



GRUPA
IGIELSKI

Przygotował:

Jarosław Gmerek
Imię i Nazwisko

2017-09-04
data

.....
podpis

Zatwierdził:

Aleksander Igielski
Imię i Nazwisko

2017-09-05
data

.....
podpis

Ważne od dnia:

2017-09-05

1. Wprowadzenie	3
1.1 Przedmiot i funkcja	3
1.2 Odpowiedzialność za prowadzenie	4
1.3 Rozpowszechnianie	4
1.4 Aktualizacja	4
1.5 Archiwizacja	4
2. Prezentacja GRUPY IGIELSKI	5
2.1 Historia przedsiębiorstwa	5
3. Terminologia	7
3.1 Terminologia znormalizowana	7
4. Zakres systemu	9
5. System zarządzania jakością	10
5.1 Mapa procesów	10
5.2 Postanowienia dotyczące dokumentacji	11
6. Odpowiedzialność kierownictwa	12
6.1 Zaangażowanie kierownictwa	12
6.2 Orientacja na Klienta	12
6.3 Polityka jakości	13
7. Wykaz udokumentowanych procedur	15

1. WPROWADZENIE

1.1 PRZEDMIOT I FUNKCJA

Niniejszy dokument, nazwany Księgą Jakości, definiuje system zarządzania jakością ustanowiony w **GRUPIE IGIELSKI** składającej się:

Centrum Doradztwa i Szkoleń Zawodowych Aleksander Igielski	
Centrum Szkolenia IGIELSKI Logistyka Transport Mieczysława Igielska	
Akademii Techniki Jazdy Igielski Sp. z o. o.	

oraz i jest przeznaczony do wykazania zgodności Systemu z wymaganiami normy ISO 9001: 2015.

Księga jakości jest dokumentem służącym utrzymywaniu i doskonaleniu systemu zarządzania jakością, wyraża ona wolę personelu oraz Dyrektora Naczelnego przedsiębiorstw **GRUPY IGIELSKI**, przez którego została w całości zatwierdzona.

1.2 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PROWADZENIE

Za opracowanie, rozpowszechnianie, aktualizację i archiwizację Księgi Jakości oraz za jej zgodność z wymaganiami normy ISO 9001: 2015 odpowiedzialny jest Dyrektor Naczelny.

1.3 ROZPOWSZECHNIANIE

Księga Jakości jest dokumentem wewnętrznym **GRUPY IGIELSKI**, rozpowszechnianym przez Dyrektora Naczelnego oraz Pełnomocnika ds. SZJ. Księga Jakości może zostać przekazana niektórym klientom i jednostkom akredytowanym do realizacji audytów jakości. Kopie zewnętrzne są oznakowane „Nie podlega aktualizacji”.

1.4 AKTUALIZACJA

Wszelkie zmiany w treści Księgi Jakości wprowadza Pełnomocnik ds. SZJ po akceptacji Dyrektora Naczelnego, który nadzoruje aktualność rozpowszechnionych egzemplarzy Księgi. Egzemplarze Księgi Jakości, wydane na zewnątrz są aktualne w momencie wydania i nie podlegają aktualizacji.

1.5 ARCHIWIZACJA

Pełnomocnik ds. SZJ przechowuje aktualny oryginał dokumentu w wersji papierowej, oraz wersje elektroniczne na serwerach firmowych.

2. PREZENTACJA GRUPY IGIELSKI

2.1 HISTORIA PRZEDSIĘBIORSTWA

Nauka Jazdy Pojazdami "Igielski" (NJP Igielski) została założona w 1992 roku jako przedsiębiorstwo rodzinne. Pani Mieczysława Igielska zajmowała się księgowością, natomiast Pan Aleksander Igielski praktyczną stroną szkolenia i jego zabezpieczeniem.

Początkowo szkolenie odbywało się na kategorię B prawa jazdy, następnie po około dwóch latach też na kategorię C i po kolejnym roku na C+E. Potem przyszła kolej na kategorię A oraz B+E i D.

Wielkim osiągnięciem przedsiębiorstwa NJP Igielski było uzyskanie upoważnienia Wojewody na szkolenie kandydatów na instruktorów, które w głównej mierze przyczyniło się do podniesienia jakości szkolenia.

Szkolenie instruktorów i ciągłe inwestowanie w jakość ośrodków przyczyniło się do uzyskania pozycji lidera na rynku szkolenia kandydatów na kierowców, nie tylko pod względem ilościowym, ale przede wszystkim jakościowym.

Właściciel NJP Igielski przyczynił się w dużej mierze do zintegrowania środowiska Ośrodków Szkolenia Kierowców w regionie, współorganizując Stowarzyszenie Ośrodków Szkolenia Kierowców w Szczecinie, w którym od roku 1998 do 2006 był jego Prezesem.

Szkoleniowe zaangażowanie w regionie zostało zauważone na szczeblu ogólnopolskim, kiedy to Aleksander Igielski w 2000 roku został wiceprezesem, a w 2001 roku Prezesem Polskiej Federacji Szkół Szkolenia Kierowców.

W lipcu 2002 roku NJP Igielski jako jedno z kilku w Polsce przeszło pozytywną ocenę jakości szkolenia i kompetencji zawodowych personelu przeprowadzonej przez Instytut Transportu Samochodowego w Warszawie, jedyną akredytowaną przez Polskie Centrum Akredytacji w Polsce jednostkę.

Bardzo dużą uwagę właściciele przedsiębiorstwa przywiązują do infrastruktury lokalowej. W 1998 roku NJP Igielski zakupiła nowoczesny lokal, który został wyposażony w nowoczesny sprzęt audiowizualny. Jednak w toku rozwoju przedsiębiorstwa w 2005 roku zakupiono znacznie większy lokal i stał się on nowoczesnym wizerunkiem NJP Igielski, zabezpieczając jednocześnie potrzeby Klienta we wszystko, co jest niezbędne.

Przedsiębiorstwo wyposażono w:

1. Siedem nowoczesnych sal wykładowych, wyposażonych w najnowocześniejsze materiały i środki dydaktyczne, jak sprzęt audiowizualny, komputery;
2. Nowoczesne biuro obsługi klienta, w którym można obsługiwać jednocześnie kilku Klientów;
3. Nowoczesny gabinet lekarski do badań kierowców;

4. Nowoczesną poradnię psychologiczną spełniającą najnowocześniejsze techniki badawcze psychologii transportu;

5. Nowoczesne place manewrowe do szkolenia podstawowego dla wszystkich kategorii szkolenia na prawo jazdy, odpowiadające najnowszym trendom w szkoleniu ich odpowiednim ustawom i rozporządzeniom.

Generalnie postawienie w inwestycjach na jakość przyczyniło się w NJP Igielski podniesienia wzrostu zatrudnienia.

Organizacja

1. Centrum Doradztwa i Szkoleń Zawodowych Aleksander Igielski
2. Centrum Szkolenia IGIELSKI Logistyka Transport Mieczysława Igielska
3. Akademia Techniki Jazdy Igielski Sp. z o. o.

2.1.1 ADRES SIEDZIBY

70-372 Szczecin, al. Bohaterów Warszawy 18/1-2
73-110 Stargard, ul. Dworcowa 12 (adres tylko rejestrowy)

2.1.2 DATA ZAREJESTROWANIA / ROZPOCZĘCIA DZIAŁALNOŚCI

16. marca 1992r.

2.1.3 SCHEMAT ORGANIZACYJNY

Zatwierdzony przez Dyrektora Naczelnego Schemat Organizacyjny stanowi Załącznik Nr 1 do Księgi Jakości.

3. TERMINOLOGIA

3.1 TERMINOLOGIA ZNORMALIZOWANA

jakość	zdolność zbioru nieodłącznych charakterystyk wyrobu, systemu lub procesu do spełnienia wymagań klientów lub innych zainteresowanych stron
zadowolenie klienta	opinia klienta o stopniu, w jakim transakcja spełniła potrzeby lub oczekiwania klienta
system zarządzania jakością	system dla ustanowienia polityki jakości oraz celów jakości oraz dla osiągnięcia tych celów
polityka jakości	ogół zamierzeń i celów organizacji odnoszących się do jakości formalnie wyrażonych przez najwyższe kierownictwo
cele jakości	związany z jakością element do którego się dąży lub zmierza
zarządzanie jakością	koordynowane działania dla kierowania i sterowania organizacją w odniesieniu do jakości
planowanie jakości	część zarządzania jakością ukierunkowana na ustalenie celów jakości oraz określeniu niezbędnych procesów operacyjnych oraz związanych środków dla spełnienia celów jakości
klient	organizacja lub osoba, która otrzymuje wyrób
dostawca	organizacja lub osoba, która dostarcza wyrób
proces	system działań, które używają środków dla przekształcenia wejść w wyjścia
wyrób	wynik procesu
usługa	niedotykalny wyrób, który jest wynikiem, co najmniej jednego działania wykonanego na styku pomiędzy dostawcą a klientem
procedura	określony sposób wykonania działania lub procesu
zgodność	spełnienie wymagania
niezgodność	niespełnienie wymagania
działanie korygujące	działanie podejmowane dla wyeliminowania przyczyny stwierdzonej niezgodności lub innej niepożądananej sytuacji
dokument	informacja i wspierający ją nośnik
księga jakości	dokument określający elementy systemu zarządzania jakością organizacji
plan jakości	dokument określający elementy systemu zarządzania jakością oraz środki,

jakie należy zastosować w określonym przypadku

udokumentowana informacja

dokument podający osiągnięty wynik lub podający fakt wykonanej czynności

kontrola

ocenianie zgodności przez obserwację i wyrokowanie, któremu towarzyszy odpowiednio pomiar, badanie lub sprawdzanie wymiarów

badanie

operacja techniczna, która składa się z określenia jednej lub więcej charakterystyk danego wyrobu, procesu lub usługi zgodnie z określoną procedurą

weryfikacja

potwierdzenie i dostarczenie obiektywnego dowodu, że określone wymagania zostały spełnione

walidacja

potwierdzenie i dostarczenie obiektywnego dowodu, że określone wymagania dla określonego zamierzonego użycia lub zastosowania zostały spełnione

przeгляд

działanie podjęte dla zabezpieczenia stosowności, odpowiedności, efektywności i skuteczności przedmiotu sprawy dla osiągnięcia ustalonych celów

audit

systematyczny, niezależny i udokumentowany proces dla uzyskania dowodu oraz ocenienia jego obiektywizmu dla określenia stopnia, w jakim kryteria auditu są spełnione

auditowany

organizacja, która jest auditowana

auditor

osoba wykwalifikowana i kompetentna dla przeprowadzania auditów

kwalifikacje

kombinacja cech osobowych, minimum wykształcenia, szkolenia, pracy oraz doświadczenia, oraz kompetencje posiadane przez auditora

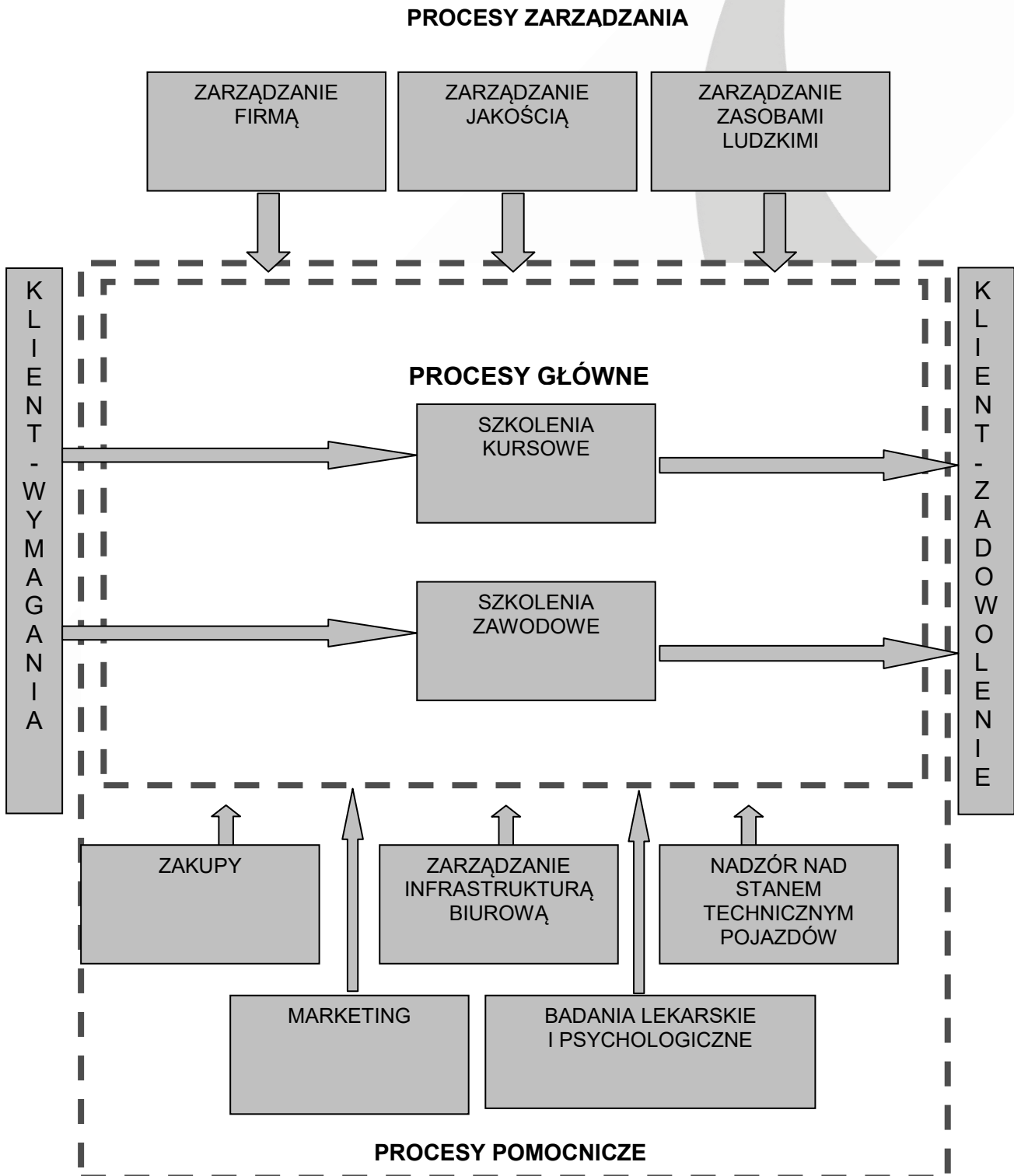
4. ZAKRES SYSTEMU

Oddział/ Lokalizacja	Zakres systemu
Centrum Doradztwa i Szkoleń Zawodowych Aleksander Igielski 70-372 Szczecin, al. Boh. Warszawy 18 / 1-2	Szkolenia kandydatów na kierowców, szkolenie kierowców wykonujących przewóz drogowy osób i rzeczy, szkolenia ADR, szkolenia z ekojazdy z wykorzystaniem mobilnego symulatora, szkolenia z bezpiecznej jazdy z wykorzystaniem mobilnego symulatora, egzaminowanie z ekojazdy i/lub bezpiecznej jazdy z wykorzystaniem mobilnego symulatora.
Centrum Szkolenia IGIELSKI Logistyka Transport Mieczysława Igielska 70-372 Szczecin, al. Boh. Warszawy 18 / 1-2	Szkolenia kandydatów na kierowców, kandydatów na instruktorów i wykładowców nauki jazdy oraz instruktorów i wykładowców nauki jazdy, operatorów wózków widłowych, szkolenia ADR. Warsztaty doskonalenia zawodowego instruktorów i wykładowców.
Akademia Techniki Jazdy Igielski Sp. z o. o. 73-110 Stargard, ul. Dworcowa 12 (adres tylko rejestrowy)	Szkolenia z ekojazdy z wykorzystaniem mobilnego symulatora, szkolenia z bezpiecznej jazdy z wykorzystaniem mobilnego symulatora, egzaminowanie z ekojazdy i/lub bezpiecznej jazdy z wykorzystaniem mobilnego symulatora.

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG ISO 9001:2015		
GRUPA IGIELSKI	KSIĘGA JAKOŚCI	Edycja: 2
SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ		Strona 10 z 15

5. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

5.1 MAPA PROCESÓW



5.2 POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI

5.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Dokumentacja systemu zarządzania jakością obejmuje:

- politykę jakości,
- cele jakościowe,
- księgę jakości,
- opisy procesów,
- udokumentowane procedury niezbędne do prawidłowego działania systemu zarządzania jakością,
- inne dokumenty, niezbędne do zapewnienia prawidłowego planowania i nadzorowania procesów,

5.2.2 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

Wszystkie dokumenty wymagane w systemie zarządzania jakością są nadzorowane.

Zostały opracowane odpowiednie procedury systemu określające sposób postępowania dotyczący: opracowywania, zatwierdzania, przeglądu, aktualizowania, identyfikacji, zapewnienia dostępności i archiwizowania dokumentów wewnętrznych oraz w celu zapewnienia identyfikacji i nadzorowanego rozpowszechniania dokumentów zewnętrznych.

Jako dokumentację zewnętrzną określa się dokumenty, których **GRUPA IGIELSKI** nie jest autorem i nie nadzoruje ich modyfikacji, pochodzące od klientów oraz od instytucji państwowych, urzędów lokalnych, dostawców lub konkurencji.

Zapewnia się również nadzorowanie dokumentów i danych przechowywanych w formie elektronicznej.

5.2.3 NADZÓR NAD UDOKUMENTOWANĄ INFORMACJĄ PRZECHOWYWANĄ

Dokumenty specjalne, będące zapisami, są przechowywane w celu wykazania zgodności z wyspecyfikowanymi wymaganiami i dostarczenia dowodów, że system zarządzania jakością jest operacyjny i skuteczny.

Powyższa dokumentacja podlega nadzorowaniu. Określone są zasady ustanawiania, identyfikowania, sporządzania, przechowywania, zabezpieczania i dysponowania tą dokumentacją.

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

6.1 ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

Zadeklarowana Polityka Jakości, wytyczanie celów jakościowych, systematyczny przegląd zarządzania oraz zapewnianie dostępności zasobów, stanowią dowód zaangażowania Dyrektora Naczelnego w rozwój i wdrożenie systemu zarządzania jakością.

6.2 ORIENTACJA NA KLIENTA

Sukces na rynku zależy od zrozumienia i zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb Klientów. Dlatego orientacja na klienta jest jednym z filarów zasad zarządzania jakością.

GRUPA IGIELSKI prowadzi działania zapewniające rozpoznanie i zrozumienie potrzeb i oczekiwań Klientów. Potrzeby i oczekiwania Klienta są przekształcane na wymagania, które następnie są spełniane w celu utrzymania i zwiększania zadowolenia Klienta.

Zadowolenie klientów jest stale monitorowane i mierzone. Podejmowane są działania w celu zwiększania zadowolenia.

Podejmowane w tym kierunku działania są elementem procesu **Zarządzanie Jakością**.

6.3 POLITYKA JAKOŚCI

POLITYKA JAKOŚCI GRUPY IGIELSKI

Przyjmując za hasło firmy:

ONE VISION

ONE FIRM

ONE VOICE

„Jedna wizja, jedna firma, jeden głos”

Chcemy:

„Świadczyć usługi, które zadowolą naszych klientów, ich potrzeby, i wymagania, a swoją postawą dążyć do wyznaczonego celu.”

Grupa IGIELSKI jest wiodącym liderem na regionalnym rynku usług szkoleniowych w dziedzinie szkolenia kandydatów na kierowców, kierowców zawodowych, instruktorów i wykładowców nauki jazdy.

Misją przedsiębiorstwa jest świadczenie usług z zakresu szkolenia w ślad za ciągle zmieniającym się otoczeniem bliższym i dalszym, spełniających wymagania i oczekiwania klientów, wymagania prawne oraz wymagania i oczekiwania innych zainteresowanych stron.

Realizując naszą misję oraz mając na uwadze konieczność ciągłego doskonalenia jakości świadczonych usług, kierownictwo Organizacji wdrożyło i utrzymuje system zarządzania jakością spełniający wymagania normy EN ISO 9001:2015.

Najwyższe kierownictwo Grupy Igielski deklaruje realizację niniejszej polityki jakości poprzez osiągnięcie poniższych celów:

- 1/ ciągle podnoszenie kompetencji personelu dydaktycznego i pomocniczego oraz zapewnienie sprawnej organizacji i komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, warunkującej skuteczną współpracę i współdziałanie z klientami i innymi zainteresowanymi stronami,
- 2) kształtowanie pozytywnego wizerunku poprzez kształtowanie przyjaznych relacji interpersonalnych w płaszczyźnie nauczyciel-słuchacz oraz uzyskiwanie wysokich efektów kształcenia w obszarze wiedzy oraz umiejętności,

- 3) uwzględnianie w działalności wszelkich wniosków oraz uwag zgłoszonych przez klientów i innych zainteresowanych stron słuchaczy służących poprawie kształcenia oraz partnerstwa, a także poprzez badanie poziomu zadowolenia z wyświadczonych im usług,
- 4) budowanie pozytywnych relacji między pracownikami oraz zapewnienie im odpowiedniej infrastruktury i środowiska pracy,
- 5) zapewnienie pełnej ochrony danych osobowych, własności klientów/słuchaczy oraz warunków zapewniających bezpieczeństwo i higienę nauki i pracy w czasie pobytu w naszym obiekcie,
- 6) ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością, jako narzędzia implementującego wiele słusznych i sprawdzonych przez światową praktykę zasad, w szczególności zasadę skupienia uwagi na kliencie/słuchaczu, któremu mamy obowiązek służyć.
- 7) Zobowiązanie poprzez spełnianie mających zastosowanie wymagań.

Kierownictwo grupy deklaruje, że cały zespół identyfikuje się z powyższymi celami i respektuje założenia Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015

Dyrektor Naczelny

7. WYKAZ UDOKUMENTOWANYCH PROCEDUR

- P-01 – Odpowiedzialność kierownictwa
- P-02 – Nadzór nad udokumentowaną informacją
- P-03 – Audit wewnętrzny
- P-04 – Prowadzenie działań korygujących
- P-05 – Szkolenia kursowe
- P-06 – Szkolenia zawodowe
- P-07 – Zarządzanie infrastrukturą i środowiskiem pracy