

SPIS TREŚCI

1	WSTĘP	1
2	CELE I METODY	3
3	KIEROWNICTWO	9
	Polityka jakości	10
	Organizacja	11
	Przedstawiciel kierownictwa	14
	Przegląd wykonywany przez kierownictwo	15
4	DZIAŁ SPRZEDAŻY	19
	Standardowe wyroby katalogowe	21
	Wyroby dostosowywane do potrzeb klienta	25
	Wyroby projektowane według indywidualnych wymagań klienta	26
5	DZIAŁ PROJEKTOWANIA	29
	Zasady	30
	Dane wejściowe do projektowania	32
	Planowanie projektowania	34
	Materiały odniesienia	38
	Programy komputerowe	40
	Przeglądy projektu	43
	Dane wyjściowe z projektowania	46
	Weryfikacja i walidacja projektu	47
	Zmiany projektu	53
	Nadzór nad końcową dokumentacją projektową	54
	Nadzorowanie pozostałych dokumentów	57
6	PLANOWANIE PRODUKCJI	59
	Planowanie operacji i procesów	60
	Harmonogram produkcji	62
	Zlecenia produkcyjne	64

7	DZIAŁ ZAKUPÓW	71
	Dostawcy wyrobów katalogowych niekrytycznych	73
	Podwykonawcy wyrobów krytycznych i wykonywanych według indywidualnych wymagań klienta	77
	Dane dotyczące zakupów	80
8	STREFA ODBIORU DOSTAW	83
	Organizacja strefy odbioru	83
	Kontrola odbiorcza dostaw	86
	Oznakowanie identyfikacji wyrobu	89
9	STREFA MAGAZYNOWANIA	91
	Przeznaczenie i segregacja	92
	Ocena możliwości magazynowania	95
	Upoważnienie do przyjęcia i wydawania wyrobów	96
	Stan wyrobów w magazynie	98
	Wyrób dostarczony przez klienta	101
	Identyfikacja wyrobów i ich status kontroli	102
10	DZIAŁY PRODUKCJI	105
	Pierwsze wrażenie	106
	Procedury dotyczące produkcji (instrukcje robocze)	109
	Procesy specjalne	113
	Postępowanie z wyrobem i jego zabezpieczanie	116
	Identyfikacja wyrobów	118
	Identyfikowalność	121
	Identyfikacja statusu kontroli	125
	Utrzymanie wyposażenia do produkcji	126
	Warunki otaczającego środowiska	128
	Inne wymagania	130
11	STEROWANIE JAKOŚCIA	133
	Plan jakości	134
	Kontrola odbiorcza dostaw	136
	Kontrola w toku produkcji	143
	Kontrola końcowa	145
	Identyfikacja statusu kontroli	148
	Nadzorowanie wyrobów niezgodnych	151
	Wyposażenie do pomiarów i badań	156

12	PAKOWANIE I WYSYŁKA	161
	Pakowanie	161
	Dostarczanie	164
13	SERWIS I OBSŁUGIWANIE	167
	Obsługa klienta i reklamacje	168
	Serwis wyrobu	171
	Doświadczenia z użytkowania oraz dane dotyczące niezawodności	176
14	SZKOLENIE	179
	Potrzeby szkoleniowe	179
	Szkolenia wewnętrzne	182
	Zapisy dotyczące szkoleń	185
	Uznanie istniejących zatrudnionych	186
	Szkolenie ISO 9000	188
15	DOKUMENTACJA I ZAPISY	191
	Zakres i struktura dokumentacji	193
	Przegląd i zatwierdzanie dokumentów	196
	Dystrybucja dokumentów i nadzorowanie zmian	198
	Zmiany do dokumentów	202
	Inne dokumenty	204
	Nadzorowanie zapisów dotyczących jakości	206
16	ZAPEWNIENIE JAKOŚCI	209
	Audit wewnętrzny a audit trzeciej strony	210
	Plan auditu wewnętrznego	212
	Prowadzenie auditów wewnętrznych	216
	Raport z auditu wewnętrznego	218
	Działania korygujące i zapobiegawcze	221
	ZAŁĄCZNIK	225
	Lista wymaganych dokumentów i zapisów	225