



# PROCEDURA TSL/DM-3

Strona 1 / stron 4

Wydanie 11

**TYTUŁ:** Nadzór nad usługą niezgodną

**OPRACOWAŁ**

*Imię nazwisko*

*Beata Gumuła*

*Podpis*

*Data 03.03.2020*

**SPRAWDZIŁ**

*Imię nazwisko*

*Krystyna Kowalczyk*

*Podpis*

*Data 03.03.2020*

**ZATWIERDZIŁ**

*Imię nazwisko*

*Aleksander Słota*

*Podpis*

*Data 03.03.2020*

## ZAWARTOŚĆ PROCEDURY

1. CEL
2. ZAKRES STOSOWANIA
3. SKRÓTY I DEFINICJE
4. ODPOWIEDZIALNOŚCI I UPRAWNIENIA
5. OPIS POSTĘPOWANIA (METODOLOGIA)
6. UDOKUMENTOWANE INFORMACJE

# Wersja nienadzorowana

PROCEDURA STANOWI WŁASNOŚĆ FIRMY  
TSL SILESIA SP. Z O.O.

Powielanie, rozpowszechnianie bez zgody Zarządu  
**ZABRONIONE**

1) **Cel:**

- zapewnienie, że każda usługa lub jej element nie spełniająca określonych wymagań nie będzie kontynuowana oraz nie zostanie dostarczona osobie zainteresowanej.
- zapewnienie, że przypadki wystąpienia niezgodności zostaną zidentyfikowane, oznaczone, zabezpieczone, poddane analizie i usunięte oraz stanowić będą źródło informacji niezbędnych do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych.

2) **Zakres stosowania procedury:**

Procedura obejmuje wszystkich pracowników TSL SILESIA Sp. z o.o.

3) **Skróty i definicje:**

a) **Niezgodność** - niespełnienie wymagań.

Najczęściej dotyczy niespójności między dokumentacją towarzyszącą realizacji zadania, a wymaganiami określonymi przepisami prawa, wymaganiami klienta oraz regulacjami wewnętrznymi (dokumentacja systemowa, procedury, instrukcje).

b) **Działania naprawcze** - obejmują:

- działania korekcyjne - usuwające skutki powstałej niezgodności (np. korekta dokumentu),
- działania korygujące - polegające na usunięciu przyczyny zaistniałej niezgodności i niedopuszczeniu do jej ponownego wystąpienia,
- działania zapobiegawcze - które eliminują wystąpienie przyczyny potencjalnej niezgodności i nie dopuszczają do jej zaistnienia.

c) **Organizacja** - TSL Silesia Sp. z o.o.

d) **Komórka organizacyjna** - wydzielona część organizacji, dział lub oddział

e) **Kierownik komórki organizacyjnej** - dyrektor, kierownik działu lub oddziału,

f) **System Zarządzania TSL Silesia Sp. z o.o.** - zbiór procedur i instrukcji wprowadzony Zarządzeniem nr 1/2009

g) **Procedura** - dokument opisujący tryb postępowania i warunki realizacji działania lub grupy działań (procesu)

4) **Odpowiedzialności i uprawnienia:**

4.1. Obowiązki każdego pracownika:

- dbałość o jakość świadczonych usług
- informowanie bezpośredniego przełożonego lub Specjalistę ds. Jakości o wszystkich stwierdzonych niezgodnościach w zakresie jakości wykonywanych działań mogących mieć wpływ na powstanie niezgodności oraz jakość realizowanych usług
- podejmowanie działań naprawczych: korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych w ramach swoich kompetencji.

4.2. Prezes jest uprawniony do wydawania dyspozycji dotyczących usług niezgodnych.

4.3. Kierownicy komórek organizacyjnych są uprawnieni i odpowiedzialni za:

- analizę niezgodności oraz nadzór nad przestrzeganiem postanowień niniejszej procedury.
- dobór pracowników o kwalifikacjach odpowiednich do powierzanych im zadań,
- zgłaszanie bezpośrednio przełożonemu ujawnionych przypadków niespełnienia wymagań jakościowych na etapie realizacji danego procesu lub usługi,
- dokumentowanie przypadków nie spełnienia wymagań jakościowych,
- wydawanie dyspozycji dotyczących wyrobów/usług niezgodnych,
- wykonywanie działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych,
- nadzór nad postępowaniem z usługami / wyrobami nie spełniającymi wymagań.



# PROCEDURA TSL/DM-3

Strona 3 / stron 4

Wydanie 11

4.4. Każdy pracownik jest uprawniony i odpowiedzialny za:

- a. objęcie nadzorem zauważonych niezgodności poprzez:
  - oznakowanie i odizolowanie dokumentów towarzyszących usłudze niezgodnej,
  - usunięcie stwierdzonych niezgodności/przyczyn niezgodności w ramach swoich kompetencji, a w przypadku, gdy stwierdzona niezgodność wykracza poza nie, powiadomienie o tym fakcie swojego bezpośredniego przełożonego.

## 5) Opis postępowania

Czynność	Osoba odpowiedzialna	Tryb postępowania
Identyfikacja niezgodności	Każdy pracownik organizacji	Natychmiastowy nadzór nad niezgodnością przez pracownika, który niezgodność stwierdził. Nadzór ten polega na wydzieleniu niezgodnych usług/wyrobów oraz dokumentacji towarzyszącej za pomocą adnotacji: „Nie zgodne” - naniesionej kolorem czerwonym bezpośrednio na teczkę, do której dokumenty zostały przeniesione.
Niezgodność dokumentacji wejściowej	Każdy pracownik organizacji	Dokumentacja wejściowa oceniana jest przez pracownika prowadzącego daną sprawę, w przypadku niezgodności informuje o tym przełożonego oraz klienta - pisemnie, wymieniając braki oraz wyznacza termin usunięcia niezgodności.
Przegląd nieprawidłowości	Każdy pracownik organizacji	Pracownik, który zidentyfikował niezgodność przeprowadza analizę zagrożenia zaistniałej sytuacji, pod kątem jej zakresu i skutków dla jakości usługi świadczonej dla klienta, które może spowodować. Ustala sposób usunięcia następstw niezgodności oraz podejmuje działania naprawcze w ramach swoich kompetencji. W przypadku, gdy usunięcie niezgodności wykracza poza jego kompetencje, zgłasza ten fakt przełożonemu.
Usunięcie niezgodności	Kierownik komórki organizacyjnej	W wyniku przeprowadzonej analizy pracownik podejmuje decyzję odnośnie dalszego postępowania z niezgodnością. Jeżeli jej usunięcie jest możliwe w ramach jego kompetencji wprowadza korektę do dokumentu już istniejącego lub tworzy nowy, a następnie kontynuuje realizację usługi. W przypadku, gdy usunięcie stwierdzonej niezgodności wykracza poza jego kompetencje wstrzymuje proces, uprzednio wydzielając, odpowiednio oznaczając i zabezpieczając niezgodne dokumenty. Zatrzymanie procesu pociąga za sobą konieczność konsultacji z Kierownikiem komórki organizacyjnej. Kierownik dokonuje oceny niezgodności i jeżeli niezgodność zostanie potwierdzona podejmuje decyzję o: <ul style="list-style-type: none"><li>– przeprowadzeniu dodatkowej kontroli, badaniu, ekspertyzie,</li><li>– zasięgnięciu opinii Zarządu lub innych zainteresowanych osób,</li><li>– dodatkowych uzgodnieniach z osobą zainteresowaną,</li><li>– korekcie dokumentu,</li><li>– złożeniu reklamacji - w przypadku zakupu towarów i usług u dostawcy.</li></ul> Następnie wyznacza osobę odpowiedzialną za wykonanie ustalonych działań, obejmując nadzór nad niezgodnością, a po jej usunięciu podejmuje decyzję o kontynuacji procesu realizacji zadania.
Dokumentowanie niezgodności	Kierownik komórki organizacyjnej	Każda niezgodność, której konsekwencją jest zatrzymanie procesu realizacji usługi dokumentowana jest przez kierującego komórką organizacyjną w „Protokole niezgodności” (Fo1_TSL_DM-3 Protokół



# PROCEDURA TSL/DM-3

Strona 4 / stron 4

Wydanie 11

		niezgodności), dołączanym do dokumentacji towarzyszącej usłudze.
Reklamacje własne	Kierownik komórki organizacyjnej	Postępowanie reklamacyjne rozpoczyna Kierownik komórki organizacyjnej, w której stwierdzono niezgodność usługi (lub jej elementu) dostarczonej przez dostawcę/podwykonawcę. Postępowanie reklamacyjne prowadzone jest pisemnie w formie przewidzianej dla określonego typu usług, sprecyzowanej np. zapisami umowy lub przepisami prawa (Kodeks cywilny). Dalsze postępowanie z zakupionym niezgodnym wyrobem/ usługą przebiega zgodnie z procedurą TSL/DM-4 „Działania korygujące i zapobiegawcze”
Okresowa analiza nieprawidłowości	Kierownik komórki organizacyjnej	Kierownik komórki organizacyjnej zobowiązany jest do prowadzenia okresowej analizy dotyczącej zaistniałych niezgodności i reklamacji, co najmniej 1 raz w roku na Przegląd Zarządzania. Wyznaczona osoba przez Zarząd jest zobowiązana do przeprowadzenia kontroli (w oddziale lub zdalnie) funkcjonowania Oddziałów w zakresie spedycyjnym, administracyjnym i celnym co najmniej 1 raz w roku. Wynik kontroli może być sporządzony w formie pisemnej bądź zgodnie z załącznikiem nr 5 do procedury TSL_DM-8 Audyty wewnętrzne (Fo5_TSL_DM-8 Protokół okresowej kontroli oddziałów)

## 6) Udokumentowane informacje

- formularz Fo1\_TSL\_DM-3 Protokół niezgodności
- formularz Fo1\_TSL\_DM-4 Rejestr działań korygujących/zapobiegawczych
- Procedura TSL\_DM-8 Audyty wewnętrzne
- formularz Fo5\_TSL\_DM-8 Protokół okresowej kontroli oddziałów
- Procedura TSL\_DM-2 Przeprowadzanie przeglądów zarządzania
- Procedura TSL\_DM-4 Działania korygujące i zapobiegawcze
- Procedura TSL/DM-5 Nadzór nad zapisami w systemie zarządzania

## Protokół niezgodności

Nr protokołu			
Miejsce		Data	
Identyfikujący nieprawidłowość			
Opis niezgodności	Z czym? (norma i/lub inny dokument lub wymaganie)		
	Na czym polega? (z podaniem dowodów potwierdzających jej istnienie)		
Data i podpis osoby stwierdzającej niezgodność			
Data i podpis Kierownika/właściciela obszaru			
<b>DZIAŁANIA KOREKCYJNE/KORYGUJĄCE</b>			
Analiza potencjalnej przyczyny			
Proponowane działania korekcyjne/korygujące			
Termin realizacji		Odpowiedzialny	
Data i podpis Kierownika/osoby akceptującej proponowane działania			
<b>WERYFIKACJA DZIAŁAŃ</b>			
Sposób i termin weryfikacji skuteczności			
Data i podpis osoby weryfikującej wykonane działania			