
 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	Helyesbítő, megelőző tevékenységek eljárás	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 06	Változat: 05


HELYESBÍTŐ, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK ELJÁRÁS

Jóváhagyta	Dátum	Aláírás
Gáspár Marietta Zsanett	2022.10.20	

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	Helyesbítő, megelőző tevékenységek eljárás	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 06	Változat: 05

Tartalom

1.	Cél / értelmezés	3
2.	Alkalmazási / érvényességi terület	3
3.	Hivatkozás	3
4.	Fogalmak / definíciók	3
5.	Felelősség, hatáskör	3
6.	Eljárás / folyamatleírás	4
7.	Dokumentálás	5
8.	Módosítások / módosítások átvezetése	6

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	Helyesbítő, megelőző tevékenységek eljárás	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 06	Változat: 05

1. Cél / értelmezés

Jelen eljárási utasítás célja, a DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont Divízió (továbbiakban DUNAGÁZ Vizsgaközpont) személytanúsítási rendszerének működése során észlelt panasz, nemmegfelelőség kezelése.

A rendelkező hivatkozások az Irányítási Kézikönyv 2. pontja szerint.

2. Alkalmazási / érvényességi terület

Jelen eljárási utasításban előírtak a DUNAGÁZ Vizsgaközpontra vonatkoznak.

3. Hivatkozás

Ezen eljárási utasítás alkalmazását a DUNAGÁZ Vizsgaközpont Irányítási Kézikönyv 10. fejezete írja elő.

4. Fogalmak / definíciók

Helyesbítő tevékenység: egy észlelt nemmegfelelőség, panasz vagy más nemkívánatos helyzet okának kiküszöbölésére végzett tevékenység.

Megelőző tevékenység: egy lehetséges nemmegfelelőség, panasz vagy más nemkívánatos helyzet előfordulásának megelőzésére végzett tevékenység.

Helyesbítés: tevékenység egy észlelt nemmegfelelőség megszüntetésére.

Nemmegfelelőség (eltérés): egy követelmény nem teljesülése.


Követelmény: kinyilvánított igény vagy elvárás, amely általában magától értetődő vagy kötelező.

5. Felelőség, hatáskör

Ezen eljárási utasítás jóváhagyása, a végrehajtás elrendelése, a résztvevők tevékenységének szabályozása és felügyelete, valamint a beruházást vagy a szervezet módosítását igénylő helyesbítő tevékenység elrendelése a DUNAGÁZ Vizsgaközpont Vezető hatásköre.

A helyesbítő tevékenységek koordinálásáért, végrehajtásuk ellenőrzéséért, valamint a személytanúsítási rendszer egészét érintő helyesbítő tevékenységek megtervezéséért, végrehajtásáért, átvizsgálásáért és dokumentálásáért a minőségirányítási vezető a felelős.

Minden munkatárs felelős a feladatkörén belül döntési jogosultságába tartozó helyesbítő tevékenységek megtervezéséért, végrehajtásáért, átvizsgálásáért és dokumentálásáért, valamint szükség szerint azoknak a külső megbízottnál történő bevezetéséért, érvényesítéséért.

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	Helyesbítő, megelőző tevékenységek eljárás	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 06	Változat: 05

6. Eljárás / folyamatleírás

A helyesbítő tevékenység indítására alapot adó eltérések lehetnek:


- Belső forrású eltérések - az elvégzett ellenőrzések és vizsgálatok során kiderülő hiányosságok, problémák. Ilyenek lehetnek:
 - időbeni csúszás;
 - hiányosan, vagy rosszul kitöltött feljegyzés, elkészített feljegyzés;
 - a személytanúsítási dokumentáció nem megfelelősége;
 - nem az előírásoknak megfelelően elvégzett tevékenység.
- Külső forrású eltérések - reklamáción keresztül kiderülő problémák, nem megfelelőségek. Ilyenek lehetnek:
 - határidő nem teljesítése;
 - a szerződésben vállaltak nem megfelelő teljesítése;
 - szubjektív véleményen alapuló panaszok;
 - a jelöltek tulajdonának sérülése, károsodása, érdeksérelem,
 - megbízottaktól (vizsgabizottság, vizsgahely, stb.) származó bejelentések, panaszok, nemmegfelelőségek.

Azonnal, saját hatáskörben rendezhető belső eltéréseket csak abban az esetben rögzítjük, ha a hibajelenség rögzítése fontos lehet a DUNAGÁZ Vizsgaközpont számára a javítás elvégzésének igazolásakor, a működés fejlesztésének megtervezésekor, illetve, ha az eltérés jelentős nagyságú anyagi kihatással jár. A személytanúsítási rendszer működésében, az alkalmazott folyamatokkal, valamint a szolgáltatás minőségével kapcsolatos hibák/eltérések felfedése és az azt követő helyesbítő tevékenység indítása a szervezet minden tagjának joga, és kötelessége.

Helyesbítő tevékenységet (tevékenység egy észlelt nem megfelelőség, vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére) a szervezet bármely tagja javasolhat a DUNAGÁZ Vizsgaközpont Vezető felé.

A helyesbítő, megelőző tevékenység azonosítására és nyilvántartására az EU 06-01 Helyesbítő, megelőző tevékenység mintadokumentumot használjuk.

Röviden leírjuk a helyesbítésre, megelőzésre alapot adó, tapasztalt, illetve lehetséges hibajelenséget (eltérést). Szükség esetén hivatkozunk a korábban felvett eltérésekre, illetve más, kiváltó okként megjelölhető feljegyzésre, jegyzőkönyvre. Az eltérés rögzítését követően a Helyesbítő, megelőző tevékenység mintadokumentumot elektronikus formában a kijelölt könyvtárba (V/SZT) mentjük, és értesítjük a DUNAGÁZ Vizsgaközpont Vezetőt. A javaslatot egyeztetjük a kezdeményező személlyel, meghatározzuk, és rögzítjük a szükséges helyesbítő tevékenységet, amelynek mind költségében, mind időszükségletében, arányban kell lennie a megoldandó probléma nagyságrendjével, a megelőzendő hibák jelentette kockázat. A feladatokat úgy határozzuk meg, hogy a hiba ismételt előfordulását elkerüljük. Az EU 06-01 Helyesbítő, megelőző tevékenység mintadokumentumban rögzítjük a végrehajtásért felelős személyt, és a végrehajtás határidejét is. Az EU 06-01 Helyesbítő, megelőző tevékenység mintadokumentumban

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	Helyesbítő, megelőző tevékenységek eljárás	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 06	Változat: 05

javasolt helyesbítő intézkedés meghatározása előtt gyökérok elemzést végzünk, az 5 miért módszerével. Az 5 miért feljegyzés Az EU 06-01 Helyesbítő, megelőző tevékenység mintadokumentum mellékletét képezi.

A belső ellenőrzés során feltárt nem-megfelelőségek rögzítése, a bevezetett intézkedések meghatározása, nyomon követése Az EU 06-01 Helyesbítő, megelőző tevékenység mintadokumentumon történik.

Utólag ellenőrizzük, hogy a végrehajtott helyesbítő intézkedések megfelelő hatékonyságúak voltak-e, az eltérést kiváltó okok, ok-okozati összefüggések megszűntek-e. Az ellenőrzés időpontját úgy választjuk meg, hogy az intézkedés hatása biztonsággal érvényesüljön.

Az eredményes javító tevékenység visszaellenőrzését a javító tevékenység elvégzéséért felelős személy írásos nyilatkozata alapján (belső üzenet formájában), a szükséges dokumentáció bekérése útján, vagy személyes látogatás keretében (a hiba súlyától függően) végezzük el. Ha a helyesbítő intézkedés komplexitása és súlya azt indokolja, az elvégzett korrekció hatékonyságának megítélése céljából összehasonlító felméréseket is végzünk, vagy soron kívüli belső auditot indítunk. A sikeresen visszaellenőrzött helyesbítő intézkedéseket, amennyiben mind tartalmi, mind formai oldalról megfelelnek, lezárjuk. Ha az ellenőrzés eredménye nem kielégítő, vagy további eltérések felfedezésére kerül sor, a folyamatot egy újabb helyesbítő intézkedés felvételével megismételjük.

A külső nem-megfelelőség, panasz bejelentését a vizsgaközponti adminisztrátor fogadja, telefonon, emailben, vagy személyesen. A vizsgák során a helyszínen is van lehetőség panaszbejelentésre, ez bekerül a vizsgajegyzőkönyvbe. A kivizsgálást a vizsgaközponti referens végzi. Az eredményről írásban, emailen, telefonon értesíti a panasztevőt.


A megelőző tevékenység bemenete lehet egy megtörtént nemmegfelelőség elemzése, annak során a hasonló nemmegfelelőségek feltárása, csoport ülések, vezetői ülések, kockázatértékelés, belső és külső auditok megállapításai. A Dokumentálás, kezelés a 6. pontban meghatározottak szerint történik.

7. Dokumentálás

EU 06-01 Helyesbítő, megelőző tevékenység mintadokumentumon.

A helyesbítő tevékenységgel kapcsolatos dokumentumokat (Helyesbítő, megelőző tevékenység mintadokumentumon) a vizsgaközponti adminisztrátor őrzi meg a tevékenység lezárását követő 5 évig.

Dokumentum/ feljegyzés neve	Törzspéldányt tárol	Megőrzési idő	Hordozó fajtája	Megőrzés helye
EU 06-01 Helyesbítő, megelőző tevékenység mintadokumentum	Vizsgaközponti adminisztrátor	5 év	papír / számítógép	iroda/ V/SZT/MIR/feljegyz ések mappa

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	Helyesbítő, megelőző tevékenységek eljárás	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 06	Változat: 05

8. Módosítások / módosítások átvezetése

Érintett pontok	Módosítás tárgya	Név	Dátum
3,4,5,6	Szervezet név pontosítása, munkakörök pontosítása, megelőzés meghatározása	Komár Kornél	2021.10.15.
1,6,7	jogszabályok pontosítása, mintadokumentum cím javítása	Komár Kornél	2021.10.25.
Teljes dokumentum	formalap megnevezés átírása mintadokumentumra;	Komár Kornél	2022.02.01
1	rendelkező hivatkozások	Gáspár Marietta Zsanett	2022.10.20