

A cég a fenti folyamatok szabályozási hátterének biztosítását, feltételrendszerének megteremtését, irányítását, ellenőrzését, mérését, elemzését és folyamatos tökéletesítését a minőségirányítási rendszer az ISO 9001 szabvány előírásai alapján végzi.

1.2 DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER, DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

A Fort-Inn Kft. dokumentációs rendszere biztosítja a jogszabályoknak, a belső működésnek megfelelő dokumentumok készítését, ellenőrzöttségét, jóváhagyottságát, valamint az érvényes változatok meglétét a felhasználók számára.

A Minőségirányítási Kézikönyv a dokumentációs rendszer része, kezelésével kapcsolatos előírások megegyeznek az egyéb dokumentumokra vonatkozókkal.

1.3 FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

A Fort-Inn Kft. a tevékenységével, valamint a minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos valamennyi feljegyzést azonosít, nyilvántart, állapotát megőrzi, biztosítja visszakereshetőségüket.

2. AZ ÜGYVEZETŐ FELELŐSSÉGE

2.1. AZ ÜGYVEZETŐ ELKÖTELEZETTSÉGE

A cég ügyvezetése elkötelezett a minőségirányítási rendszer működtetése és folyamatos javítása iránt. Ennek keretében:

- tudatosítja a cég minden munkatársával, megbízottjával az ügyfelek elvárásainak, valamint a jogszabályi követelmények teljesítésének fontosságát,
- meghatározza a cég minőségpolitikáját és minőségcéljait,
- rendszeres időközönként átvizsgálja a minőségirányítási rendszer működését,
- biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit, a szükséges erőforrások rendelkezésre állását,
- biztosítja, hogy a minőségpolitikát a szervezet minden szintjén megértsék, elfogadják és törekszik arra, hogy a munkatársak természetes igénye legyen a minőségi munkavégzés, a kezdeményezés és a folyamatos fejlesztés.

2.3. MINŐSÉGPOLITIKA

A minőségi munkavégzés alapvető követelmény a civil szférában. Az ügyvezetés a feladatainak hatékony és eredményes ellátását segíti elő azzal, hogy a cég az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány

szerint kidolgozott minőségirányítási rendszert működtet teljes szervezetére vonatkozóan.

Minőség alatt feladatköreink ellátását biztosító döntési és eljárási rendszerünk működésének minőségét értjük.

Minőségpolitikánk egységesen és teljes körűen érvényes valamennyi tevékenységünkre és működésünk folyamataira. Mindennapi munkafolyamatokban érvényesülnie kell a minőségi szempontoknak a lakosság egyre növekvő igényeinek, elvárásainak teljesítése érdekében.

Legfontosabb minőségpolitikai célkitűzéseinket az alábbiakban foglaltuk össze.

◇ **Ügyfélközpontúság:**

Az ügyfeleink és partnereink igényeit tartjuk az elsődlegesnek. Munkánk során a legfontosabb célok egyike az ügyfél pozitív visszajelzése, a hosszú távú együttműködés lehetőségének kialakítása.

◇ **Precizitás:**

A precizitás a hatékony és pontos munkavégzésen alapul, ez igaz minden munkafolyamatra is.

◇ **Innováció:**

Kommunikációs megoldásaink kialakításakor törekedünk a legújabb technikák, módszerek alkalmazására.

◇ **Jogkövetés**

Médiakampányok során körültekintően járunk el a kapcsolódó hazai és nemzetközi szabályozás alkalmazásával kapcsolatban. Különös figyelmet fordítunk a nemzetközi joggyakorlat implementációjára is.

2.4 TERVEZÉS

2.4.1 MINŐSÉGCÉLOK

Az ügyvezetés meghatározza, és folyamatosan aktualizálja a követelmények teljesítéséhez, a folyamatos fejlődéshez szükséges, a minőségpolitikával összhangban álló minőségcélokat.

Elsődleges minőségcélok:

- **a törvényesség betartása,**
- **a szolgáltatások minőségének a piaci átlaghoz képest magasabb minősége**

A minőségcélok mérésének módszerei:

- **külső auditok eredményei,**
- **minőségirányítási rendszer belső felülvizsgálatának eredményei,**
- **belső és külső monitoring**
- **ügyfelek visszajelzése**
- **visszajelzés-beccsatornázása**
- **hatásosság-mérés**

2.4.2 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER TERVEZÉSE

Az ügyvezetés gondoskodik a minőségirányítási rendszer folyamatainak meghatározásáról, a dokumentumok elkészítéséről, a rendszer bevezetéséről, a működőképességének fenntartásáról, a célokból adódó tevékenységek, feladatok megfogalmazásáról és minőségprogramokban való megjelenítéséről.

A minőségirányítási rendszert érintő változások kezelését kijelölt munkatárs megtervezi, meghatározza az új vagy a megváltozott folyamatokat, az alkalmazandó szabályozásokat, a szükséges feltételeket, erőforrásokat.

2.5 FELELŐSSÉG, HATÁSKÖR, KAPCSOLATTARTÁS

A minőségbiztosítás ellátása, a minőségellenőrzési feladatok delegálása az ügyvezető felelőssége.

3. ERŐFORRÁSOK

3.1 GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL

Cégünk az erőforrásokról humánpolitikai kiválasztással, előzetes árajánlat és referenciabekéréssel, piaci és szakmapolitikai alapú kiválasztással gondoskodik.

3.2 EMBERI ERŐFORRÁSOK

Elsődleges szempont a munka és megbízási viszonyban a szakértelem és referencia alapú kiválasztás. Az emberi erőforrásokat a meglévő munkakörnyezet, ügyfélkör és infrastruktúra is jelentősen meghatározza.

3.3 INFRASTRUKTÚRA

Az ügyvezetés gondoskodik a cég tevékenységének ellátásához szükséges tárgyi feltételek meglétéről és megfelelő alkalmasságáról, beleértve a tárgyi és immateriális javak beszerzését és az azokhoz kapcsolódó berendezéseket, számítástechnikai háttérrel. A feladatok ellátásához szükséges kiadások fedezetének biztosítását a cég éves pénzügyi terve alapján biztosítjuk.

4. FOLYAMATOK MEGVALÓSÍTÁSA

4.1 A MEGVALÓSULÓ FOLYAMATOK TERVEZÉSE

- A folyamattervezés az ügyvezetés és megbízott szervezetfejlesztők feladata. A folyamattervezés minden esetben az ügyfelektől beérkezett igények alapján történik.

4.2. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL ÉS A PARTNEREKKEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK

4.2.1. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK ÁLTAL TÁMASZTOTT ELVÁRÁSOK MEGHATÁROZÁSA

A cég a szolgáltatást igénybe vevők igényeit és elvárásait megjeleníti:

- külső szervek, szervezetek, intézmények által irányított és

- a szolgáltatást igénybe vevők összesített igénye és elvárása, valamint a mindenkori érvényes szabályok szerinti minél költséghatékonyabb és egyben eredményesebb ügyintézésel.

4.2.2. A SZOLGÁLTATÁS KÖVETELMÉNYEINEK ÁTVIZSGÁLÁSA

Az átvizsgálás során a következőkről kell megbizonyosodni:

- a követelmények megfelelő és egyértelmű meghatározása és dokumentálása,
- a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges feltételek teljesülése.

A szolgáltatást igénybe vevők által a törvényekben, és más jogszabályokban, valamint utasításokban megfogalmazott és előírt követelményeknek megfelelő szervezési keretekkel a Polgármesteri Hivatal rendelkezik.

4.3. TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS

4.3.1. A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS TERVEZÉSE

A cég vezetése dokumentált eljárásban szabályozta a tevékenységi körébe tartozó szolgáltatásra vonatkozó tervezés, fejlesztés és az ezt szolgáló munka elvégzését és ellenőrzését annak érdekében, hogy biztosítsa az előírt követelmények teljesítését és biztosítsa a piaci versenyképességet.

A cég vezetése éves tervet készít a fejlesztésre.. A tervek tartalmazzák a tevékenységek leírását (vagy hivatkozniuk kell azokra), valamint a végrehajtásért felelős személyek, megbízottak, alvállalkozók neveit.

4.4 BESZERZÉS

A Fort-Inn Kft. a működéséhez és a tevékenységéhez kapcsolódó beszerzéseket 100.000 Ft felett minden esetben 3 árajánlat bekérésével és piaci alapú kiválasztással végzi. A 100.000 alatti beszerzéseket a minőségi szempontok és a legjobb piaci ár elve alapján végezzük.

5. ELLENŐRZÉS, ADATELEMZÉS, TÖKÉLETESÍTÉS

5.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ

A cég vezetése dokumentumaiban meghatározza, megtervezi és alkalmazza mindazon ellenőrzési és mérési tevékenységeket, melyek szükségesek belső folyamatok optimalizálásához és a beszállítók, megbízottak tevékenységének monitoringozásához.

5.2 ELLENŐRZÉS ÉS MÉRÉS

5.2.1 ÜGYFELEK ÉS KOMMUNIKÁCIÓS CÉLCSOPORT ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉSE

Az ügyfelek elégedettség-mérését az alábbi eszközökkel végezzük:

- kérdőíves felmérés rendezvényeken
- facebook kérdőív
- telefonos elégedettségmérés
- visszajelzések becsatornázása

5.2.2 MEGBÍZÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT

5.2.3 MEGBÍZÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT

Az elégedettség-vizsgálat alapja minden esetben a negyedéves személyes elbeszélgetés, tevékenységek, tevékenységi körök értékelése, szerződéses kapcsolatok esetleges újraértékelése. A megbeszélésekről feljegyzés készül.

5.3 NEM-MEGFELELŐSÉGEK KEZELÉSE

A Fort-Inn Kft. gondoskodik tevékenységi folyamatainak eredményeiben keletkező nem-megfelelőségek kezeléséről, annak jelzéséről, azonosításáról, a hibák kijavításáról.

A nem-megfelelőségek kezelésének szabályozását az **ME-10 számú eljárás** tartalmazza.

5.4 ADATOK ELEMZÉSE

A Fort-Inn Kft. - az ellenőrzések és a mérések alapján - gyűjti és elemzi azokat az adatokat, melyek a minőségirányítási rendszer megfelelőségére, hatásosságára utalnak és alkalmasak a lehetséges javító intézkedések meghatározására. Az elemzés adatai:

- az ügyfelek megelégedettsége, megbízók visszajelzései
- a jogszabályi, belső szabályozási követelményeknek való megfelelés,
- a folyamatok és azok eredményeinek jellemzői, valamint ezek tendenciái,
- a beszállítók teljesítése,
- belső auditok eredményei,
- független külső auditok eredményei.
-

5.5 TÖKÉLETESÍTÉS

5.5.1 FOLYAMATOS TÖKÉLETESÍTÉS

A cégvezetés dokumentumaiban megtervezi és irányítja azokat a tevékenységeket, melyek szükségesek a minőségirányítási rendszer folyamatos javulásához. Ehhez felhasználja a minőségpolitikát és a minőségcélokat, az auditok és a vezetőségi átvizsgálás, az adatok elemzésének, valamint a helyesbítő és a megelőző tevékenységeknek az eredményeit.

5.5.2 HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉG

A Fort-Inn Kft. - a saját tevékenységének ellenőrzése, értékelése során felfedezett eltérések, valamint az ügyfélpanaszok alapján - folyamatosan végez helyesbítő tevékenységet a hibák okainak feltárására és kiküszöbölésére, hogy elkerülje azok ismételt előfordulását. A helyesbítő tevékenység eredményeit feljegyzzi, és hatékonyság szempontjából átvizsgálja.

5.5.3 MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG

A cégvezetés rendszeresen meghatározza azokat a megelőző tevékenységeket, melyekkel kiküszöbölheti a még meg nem történt, lehetséges eltérések okait, hogy elkerülje azok bekövetkezését. A megelőző tevékenység eredményeit feljegyzzi, és hatékonyság szempontjából átvizsgálja.

A helyesbítő - megelőző tevékenység szabályozását az **ME-11 számú eljárás** tartalmazza.

6. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSOK

A fentiek alapján tehát az alábbi eljárások szolgálják a minőségbiztosítás teljes körű megvalósulását.

- ME-01** Minőségirányítási Kézikönyv és Eljárások készítése, kiadása, módosítása, elosztása és nyilvántartása
- ME-02** Dokumentumok és minőségirányítási feljegyzések kezelése
- ME-03** Vezetőségi átvizsgálás
- ME-04** Emberi erőforrás-gazdálkodás
- ME-05** Belső folyamatok fejlesztése
- ME-06** Beszerzés, beszállítók, megbízottak minősítése
- ME-07** Mérőeszközök kezelése
- ME-08** Kapcsolattartás a szolgáltatást igénybe vevőkkel, az ügyfelek és megbízók elégedettség-mérése
- ME-09** Belső audit
- ME-10** Folyamatok ellenőrzése, megfelelőségük mérése, nem-megfelelőségek kezelése
- ME-11** Helyesbítő és megelőző tevékenység szabályozása