

Eljárási utasítás

Helyesbítő tevékenységek szabályozása

Azonosító	ELJ-HELY-TEV
Verzió	04
Érvénybelépés	2023.01.13.
Oldal	1 / 15

ALÁÍRÁS

Szerepkör	Név	Beosztás	Dátum	Aláírás
készítette	Lakatos Józsefné	Minőségügyi munkatárs	2023.01.09	Lakatos Józsefné
ellenőrizte	Varga Zita	Minőségügyi vezető	2023.01.10	Varga Zita
ellenőrizte	Dr. Lakatos József	EBK vezető	2023.01.10	
jóváhagyta	Dr. Orovecz Olivér	Ügyvezető igazgató	2023.01.10	

Figyelem!


Ez a dokumentum a KISCHEMICALS Kft tulajdona.

Engedély nélküli másolása TILOS!

KCH	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	2 / 15

TARTALOMJEGYZÉK

1	AZ UTASÍTÁS CÉLJA.....	3
2	AZ UTASÍTÁS HATÁLYA.....	3
3	HIVATKOZÁSOK.....	3
4	DEFINÍCIÓK.....	3
5	AZ UTASÍTÁS LEÍRÁSA.....	4
6	KOCKÁZATOK ÉS LEHETŐSÉGEK	14
7	A TELJESÍTMÉNY ÉRTÉKELÉSE	14
8	KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK.....	14
	FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE.....	15
	VÁLTOZÁSOK.....	15

	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	3 / 15

1 AZ UTASÍTÁS CÉLJA

Jelen eljárás célja, hogy szabályozza a KISCHEMICALS Kft. Helyesbítő és megelőző tevékenységek folyamataival kapcsolatos eljárási és dokumentációs, valamint nyomon követési és ellenőrzési rendet.

2 AZ UTASÍTÁS HATÁLYA

Jelen eljárás hatálya kiterjed a KISCHEMICALS Kft. egész területére és minden munkatársára.

3 HIVATKOZÁSOK

ELJ-GYAR A gyártási folyamat szabályozása
 ELJ-BA Belső auditok
 ELJ-KOM Kommunikáció
 ELJ-VESZ Veszélyazonosítás és biztonsági kockázatok értékelése és kezelése
 ELJ-DOK-KEZ Dokumentumok kezelése
 Munkavédelmi Szabályzat
 Tűzvédelmi Szabályzat
 Integrált Irányítási Kézikönyv
 Kischchemicals Kft. Értesítési rendszerének Szabályzata

4 DEFINÍCIÓK

Helyesbítő tevékenység: Az a tervszerűen irányított tevékenység, amely a szabályozott folyamatokban bekövetkezett nem megfelelőségek, hibák, vagy más nem kívánatos helyzetek okainak megszüntetésére irányul, hogy megakadályozza azok ismételt előfordulását.

Reklamáció: valamilyen termékre, szolgáltatásra, ügyintézésre vonatkozó intézkedést, helyesbítést, orvoslást kérő, vagy követelő felszólamlás.

EBK esemény: Munkával kapcsolatos esemény(ek), amely(ek) környezetszennyezést, sérülést vagy egészségkárosodást (függetlenül annak súlyosságától) vagy halált okozott/okoztak, vagy okozhatott/okozhattak volna.

Vészhelyzet: az esemény egy sajátos formája.

Baleset: Az emberi szervezetet ért olyan egyszeri külső hatás, amely a sérült akaratától függetlenül, hirtelen vagy aránylag rövid idő alatt következik be és sérülést, mérgezést vagy más (testi, lelki) egészségkárosodást, illetőleg halált okoz.

Kvázi baleset: Azokat az eseményeket, amelyek nem okoztak ugyan sérülést, de a körülmények kedvezőtlenebb alakulása esetén belőlük baleset származott volna, kvázi balesetként kell kezelni.

Nem megfeleléség: Egy követelmény nem teljesülése.

KCH	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	4 / 15

5 AZ UTASÍTÁS LEÍRÁSA

5.1 A nem megfelelések kapcsán végzett helyesbítő tevékenység

Az áru vagy a termék nem megfelelés, az Integrált Irányítási Rendszer nem megfelelő működése, a fellépő reklamációk, a mérési és megfigyelési eredmények által feltárt problémák, az érdekelt felek észrevételei – köztük a hatóságok által végzett vizsgálatok és a vevői auditok – kapcsán felmerülő nem megfelelések, a balesetek és kvázi balesetek bekövetkezése esetén továbbá az Integrált Irányítási Rendszerrel kapcsolatos jogszabályok változását követően helyesbítő tevékenységeket végzünk. A problémák kezelésének főbb szabályai a következő alpontokban találhatók.

Minden az alábbiakban felsorolt esetben, ha szükségessé válik helyesbítő vagy megelőző intézkedés előírása, akkor a feladatot előíró területi vezetőnek kell megküldenie a feladatra kijelölt személy nevét, az elvégzendő feladatot, illetve a feladat elvégzésre meghatározott határidőt az **EBK vagy Minőségügyi munkatársnak**, akik az adatokat rögzítik az *Intezkedések.xlsm file-ban* és értesítő e-mailt küldenek a feladattal megbízott személynek.

Ha az adott nem megfelelés esetén eseménykivizsgálás lefolytatása válik szükségessé, akkor jelen eljárásban leírt módon szükséges eljárni!

5.1.2 Nem megfelelő termék kezelésének szabályozása

Az idevonatkozó szabályozást a *ELJ-GYAR A gyártási folyamat szabályozása* eljárás tartalmazza.

5.1.3 A termék előállítása kapcsán felmerülő nemmegfelelések kezelése

A termék előállításával kapcsolatos nem megfeleléseket a rendszeres vezetői megbeszéléseken értékeli az **Ügyvezető igazgató** az **érintett terület vezetőinek** bevonásával.

A nem megfelelésekre több feljegyzésben is találhatóak információk. A leggyakrabban használt feljegyzések az alábbiak:

- Minőségellenőrzési adatok (pl. mérési füzetek)
- Jelzések az egyedi és ismétlődő technológiai problémákról. (műszak napló)
- Normál üzemmenttől eltérő események jelentése

A **megbeszélés résztvevői** a probléma súlyának és jelentőségének figyelembevételével döntenek a szükséges helyesbítő tevékenység indításáról vagy eseménykivizsgálás lefolytatásáról.

5.1.4 Auditok kapcsán észlelt nem megfelelések kezelése

Az auditokon feltárt eltérésekkel kapcsolatosan a **Minőségügyi vezető** feladata, hogy ha az indokolt, akkor intézkedéseket írjon elő vagy eseménykivizsgálást hajtson végre.

5.1.5 Integrált Irányítási rendszerrel kapcsolatos nem megfelelések kezelése

Az integrált irányítási rendszerrel kapcsolatos belső auditokon feltárt nem megfelelések kezelését az *ELJ-BA Belső auditok* eljárás szabályozza.

KCH	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	5 / 15

Amennyiben valamely dolgozó, vagy a munkavédelmi képviselő az integrált rendszerrel kapcsolatban eltérést vélelmez vagy tapasztal (pl.: az előírások és a gyakorlat között), úgy azt jelezheti a **Minőségügyi vezető/EBK vezető** részére, aki a probléma súlyának megfelelően szükség szerint eseménykivizsgálást folytat le vagy intézkedést írhat elő.

5.1.6 Érdekeltek által jelzett nem megfelelőségek kezelése

Az érdekelt felek által jelzett észrevételek, nem megfelelőségek kezelésével kapcsolatos szabályozást az **ELJ-KOM Kommunikáció** eljárás utasítás tartalmazza. Amennyiben egy érdekelt fél észrevétellel él, az **EBK/Minőségügyi vezető** a probléma súlyának megfelelően szükség szerint intézkedést ír elő vagy eseménykivizsgálást folytat le.

5.1.7 Mérési, megfigyelési eredményekből származó nem megfelelőségek kezelése

A mérési, megfigyelési eredményekből származó nem megfelelőségek értékelése, elemzése, a probléma súlyának megfelelően a **területi vezető** feladata jelzést küldeni az **EBK vezetőnek**. Környezetvédelmi, munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági nem megfelelőségek esetén az **EBK vezető** intézkedést írhat elő, illetve eseménykivizsgálást kezdeményezhet.

A megállapított foglalkozási megbetegedésekről, a fokozott expozíciókról a **foglalkozás-egészségügyi orvos** értesíti az **EBK vezetőt**, aki az egészségvédelmi nem megfelelőség kapcsán, ha az indokolt intézkedést írhat elő, illetve kivizsgálást indíthat.


A munkahelyi légszennyezettség mérések során tapasztalt nem megfelelő eredmények adatbázisba kerülnek rögzítésre. Az **EBK vezető** tájékoztatást kér az eltérés okáról és intézkedést kezdeményez a szervezeti egység vezetőjénél a nem megfelelőség kezelésére.

A foglalkozás-egészségügyi vizsgálatok kapcsán végzett biológiai monitorozás során kapott nem megfelelő adatokról a **foglalkozás-egészségügyi orvos** tájékoztatja az **EBK vezetőt**, aki a **foglalkozás-egészségügyi orvossal** és az **érintett egység vezetőjével** közösen kivizsgálja a nem megfelelőség okait és meghatározzák a szükséges helyesbítő intézkedéseket. A nem megfelelő biológiai expozíciós eredmény esetén a munkavállalót ideiglenesen, vagy véglegesen olyan munkakörbe kell helyezni, ahol egészségvédelme biztosított.

5.1.8 Területek ellenőrzésénél feltárt nem megfelelőségek kezelése

Az **EBK vezető** rendszeresen köteles vizsgálni - szükség esetén a biztonsági szolgáltató bevonásával:

- a védőfelszerelések előírás szerinti biztosítását, használatát, állapotát,
- a vészhelyzetek elhárítására készenlétben tartott eszközök, anyagok megfelelőségét,
- a munkavállalók foglalkozás-egészségügyi vizsgálatának meglétét, érvényességét,
- az időszakos biztonsági felülvizsgálatra kötelezett berendezések vizsgálatainak megtörténtét,
- az egészségvédelmi biztonsági jelzések meglétét, megfelelőségét,
- a munkautasításokban foglaltak betartását,
- a környezetvédelmében megtett intézkedések meglétét,

	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	6 / 15

- a veszélyes anyagokkal végzett tevékenységek egészségvédelmi, biztonsági feltételeit

Amennyiben az ellenőrzés során valamely munkavállaló részéről tapasztalható a munkabiztonsági, tűzvédelmi előírások megszegése, az ellenőrzést végző az alábbi dokumentálási és szankcionálási rend szerint intézkedik:

- szóbeli figyelmeztetés (minden esetben kell, hogy legyen írásos nyoma is, jelenteni szükséges az **EBK vezető** felé is),
- írásbeli figyelmeztetés (jelenteni szükséges az **EBK vezető** felé is),
- írásbeli figyelmeztetés és bér megvonási javaslat az **Ügyvezető igazgató** felé (tájékoztatni kell az **EBK vezetőt** is),
- elbocsátási javaslat az **Ügyvezető igazgató** felé (tájékoztatni kell az **EBK vezetőt** is).

5.1.9 Hatósági ellenőrzéseken feltárt hibák nem megfelelések kezelése

A hatósági ellenőrzéseket és az esetlegesen feltárt hibákat az **EBK munkatárs** a „**Hatósági ellenőrzések**” elektronikus nyilvántartásban rögzíti. A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:


1. Dátum (év, hónap, nap)
2. Vizsgáló hatóság
3. Ügy tárgya
4. Intézkedés / Megállapítás
5. Feltárt hiányosság
6. Csatolt jegyzőkönyv elérhetősége

A rögzített nem megfelelések megszüntetését az **EBK vezető** kezdeményezi, bevonja az érintett vezetőket. A meghatározott intézkedések elvégzésére az **EBK vezető** és az érintett szervezetek vezetői kijelölik a felelősöket és meghatározzák a határidőket. Az **EBK vezető** nyomon követi a végrehajtást. A kivizsgálás és az intézkedések meghatározásának alapjául a hatóságok által kiadott dokumentumok szolgálnak. A hatósági ellenőrzések eredményeiről az **EBK vezető** a vezetői értekezleteken tájékoztatást nyújt.

5.1.10 Balesetek, kvázi balesetek, havária helyzetek kezelése

A baleseteket, kvázi baleseteket, valamint a munkabaleseteket **Munkabaleseti nyilvántartás év.xlsx** excel fájlban tartjuk nyilván. A nyilvántartás tartalmazza a sérült adatait (név, anyja neve, munkakör), a sérülés körülményeit (időpontja, helyszíne, jellege, leírása), a sérülés bekövetkezésének okát, következményét, a sérült ellátására tett intézkedéseket, a munkáját tudta-e folytatni, a sérülésből felépülés 3 napon túli, a kiesett napok számát, a munkabaleseti jegyzőkönyv dátumát, azonosítóját, a hatósági intézkedéseket. A balesetek, kvázi balesetek, valamint a munkabalesetek okát, körülményeit, az arra tett helyesbítő és megelőző intézkedéseket az **EBK vezető** által kezdeményezett eseménykivizsgálás során vizsgálják és határozzák meg.

A munkabalesetek kivizsgálásban a Biztonságtechnikai szolgáltató is részt vesz, a jogszabályi követelmények alapján a Munkabaleseti jegyzőkönyvet a hatóság részére megküldjük.

	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	7 / 15

A havária helyzeteket (üzemzavarok, robbanások, tüzesetek) nyilvántartjuk és ez esemény okát, körülményeit, az arra tett helyesbítő és megelőző intézkedéseket az **EBK vezető** által indított eseménykivizsgálási folyamat során rögzítik.

5.1.11 Jogsabályok változásából adódó nem megfelelıségek

Amennyiben az **ELJ-DOK-KEZ Dokumentumok kezelése** eljárás utasításban szabályozott jogszabály figyelés kapcsán, olyan az Integrált irányítási Rendszer működésére befolyással bíró jogszabály módosításában megjelent követelmény kerül azonosításra, amelynek a KCH Kft. nem felel meg teljes mértékben az **EBK vezető** vagy a **Minőségügyi vezető** kezdeményezi a vonatkozó belső szabályozás módosítását.

5.1.12 Reklamáció kezelés

5.1.12.1 Vevői reklamáció esetén

A Társasághoz beérkező termékkel kapcsolatos problémajelzéseket minden esetben a **Kereskedelmi menedzser**nek kell továbbítani.

Reklamációk esetén a vevőkkel való közvetlen kapcsolattartásért, az információáramlás biztosításáért a **Kereskedelmi menedzser** a felelős. A **Kereskedelmi menedzser** szóban érkező probléma jelzések esetén gondoskodik azok dokumentálásáról. A **Kereskedelmi menedzser** jelzi a reklamációt a **Minőségügyi vezető**nek és az **Ügyvezető igazgatónak**.

A reklamációkra vonatkozó lényeges adatokat – azok szükség szerinti pontosítását követően – haladéktalanul átadja a **Minőségügyi vezető**nek, aki a tények ismeretében, amennyiben az indokolt eseménykivizsgálást kezdeményez. A lefolytatott eseménykivizsgálás eredményének tükrében döntés születik a reklamáció elutasításáról vagy elfogadásáról, a rendezés módjáról, a szükséges intézkedésekről (pl.: hibajavítás, újra gyártás, csere) beleértve a vevő kártalanítását, ha ez indokolt.

5.1.12.2 Beérkező áruk reklamációs esete

A Társasághoz beérkező árukkal kapcsolatos problémajelzéseket minden esetben a **Beszerzési menedzser**nek kell továbbítani.

Reklamációk esetén a beszállítókkal való közvetlen kapcsolattartásért, az információáramlás biztosításáért a **Beszerzési menedzser** felelős. A **Beszerzési menedzser** szóban érkező probléma jelzések esetén gondoskodik azok dokumentálásáról. A **Beszerzési vezető** jelzi a reklamációt az **Minőségügyi vezető**nek és az **Ügyvezető igazgatónak**.

A reklamációkra vonatkozó lényeges adatokat – azok szükség szerinti pontosítását követően átadja a **Minőségügyi vezető**nek, aki a tények ismeretében dönt eseménykivizsgálás kezdeményezéséről vagy intézkedések előírásáról..

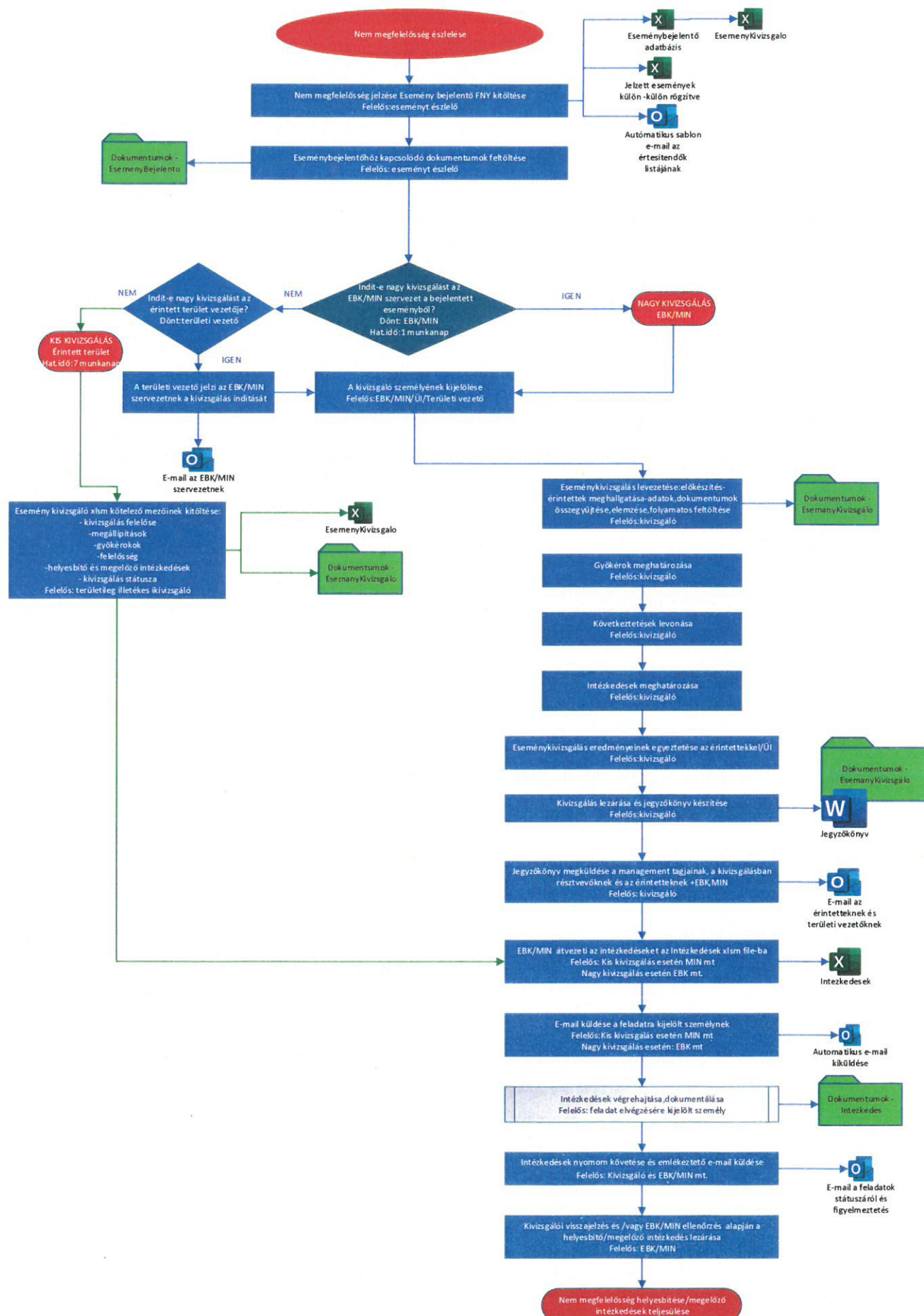
5.1.12.3 Szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő reklamációk


A **Beszerzési menedzser** által megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos problémajelzéseket minden esetben a **Beszerzési menedzser**nek kell továbbítani.

KCH	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	8 / 15

Reklamációk esetén a szolgáltatókkal való közvetlen kapcsolattartásért, az információáramlás biztosításáért a **Beszerzési menedzser** és a szolgáltatást megrendelő **területi vezető** felelősek. A **Beszerzési menedzser** szóban érkező probléma jelzések esetén gondoskodik azok dokumentálásáról. A **Beszerzési menedzser** jelzi a reklamációt az **Minőségügyi vezetőnek** és az **Ügyvezető igazgatónak**. A reklamációkra vonatkozó lényeges adatokat – azok szükség szerinti pontosítását követően – átadja a **Minőségügyi vezetőnek**, aki a tények ismeretében dönt a szükséges intézkedések előírásáról, illetve szükség esetén eseménykivizsgálást kezdeményez.

5.2 Nem megfelelések kezelésének folyamata



	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	10 / 15

5.3 Nem megfelelések jelzése

5.3.1 A nem megfelelések jelzésére vonatkozó szabályozást a **Kischemicals Kft. Értesítési rendszerének Szabályzata** tartalmazza. A szabályzat részletesen kitér a technológiai problémák, normál üzemmenettől való eltérések jelzésére, egészséget, biztonságot, környezetvédelmet érintő problémák közlésére, illetve a külső érdekelt féltől érkező problémák, panaszok, bejelentések kezelésére.

5.3.2 Nem megfelelések jelzésére vonatkozó szabályozást kiegészíti a **KUT-HELY-TEV-01_Eseménybejelentő** kezelési utasítás.

5.3.3 Jelzés megtételére bárkinek joga van, aki értesülést szerez a KCH-t, mint szervezetet, illetve a munkavállalókat érintő nem megfelelésről.

5.3 A jelzett események dokumentálási, kezelési folyamata

Minden nem megfelelést az Eseménybejelentő formanyomtatványon keresztül kell jelezni!

A formanyomtatványon keresztül beérkező jelzések egy **Adatbázis**ban kerülnek rögzítésre, melynek elérhetősége:

<..\Esemény-kivizsgálás-intézkedés\ADATBÁZIS - esemenybejelento>


Az **Adatbázis** mellett minden esemény külön-külön is mentésre kerül.

Az eseménybejelentésekkel kapcsolatos dokumentumokat a beküldő a **Dokumentumok – EseményBejelentő** mappába tudja menteni az esemény hivatkozási azonosító számának megfelelő almappába.

Az eseménybejelentő adatbázisból bizonyos adatok (lásd alább) automatikusan áttöltődnek az **Eseménykivizsgáló.xlsm** fileba:

- esemény dátuma
- eseménybejelentő azonosító száma
- szervezeti egység
- esemény leírása
- esemény(feltételezett)oka
- esemény következménye
- azonnali intézkedések

A kivizsgálások nyilvántartásának követését és nyilvántartó rendszer megfelelő módon való működésének felügyeletét az **EBK és a Minőségügyi szervezet** végzi.

	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	11 / 15

A beérkező jelzett eseményekről 1 munkanapon belül az **EBK vagy a Minőségügyi szervezetnek** kell döntést hoznia arra vonatkozóan, hogy az adott esemény kapcsán indokoltnak tartják-e a nagy kivizsgálás indítását, illetve, hogy melyik szervezet vizsgálja a bejelentett eseményt.

A döntésről a NÜE azonosító számára való hivatkozással kell visszajelzést küldeni a beküldőnek/érintetteknek.

A fennmaradó kivizsgálások közül az érintett **terület vezetője** dönthet arról, hogy kezdeményezi-e nagy kivizsgálás indítását, melyről szintén értesítési e-mailt kell küldenie az **EBK/Minőségügyi szervezetnek**.

Jelzés hiányában minden beérkezett esemény a kis kivizsgálások kategóriájába tartozik és a kivizsgálást a beküldőnek vagy az érintett terület vezetője által kijelölt személynek kell levezetnie.

5.3.2 Speciális esetek

Bizonyos eseteket csak nagy kivizsgálás keretein belül az EBK szervezet vizsgál:


1. **Munkabaleset:** a KCH Munkavédelmi Szabályzatában meghatározott esetek
2. **Kvázi baleset:** a KCH Munkavédelmi Szabályzatában meghatározott esetek
3. **Környezetvédelmi esemény:** olyan esemény, melynek során a veszélyes anyagokkal folytatott tevékenység végzése közben, a kijutott veszélyes anyag közvetlenül vagy közvetetten (ÉMK Kft. szennyvíztisztító) veszélyezteteti valamelyik környezeti elemet (Bábonny patak, levegő, talaj, szennyvíz).
4. **Jelentős termelés kieséssel járó esemény:** olyan normál üzemmenettől való eltérés, amely olyan termelés kiesést okoz, amely a negyedéves időszak alatt nem behozható a termelési tervhez képest.
5. **Technológiai nem megfelelés:** a technológiai berendezések, folyamatok azon eseményei, melyek jelentős termelés kieséssel járnak, vagy járhatnak.
6. **Foglalkozás egészségügyi nem megfelelések:** mérések során tapasztalt nem megfelelések (BEM, vérvizsgálat, légtér mérés)

A Minőségügyi szervezet nagy kivizsgálás keretein belül vizsgálhatja a termék vagy szolgáltatással kapcsolatos reklamációkat, illetve a laboratóriumi vizsgálatokat érintő eseményeket.

Speciális esetben az **Ügyvezető** is saját hatáskörében eljárva elrendelheti kivizsgálás indítását.

A kivizsgálásokhoz kapcsolódó dokumentumokat a kivizsgálást végző személynek kell feltöltenie a **Dokumentumok – EseményKivizsgáló** mappába, melynek elérhetősége:

<..\Esemény-kivizsgálás-intézkedés\Dokumentumok - EseményKivizsgáló>

	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	12 / 15

5.4 Az eseménykivizsgálások kategorizálása

5.4.2 Kis/házi kivizsgálás:

Abban az esetben, ha sem az **EBK szervezet**, sem a **Minőségügyi szervezet**, illetve egyik területi vezető sem reagál a bejelentett eseményre vonatkozóan, akkor az eseményt a kis vagy házi kivizsgálás kategóriába soroljuk.

5.4.2.1 Kis kivizsgálás levezetése

Kis kivizsgálás elvégzésére, a táblázat szükséges mezőinek kitöltésére (kivizsgálás felelőse, megállapítások, gyökérok, felelősség, helyesbítő és megelőző intézkedések, kivizsgálás státusza) és kivizsgálás lezárására hét munkanap áll rendelkezésre a kivizsgálást végző személynek. Kis kivizsgálás esetén a bejelentő terület vezetője vagy az általa saját területén kijelölt személy feladata a kivizsgálás levezetése. Ebben az esetben a kivizsgálónak csak az **EseményKivizsgáló** excel file fentebb részletezett mezőinek kitöltése a feladata. Nem kell kivizsgálási jegyzőkönyvet készíteni. Kötelező azonban a helyesbítő, megelőző és a felelősséghez tartozó intézkedések kitöltése.

Kis kivizsgálás esetén az összegyűjtött dokumentumokat a **Dokumentumok – EseményKivizsgáló** mappába a NÜE azonosítószámával ellátott almappába kell menteni.

5.4.3 Nagy kivizsgálás:

Az **EBK**, a **Minőségügyi szervezet**, illetve **Ügyvezető vagy területi vezető** által nagy kivizsgálás kategóriájába sorolt események esetén az illetékes szervezet visszajelzést küld az érintetteknek a kivizsgálás indításáról.

Nagy kivizsgálások esetén nem határozzunk meg határidőt a kivizsgálás lefolytatására, a bejelentett esemény típusától, jellegétől függ a kivizsgálás levezetésének/befejezésének ideje.


Az eseménykivizsgálásokat minden esetben szakmai team végzi. Az esemény kivizsgálásában mindig részt vesz az esemény kapcsán érintett **terület vezetője** és az **EBK vezető** vagy a **Minőségügyi vezető**, illetve az általuk kijelölt személy(ek).

A munkabaleseti-, kvázi baleseti események kivizsgálásába a biztonságtechnikai szolgáltató illetékes szakembereit, illetve az esemény jellegétől függően külsős szakértőket is be kell/lehet vonni.

Az események kivizsgálása során a szakmai team, illetve az eseményt kivizsgáló személy:

- alaposan megvizsgálja az esemény körülményeit,
- meghatározza az azt kiváltó valós- és lehetséges okokat és következményeket,
- egyértelmű következtetéseket von le az esemény kapcsán,
- helyesbítő/megelőző intézkedéseket indít.
- összeállítja a vizsgálati anyagot (jegyzőkönyvet készít)

Az eseménykivizsgálás előkészítési szakaszában az illetékes **területi vezető (EBK/Minőségügyi vezető/Ügyvezető)** összegyűjti a rendelkezésre álló információkat és kijelöli a kivizsgálást levezető

	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	13 / 15

személyt. A kivizsgálást levezető személy a rendelkezésére álló információk alapján meghallgatja az esemény kapcsán érintett személyeket. A meghallgatáson elhangzottak tükrében a kivizsgálás vezetője megvizsgálja az esemény szempontjából releváns adatokat pl.: trendadatok, mérési adatok stb. A meghallgatások és az adatok elemzése alapján kerülnek meghatározásra az eseményt kiváltó gyökérok(ok). A kivizsgáló a következtetésekben megállapítja a hiányosságokat, amik az eseményhez vezettek, előrevetítve a jövőbeni elkerülés módját. A megállapított következtetések alapján intézkedések kerülnek meghatározásra. Az eseménykivizsgálás eredményét a vizsgálatot vezető személy egyezteti az érintett terület vezetőjével és a meghallgatott személyekkel. Ha a kivizsgálás szükségessé teszi további személyek meghallgatásával egészíti ki az eseménykivizsgálást. Az eseménykivizsgálást az **EBK vezető /Minőségügyi vezető** zárja le az **Ügyvezető** általi jóváhagyás után.

5.4.3.1 Az eseménykivizsgáló jegyzőkönyv tartalmi elemei

- az érintett üzem/szervezeti egység,
- az esemény pontos helye,
- az esemény időpontja,
- kivizsgálásban résztvevők neve, pozíciója,
- az esemény leírása,
- körülmények vizsgálata, ok(ok) meghatározása,
- egyéb információk (opcionális),
- gyökérok(ok),
- következtetés/megállapítás,
- intézkedések (intézkedés, felelős, határidő, megjegyzés).

Az elkészített jegyzőkönyveket jóváhagyás után a kivizsgálást levezető személy küldi meg a management tagjainak, a kivizsgálásban érintett személyeknek és az **EBK -és Minőségügyi munkatárs(ak)**nak.

Nagy kivizsgálások esetén az **EsemenyKivizsgalo** excel fileban, csak az elkészített eseménykivizsgáló jegyzőkönyv azonosító számának és hivatkozásának rögzítése a feladat.

Nagy kivizsgálás esetén az összegyűjtött dokumentumokat a **Dokumentumok – EsemenyKivizsgalo** mappába a NÜE azonosítószámával ellátott almappába kell menteni a kis kivizsgálókhoz hasonlóan.

5.5 Intézkedések kezelése

A feltárt nem megfelelőségek (területi bejárások, auditok, érdekelt felek észrevételei kapcsán megfogalmazódó problémák), illetve az eseménykivizsgálások során, valamint változáskezelési folyamatokban meghatározott feladatok, intézkedések az **Intezkedesek.xmls** fájlba kerülnek felvezetésre, ahol a feladatok végrehajtásáért felelős személyek és határidők is rögzítésre kerülnek.

KCH	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	14 / 15

A kis kivizsgálások kapcsán keletkező feladatokat a **Minőségügyi munkatárs** rögzíti a táblázatban és küldi ki az érintetnek (feladat elvégzésére kijelölt személy) az értesítő e-mailt arról, hogy elvégzendő feladata van. Hiányzása esetén ezt a feladatot az **EBK szervezet munkatársai** látják el.

Nagy kivizsgálások esetén a megküldött kivizsgálási jegyzőkönyvekből az **EBK szervezet munkatársai** vezetnek át az **Intézkedések. xmls fileba** az előírt feladatokat és küldik ki az értesítő e-mailt. Távollétük esetén a **Minőségügyi munkatárs** végzi el a feladatot.

5.6 Intézkedések nyomon követése

A kivizsgálások, ellenőrzések során meghatározott feladatok nyomon követése a feladatot előíró személy(kivizsgáló)feladata.

Az érintett felelős a feladról emailben értesül, melyre válaszolva tudja a teljesülést visszaigazolni, vagy határidőt módosítani. A határidő módosításra 3 alkalommal van lehetőség, a 4. alkalommal csak **Ügyvezető igazgató** általi jóváhagyás esetén lehetséges.

Az **EBK és Minőségügyi szervezet** egy-egy bejárás alkalmával ellenőrizheti az előírt intézkedések státuszát, illetve a lezárt feladatok tényleges megvalósulását.

5.7 Intézkedés lezárása

Az előírt feladatok abban az esetben zárhatók le és helyezhetők „Kész” státuszba, ha a feladat felelőse visszajelez az EBK és/vagy Minőségügyi szervezet munkatársainak a feladat elvégzéséről és ezt dokumentumokkal alá tudja támasztani.

A feladat megvalósulását igazoló dokumentumokat a **Dokumentumok – Intézkedés** mappában ([..\Esemény-kivizsgálás-intézkedés\Dokumentumok - Intézkedés](#)) a feladat azonosítójának megfelelő almappába kell feltölteni a feladat felelőseinek.

6 KOCKÁZATOK ÉS LEHETŐSÉGEK

A kockázatokat és lehetőségeket az **Integrált Irányítási Kézikönyv** tartalmazza.

7 A TELJESÍTMÉNY ÉRTÉKELÉSE

A teljesítmény értékelését az **Integrált Irányítási Kézikönyv** tartalmazza.

8 KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK

Azonosító	Megnevezés
ADATBÁZIS - eseménybejelentő	\\172.30.100.11\iir\Esemény-kivizsgálás-intézkedés\ADATBÁZIS - eseménybejelentő
Dokumentumok - EseményKivizsgáló	\\172.30.100.11\iir\Esemény-kivizsgálás-intézkedés\Dokumentumok - EseményKivizsgáló

KCH	Eljárási utasítás	Azonosító	ELJ-HELY-TEV
	Helyesbítő tevékenységek szabályozása	Verzió	04
		Érvénybelépés	2023.01.13.
		Oldal	15 / 15

Dokumentumok - EseményBejelento	\\172.30.100.11\iir\Esemény-kivizsgálás-intézkedés\Dokumentumok - EseményBejelento
Dokumentumok - Intezkedes	\\172.30.100.11\iir\Esemény-kivizsgálás-intézkedés\Dokumentumok - Intezkedes
EseményBejelento	\\172.30.100.11\iir\Esemény-kivizsgálás-intézkedés
EseményKivizsgalo	\\172.30.100.11\iir\Esemény-kivizsgálás-intézkedés
Intezkedesek	\\172.30.100.11\iir\Esemény-kivizsgálás-intézkedés

FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

Megnevezés	Megőrzésért felelős	Megőrzés ideje	Megjegyzés
Eseménykivizsgálás jegyzőkönyve	EBK/Minőségügyi vezető	5 év	Elektronikusan archiválva
Intézkedések email	EBK munkatárs / Minőségügyi munkatárs	folyamatosan	naprakészen tartás elektronikusan archiválva
Eseménybejelentő formanyomtatvány	EBK munkatárs / Minőségügyi munkatárs	folyamatosan	naprakészen tartás elektronikusan archiválva
Kapcsolódó dokumentumok	EBK munkatárs / Minőségügyi munkatárs	folyamatosan	naprakészen tartás elektronikusan archiválva

VÁLTOZÁSOK

Verzió	Érvénybelépés	A változtatás rövid leírása
01	2017.10.27.	A kivizsgálások lefolytatásának pontosítása.
02.	2018.09.25.	
03.	2022.05.20.	A teljes folyamat felülvizsgálata.A kivizsgálási folyamattal kapcsolatos adminisztratív és ellenőrző feladatok pontosítása. Folyamatábra módosítása.
04	2022.01.09.	Az 5.4.2.1 Kis kivizsgálások fejezetben a kivizsgáló személyének pontos meghatározása.

