

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**

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

## 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

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



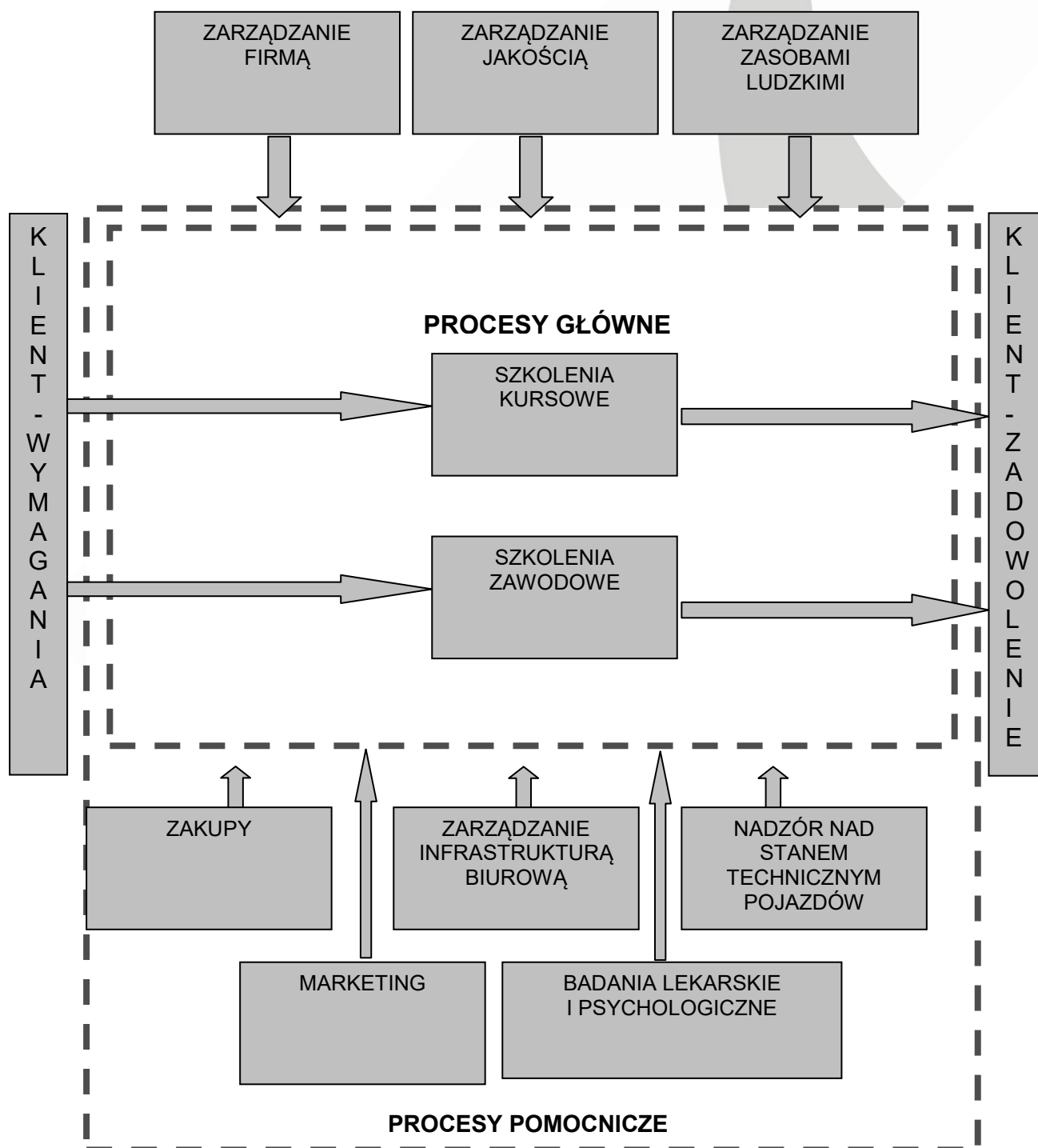
## 4. ZAKRES SYSTEMU

Oddział/ Lokalizacja	Zakres systemu
<b>Centrum Doradztwa i Szkoleń Zawodowych Aleksander Igielski</b> 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 na mobilnym symulatorze, szkolenia z bezpiecznej jazdy na mobilnym symulatorze, egzaminowanie z ekojazdy i bezpiecznej jazdy na mobilnym symulatorze.
<b>Centrum Szkolenia IGIELSKI Logistyka Transport Mieczysława Igielska</b> 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.
<b>Akademia Techniki Jazdy Igielski Sp. z o. o.</b> 73-110 Stargard, ul. Dworcowa 12 (adres tylko rejestrowy)	Szkolenia z ekojazdy na mobilnym symulatorze, szkolenia z bezpiecznej jazdy na mobilnym symulatorze, egzaminowanie z ekojazdy i bezpiecznej jazdy na mobilnym symulatorze.

## 5. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### 5.1 MAPA PROCESÓW

#### PROCESY ZARZĄDZANIA



## 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 zainteresowanym 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