



INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV

Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO
14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok
követelményei szerint

2011 JÚL 19.



000000000000292875

34948 | 2011 | AA-K | HIR | 198-1

(305)

INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV

Aláírás:

Jóváhagyó/ folyamatfelelős:	Bakó Attila Vezérigazgató	
--------------------------------	------------------------------	--

Aláírás:

Készítésért felelős:	Fóris Ferenc Működésirányítási irodavezető	
Tartalmi összhang vizsgálat:	Fóris Ferenc Működésirányítási irodavezető	
Jogi megfelelés:	Dr.Schromm Ervin Jogi Igazgató	

Utoljára átvizsgálva:	Esedékes átvizsgálás időpontja	Átvizsgálta (aláírás)

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

Tartalomjegyzék

0.1. Vezetői nyilatkozat.....	4
0.2. A Társaság és szervezete	5
1. Az Integrált Irányítási Rendszer alkalmazási területe	8
2. Rendelkező hivatkozás	8
3. Szakkifejezések	8
4. Az Integrált Irányítási Rendszer.....	8
4.1. Az Integrált Irányítási Rendszer folyamatai.....	8
4.2. Az Integrált Irányítási Rendszer eljárásai.....	10
4.3. A dokumentumok kezelése.....	10
4.4. A feljegyzések	12
5. A vezetőség felelősségi köre	12
5.1. A vezetőség elkötelezettsége	12
5.2. Vevőközpontúság.....	14
5.3. MINŐSÉG, KÖRNYEZETI és MEB POLITIKA.....	15
5.4. Tervezés	16
5.4.1. Minőség- környezeti és MEB célok, előirányzatok	16
5.4.2. Környezeti tényezők	16
5.4.3. MEB veszélyazonosítás, kockázatértékelés és a kockázat kézben tartásának meghatározása	16
5.4.4. Komplex irányítási program	17
5.4.5. Az integrált irányítási rendszer tervezése	18
5.4.6. Jogszabályi és szabványbeli követelmények	18
5.5. Felelősségi kör, hatáskör, kommunikáció	19
5.5.1. Felelősségi és hatáskörök	19
5.5.2. A vezetőség képviselője	19
5.5.3. Belső és külső kommunikáció.....	20
5.6. Vezetőségi átvizsgálás	21
6. Gazdálkodás az erőforrásokkal	22
6.1. Gondoskodás az erőforrásokról.....	22
6.2 Emberi erőforrások.....	22
6.3. Infrastruktúra és munkakörnyezet.....	23
7. A szolgáltatás megvalósítása	24
7.1. A szolgáltatás megvalósításának megtervezése	24
7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok	24
7.2.1. A szolgáltatással kapcsolatos követelmények meghatározása	24
7.2.2. A szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása	24
7.2.3. Kapcsolattartás a vevővel.....	25
7.3. Tervezés és fejlesztés	25
7.3.1. Általános útmutatás	26
7.3.2. A tervezés és fejlesztés bemenő adatai.....	26
7.3.3. - 7.3.4. A tervezés és fejlesztés kimenő adatai, a tervezés és fejlesztés átvizsgálása.....	27
7.3.5. A tervezés és fejlesztés igazolása	27
7.3.6. A tervezés és fejlesztés érvényesítése	27
7.3.7. A tervezés és fejlesztés változásainak kezelése.....	28
7.4 Beszerzés	28
7.5. A szolgáltatás nyújtása.....	28

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

7.5.1. A szolgáltatás nyújtásának szabályozása	28
7.5.2. A MEBIR szabályozása	29
7.5.3 A szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése	29
7.5.4. Azonosítás és nyomonkövethetőség	29
7.5.5. A vevő tulajdona	30
7.5.6. A szolgáltatás állagának megőrzése.....	31
7.6. A megfigyelő és mérőberendezések kezelése	31
8. Mérés, elemzés, fejlesztés	31
8.1. Általános követelmények	31
8.2. Figyelemmel kísérés és mérés	32
8.2.1. A vevő megelégedettsége	32
8.2.2. Környezeti teljesítmény.....	32
8.2.3. MEB teljesítmény.....	32
8.2.2. Belső audit.....	33
8.2.3. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése	33
8.2.4. A szolgáltatás figyelemmel kísérése és mérése.....	33
8.3. A nemmegfelelőségek kezelése	34
8.3.1. A nem megfelelő szolgáltatás kezelése	34
8.3.2. A MEB események kivizsgálása, nemmegfelelőség	34
8.3.2. Felkészültség és reagálás vészhelyzetekre	34
8.4 Az adatok elemzése	35
8.5. Fejlesztés	35
8.5.1. Folyamatos fejlesztés	35
8.5.2. Helyesbítő tevékenység.....	36
8.5.3. Megelőző tevékenység	36

Mellékletek:

1.ábra Az ÁAK Zrt szervezete

2.ábra Az ÁAK Zrt integrált irányítási rendszerének folyamatai és kapcsolódásuk a Társaság más folyamataihoz

3.ábra Az ÁAK Zrt főfolyamatai

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

0.1. Vezetői nyilatkozat

Az Állami Autópálya Kezelő Zrt működésében a vevői követelmények teljesítése meghatározó fontosságú. Miközben működésünket úgy szabályozzuk, hogy annak eredménye a vevőink és a tulajdonosunk számára egyaránt megfelelő legyen, a fenntartható fejlődés érdekében a szolgáltatást ésszerű munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági feltételrendszerben úgy kell végrehajtánunk, hogy az azzal járó környezeti kibocsátásokat ellenőrzés alatt tartjuk, és lehetőségeinkhez mérten csökkentjük. Munkánk eredményességének támogatására bevezettük az MSZ EN ISO 9001:2009 szerinti minőségirányítási és az MSZ EN ISO 14001:2005 szerinti környezetközpontú és az MSZ 28001:2008 munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási rendszereket, vállalatirányítási rendszerünkbe integrálva azokat. E kézikönyv célja, hogy bemutassa, a hivatkozott irányítási rendszerek hogyan csatlakoznak az ÁAK Zrt irányítási rendszeréhez, folyamataihoz, és a vállalatunk szabályozási, működési gyakorlata hogyan elégíti ki a szabványok követelményeit.

Az ÁAK Zrt minőségi, környezetirányítási és munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági rendszerének előírásai a vállalati szabályozási rendszer részét képezik, azok minden munkatársunk számára rendelkezésre állnak, betartásuk kötelező. A rendszerről, különös tekintettel a minőségi, környezeti és munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági politikára és célokra, a munkatársak részére oktatást kell tartani. A rendszer karbantartásáért, az abban foglaltak tudatosításáért a működésirányítási vezető a felelős.

Az ÁAK Zrt minden vezetői szintű munkatársának kötelessége, hogy saját hatáskörében az integrált irányítási rendszer működését felügyelje, és szükség szerint intézkedjen annak megfelelő érvényesülése és fejlesztése érdekében.

Budapest, 2011. július 01.



Bakó Attila
vezérigazgató

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

0.2. A Társaság és szervezete

Az Állami Autópálya Kezelő zártkörűen működő részvénytársaság (ÁAK Zrt)

A Társaság 100%-os állami tulajdonban működik, a tulajdonosi jogokat az állam nevében a Magyar Fejlesztési Bank Zrt. gyakorolja.

Az ÁAK Zrt. fő tevékenységi körébe tartozik az M0, M1, M19, M15, M2, M3, M30, M31, M35, M43, M7, M70 úthálózatok üzemeltetése fenntartása, az úthasználati jogosultságok értékesítése, valamint az ellenőrzésben való közreműködés a Nemzeti Közlekedési Hatósággal. Ezen tevékenységeket az alábbi, jogszabályokon alapuló szerződések határozzák meg:

- a Magyar Állam nevében eljáró Közlekedésfejlesztési és Koordinációs Központtal (3K) kötött szerződés az úgynevezett O&M szerződés, mely az autópályák üzemeltetésére és karbantartására vonatkozik,
- a Matrica szerződés, mely az úthasználati jogosultság értékesítésére, vagyis az útdíjak beszedésére vonatkozik,
- a 3K-val és a Nemzeti Közlekedési hatósággal kötött háromoldalú megállapodás, mely alapján az ellenőrzés támogatása történik.

Tevékenységeink ellátását jogszabályi keretek is szabályozzák. Az üzemeltetés és karbantartás tekintetében elsődlegesen irányadó a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény (Kkt.), valamint az annak felhatalmazás alapján kiadott, az országos közutak kezelésének szabályozásáról szóló 6/1998. (III.11.) KHVM rendelet. Az úthasználati jogosultság értékesítésére és ellenőrzésére vonatkozóan pedig szintén a Kkt. és az autópályák és autóutak, valamint főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III.26.) GKM rendelet – figyelemmel a díjfizetés ellenében használható autópályákról, autóutak és főutakról szóló 37/2007. (III.26.) GKM rendeletre - tartalmaz előírásokat. E fő feladatok szerteágazó részfeladatokra bomlanak, melyek megoldását a Társaság célszerűen kialakított szervezeti és folyamat struktúra keretében végzi.

Az autópálya mérnökségek az üzemeltetés általános feladataiból adódó tennivalókat végzik, úgymint:

Útellenőrzés, diszpécsterszolgálat ellátása, a pálya- és úttartozékok valamint a műtárgyak folyamatos ellenőrzése. A mérnökségekhez tartozó területek takarítása, szemétszedés és elszállítás. A pihenők üzemeltetése. Burkolat-tisztítás, jelzőtáblák, vezetőoszlopok, korlátok, zajvédő falak, beton és acél elválasztó elemek tisztítása, pálya menti növényzet karbantartása. Autópálya-műtárgyak és vízelvezető rendszerek tisztítása, utak és hidak megvilágításának karbantartása, szalagkorlátok, zajvédő

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

falak, és hídkorlátok helyreállítása, KRESZ és útbaigazító táblák helyreállítása, baleseti helyszínek biztosítása. Téli készenlét, síkosság elleni védekezés, hó eltakarítás, hó-védőművek kihelyezése és beszedése.

Az üzemelő gyorsforgalmi utak és a kapcsolódó műtárgyak számos tényező együttes hatásának következtében folyamatos kopásnak, avulásnak és rongálódásnak vannak kitéve. Az áthaladó forgalom igénybevétele, az időjárás eróziós hatása és a rendkívüli események következtében előálló meghibásodások miatt újra és újra felújításra szorulnak. Ezt a munkát fenntartási tevékenységnek nevezzük, melynek rendszeressége és gyakorisága további tényezőktől függ. A fenntartási feladatokat a Társaság központi szervezői funkcióként látja el, alvállalkozók bevonásával. A tervszerű felújítás során az elhasználódott pályaszerkezeteket és úttartozékokat kell kijavítani, ami leggyakrabban azok teljes kicserélését jelenti. Ahol lehetséges e tevékenységünket innovatív technológiákkal végezzük el, ilyenkor a környezeti szempontokat is előtérbe helyezzük. Sajnos ez a tevékenység a legkorszerűbb technológia és szervezési módszerek alkalmazása mellett is jelentős forgalomkorlátozással jár.

Az útkezelési feladatok mellett, az államnak nyújtott külön szolgáltatásként a Társaság ellátja az utak igénybevitelével, az úthasználati jogosultsággal kapcsolatos kereskedelmi és ügyfélkapcsolati tevékenységeket. A Társaság az M1, M3, M30, M35, M5, M6, M7 autópályák mentén ügyfélkapcsolati irodákat üzemeltet. Az irodák jellemzően klasszikus ügyfélkapcsolati és vevőszolgálati feladatokat látnak el. Fő profiljuk az autópálya használati jogosultság értékesítése valamint az ezzel kapcsolatos ügyintézés (átírás adás-vétel esetén, rendszámelírás korrigálása, ellenőrzőszelvény pótlása, stb.).

A nap 24 órájában működő információs vonal, a helyi tarifával hívható *kékszám (06-40 40-50-60)* az autópálya használattal kapcsolatos tudnivalókról, a díjfizetésről, a díjellenőrzésről valamint az autópályákon érvényben lévő aktuális terelésekről, lezárásokról, a forgalmi helyzetről, az utak állapotáról és a gyorsforgalmi úthálózatot érintő egyéb kérdésekről ad tájékoztatást. Az utazók informálásának egy másik fontos csatornája az ügyfélkapcsolat elektronikus postacíme (ugyf@autopalya.hu), és levelezési posta címe: 2101 Gödöllő Pf: 148.

A Társaság központjában, valamint az autópálya vonalanként működő diszpécser szolgálatok a nap 24 órájában szolgáltatják a közlekedési információkat az utazóközönség felé az interneten, az úthálózaton kiépítésre került Változtatható Jelzéseképű Táblákon (VJT), illetve a regionális rádiókon keresztül. Emellett telefonon bárki számára készséggel

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

nyújtanak tájékoztatást az úthasználattal kapcsolatos egyéb kérdésekben is. A főbb diszpécseri információs témakörök:

Az autópályák forgalmi körülményei, érvényben levő terelések, sávlezárások, torlódások; balesetek miatt kialakult forgalmi helyzet; a pályákat érintő események, rendezvények; a határátkelők forgalma, várakozási idő; az utak állapota; időjárás és látási viszonyok, téli időszakban a frissen esett hóréteg, dolgozó gépek, hóakadályok, hófúvások és járhatatlan útszakaszok.

A diszpécseres folyamatossan értékeli az elektronikus információs rendszerek által szolgáltatott és a megfigyelt adatokat, és azokat rendszeresen továbbítják a központ megfelelő szervezeti egységeinek. Indokolt esetben értesítik a Társaság kijelölt vezetőit az autópályákon történt nagyobb balesetekről, a forgalom biztonságát veszélyeztető eseményekről.

Folyamatosan kapcsolatot tartanak az ÚTINFORM munkatársaival, az Országos Meteorológiai Szolgálattal, és a bejelentkező médiákkal (rádiók, televíziók). Segítséget nyújtanak a műszaki mentést igénylőknek. Baleset esetén annak kimenetelétől függően értesítik a mentőszolgálatot, a rendőrséget, a tűzoltóságot, katasztrófavédelmet vagy szükség esetén az egyéb illetékes szerveket és szervezeteket.

A diszpécseres által rögzített adatok alapján folyamatos útállapot és forgalmi helyzet tájékoztatás kerül az internetre (www.autopalya.hu), mely adatok kivonatos formában mobiltelefonos sms-en is (Tel: +36707774636) elérhetők. Az intraneten, e tájékoztatáson felül webkamerás képek is tájékoztatják az érdeklődőket a forgalom pillanatnyi helyzetéről.

A Társaság fő szolgáltatási tevékenységeit hagyományos központi funkciók támogatják, melyekről a 3.ábra. Az ÁAK Zrt főfolyamatai (lásd a mellékletben) ad átfogó képet. A Társaság folyamatait külön szabályzat írja le, melyből az e kézikönyvben szereplő 3.ábra mint tájékoztató ábra származik. A folyamatokat vezető és végrehajtó szervezetről az 1.ábra. Az ÁAK Zrt szervezete ad képet. A Társaság szervezetét a szervezeti és működési szabályzat írja le, az 1. ábra e szabályzatból származik, s itt tájékoztató jelleggel szerepel.

A minőség és környezetirányítási integrált rendszer működésének felügyeletét a vezérigazgató a közvetlen alárendeltségében lévő működésirányítási irodán keresztül látja el.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

1. Az Integrált Irányítási Rendszer alkalmazási területe

A 0.1. pontban hivatkozott szabványok alkalmazási területe kiterjed az ÁAK Zrt teljes szervezetére és valamennyi tevékenységére*, az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány 7.5.2. *A termék előállítási és szolgáltatásnyújtási folyamatok érvényesítése (validálás) fejezet kizárásával.* (*tevékenységek: „autópálya üzemeltetés és fenntartás, úthasználati jogosultág értékesítése, adatgyűjtés és ügyfélkapcsolat működtetése)

2. Rendelkező hivatkozás

Az ÁAK Zrt Integrált Irányítási Rendszerében szereplő szakkifejezések értelmezése megegyezik az „MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár”, illetőleg az „MSZ EN ISO 14001:2005 Környezetközpontú irányítási rendszerek. Követelmények és alkalmazási irányelvek.” valamint az MSZ 28001:2008 „Szakkifejezések és meghatározásuk” értelmezésével.

3. Szakkifejezések

Fenntarthatóság: "A fenntarthatóság az emberiség jelen szükségleteinek kielégítése, a környezet és a természeti erőforrások jövő generációk számára történő megőrzésével egyidejűleg." (Átmenet a fenntarthatóság felé; Világ Tudományos Akadémiáinak Nyilatkozata, Tokió, 2000).

MEB: Munkahelyi egészségvédelem és biztonság

MEBIR: Munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszer

4. Az Integrált Irányítási Rendszer

4.1. Az Integrált Irányítási Rendszer folyamatai

A Társaság működését folyamat alapú szabályozó rendszer irányítja, a folyamatszabályzat szolgál keretként az egyéb szabályzatokhoz és munka utasításokhoz, valamint a felelőségek és hatáskörök kijelöléséhez.

Az ÁAK Zrt vezérigazgatójának irányításával a Működésirányítási iroda meghatározta, hogy az Integrált Irányítási Rendszer eredményes és

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

hatékony működtetése milyen folyamatok mentén valósul meg. Azoknál a folyamat elemeknél, amelyeknél azt a 0.1.pontban hivatkozott szabványok kötelezően előírják, a belső szabályozásban olyan szabályzatok készültek, melyek egyben az integrált rendszer eljárásai is. Az egyéb szabályozások – szabályzatok és munka utasítások - elkészítése során a jelen Kézikönyv előírásait, mint rendező elvet kell alkalmazni. A Társaságnál a Működésirányítási iroda vezetője felelős a szabályozás összhangjáért és teljességéért.

Az integrált irányítási rendszer folyamatait és azok kapcsolódási pontjait foglalja össze a 2. Ábra. Az ÁAK Zrt integrált irányítási rendszerének folyamatai és kapcsolódásuk a Társaság más folyamataihoz (lásd a mellékletben).

Az Integrált Irányítási Rendszer és a Társaság egyéb folyamatainak egymásra hatásában (2.ábra) az egyes folyamat elemek úgy kapcsolódnak egymáshoz, hogy végeredményként a teljes rendszerben visszacsatolás van. Ezzel minden elem hat mindegyikre. A legfontosabb kapcsolatokat, az elemek sorrendiségét is figyelembe véve, az ábrán nyilak jelzik. Az Integrált Irányítási Rendszer kézikönyve és eljárásai az egyes folyamat elemek tárgyalásakor külön utalnak az adott folyamat kapcsolódási pontjaira.

Az ÁAK Zrt vezérigazgatója gondoskodik arról, hogy a rendszer működéséhez a szükséges erőforrások rendelkezésre álljanak. E témakört jelen kézikönyv 6. fejezete részletesen tárgyalja. A rendszer egyes folyamat elemeinek ki és bemeneti pontjainál, valamint a teljes rendszert átfogó megfigyelési rendszerben feljegyzésekre, rendszeres jelentésekre és megbeszélésekre alapuló mérés, elemzés és kommunikáció működik, mely biztosítja a szükséges információkat a működés minden szintjén.

Az Integrált Irányítási Rendszer folyamatainak működését a vezetés figyelemmel kíséri és elemzi, mindezek eredménye révén a célok elérése és a működés tökéletesítése érdekében folyamatosan fejlesztéseket valósít meg.

	INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint	
--	---	--

4.2. Az Integrált Irányítási Rendszer eljárásai

Az ÁAK Zrt jelen Integrált Irányítási Rendszer kézikönyvéhez az alábbi eljárás utasítások tartoznak. Az egyes eljárásokra a kézikönyv aktuális fejezetei hivatkoznak.

Az eljárás száma	Az eljárás megnevezése
M-MI-01	A Társaság dokumentumai. Szabályzatok készítése, kiadása és nyilvántartása.
M-MI-02	Környezeti hatótényezők, jogszabályok, kommunikáció
M-HÜ-01	Rendkívüli helyzetek kezelése („Havária terv”)
M-HÜ-02	A környezeti kibocsátásokkal kapcsolatos feladatok
M-HR-13	MEB kockázatok
M-HR-6	Tűzvédelmi szabályzat
M-HR-11	Munkavédelmi szabályzat
M-HR-14	MEB kommunikáció
M-HR-15	A MEB teljesítménye és a megfelelés kiértékelése
M-MI-05	A mérőberendezések felügyelete
M-MK-02	A belső audit
M-MI-04	A nemmegfelelőségek kezelése
M-MI-06	Helyesbítő és megelőző tevékenységek
M-MI-8	Iratkezelési Szabályzat és Irrattári terv

4.3. A dokumentumok kezelése

Dokumentációs rend szabályozza a dokumentumok készítését, formai és nyilvántartási követelményeit, a kiadásuk és visszavonásuk rendjét, archiválásukat, valamint a dokumentumokkal kapcsolatos valamennyi tevékenység kapcsán a felelősség és hatásköröket.

Az ÁAK Zrt alkalmazott előírás jellegű dokumentumainak fajtái:

- Jogszabályi előírások
- Szabványok
- Alapító okirat
- Tulajdonosi határozatok

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

- Szabályzatok
- Munkautasítások
- Vezérigazgatói utasítások és körlevelek
- Munkaszerződések
- Munkaköri leírások
- Vevői és beszállítói szerződések
- Vevők által átadott dokumentumok – Amennyiben valamely vevő partner felől érkezik valamilyen előírás, amelynek betartása a cég számára kötelező, úgy azt a cég, jellemzően vagy szerződésbe foglalja, vagy előírásait egy belső utasításba integrálja.

Az ÁAK Zrt a M-MI-01 A társaság dokumentumai. Szabályzatok és feljegyzések készítése, kiadása és nyilvántartása c. eljárásban meghatározott módon gondoskodik arról, hogy dokumentumai:

- Kiadás előtt megfelelés szempontjából jóváhagyásra kerüljenek
 - A dokumentumok átvizsgálása, szükség esetén módosítása rendszeres időközönként megtörténjen
 - A dokumentumok érvényes állapotának azonosítása megtörténjen
 - A dokumentumok megfelelő változatai álljanak rendelkezésre a működési helyeken
 - A dokumentumok olvashatók és azonosíthatók maradjanak
 - A külső dokumentumok azonosítva legyenek, és elosztásuk ellenőrzött legyen
- Az elavult dokumentumok bevonása és azonosítása, megőrzése és selejtezése megtörténjen.

Az ÁAK zrt. szabályozási rendszere:

A Társaság intranet felületének induló lapján található „Szabályzatok” felírra kattintva érjük el a Társaság szabályozásait.

A szabályozási rendszer egyes elemei:

- az elvi szabályozások(pl. az SZMSZ, a Kollektív Szerződés, Integrált ISO kézikönyv, Alapító Okirat, Alapérték Kódex, stb)
- A folyamatszabályozás valamint a folyamatszabályozás megjelenítő felülete, az ARIS
- Munkautasítások a folyamatok alátagozódva (pl. Gépészeti és Energetikai folyamatok/Emelőgép biztonsági szabályzat, stb.)
- illetve a körlevelek, szintén a folyamatok alá tagozódva (pl. Gépészeti és Energetikai folyamatok/Feladathoz rendelt gépjárművek használatának rendje, stb.)
- valamint a vezérigazgatói utasítások és körlevelek

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

- Az intraneten megtalálhatóak az elavult, de esetenként még szükséges archív szabályozások, melyeknek könyvtár, illetve fájlnevei tartalmazzák az „archív” szót.
- A feladatok elvégzéséhez, azok dokumentálásához szükséges formanyomtatványok szintén az intraneten elérhetőek a „nyomtatványok” menüpontra kattintva.
- A feladatok jobb elvégzését támogató tájékoztató tudásbázis a „Nagyokos” menüpontra kattintva érhető el.

4.4. A feljegyzések

A dokumentumok sajátos csoportját alkotják a feljegyzések, amelyek a Társaság működésének azon pontjain készülnek, ahol igazolni szükséges, hogy a működés a dokumentumokban meghatározott módon valósul meg. A Feljegyzések készítésére és kezelésére vonatkozóan általánosan a M-MI-01 A társaság dokumentumai. Szabályzatok és feljegyzések készítése, kiadása és nyilvántartása c. eljárás ad útmutatást, biztosítva, hogy a feljegyzések azonosíthatók legyenek, tárolásuk, védelmük, kikereshetőségük, archiválásuk szabályozott és célszerű módon valósuljon meg. Az egyes feljegyzések konkrét formai és tartalmi elemeire vonatkozóan az adott tevékenységet leíró munkautasítás ad részletes szabályozást.

5. A vezetés felelősségi köre

5.1. A vezetés elkötelezettsége

Az ÁAK Zrt vezérigazgatója, a jelen Integrált Irányítási Rendszer Kézikönyvben, a Társaság Alapérték Kódexében, valamint a napi munkavégzés során a személyes kommunikációs kapcsolataiban is, kinyilatkoztatja, és nyilvánvalóvá teszi a Társaság dolgozói számára, hogy az elvárt minőség hatékony elérése, a megfelelő környezeti teljesítés, **valamint a munkahelyi egészségvédelem és biztonság** (MEB), összhangban a vevői és tulajdonosi elvárásokkal és a jogszabályi előírásokkal, a cég célkitűzései között meghatározó fontosságú.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

Az ÁAK Zrt vezérigazgatója

- gondoskodik arról, hogy legyen a cégnek, a mindenkori állapotokra aktualizált minőségi- környezeti és MEB politikája, s azzal a munkatársak, valamint a MEB tekintetében a Társaság szabályozása alatt tevékenykedő személyek tisztában legyenek. Gondoskodik továbbá arról, hogy a politikából levezetve, az egyes működési pontokon rendszeresen aktualizált célok kerüljenek megfogalmazásra, melyek kifejezik a Társaság törekvéseit s a teljesítményre vonatkozóan egyben mércéül is szolgálnak. Évente legalább egy alkalommal átvizsgálást tart annak megállapítására, hogy az Integrált Irányítási Rendszer összességében, illetve annak főbb elemei egyenként is, alkalmasak-e a Társaság, a gazdasági és jogszabályi környezet, és az érintett felek elvárásainak teljesítésére, és teljesíti-e azokat.
- gondoskodik arról, hogy a szolgáltatás megvalósulásához, valamint az integrált irányítási rendszer működéséhez szükséges tárgyi és humán erőforrások rendelkezésre álljanak.
- átvizsgálja a cég folyamatait abból a szempontból, hogy milyen folyamatokra van szükség az Integrált Irányítási Rendszer működtetése és fejlesztése tárgyában, e folyamatokat rendszerbe foglalja és fenntartja.
- gondoskodik arról, hogy a cégnél minden munkatárs, MEB esetén a Társaság szabályozása alatt álló valamennyi személy, tisztában legyen a felelősségével, hatáskörével és kötelezettségével.
- A folyamatok és a belső kommunikáció fönntartása érdekében, írásbeli és szóbeli beszámolási és tájékoztatási rendet ír elő.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

5.2. Vevőközpontúság

Az ÁAK Zrt, amikor a vevőjét meghatározza, speciális helyzetben van. Szerződéses szolgáltatói jogviszonyban áll a Magyar Állammal (illetve az annak képviseletében eljáró KKK-val), s ennél fogva a vevője a Magyar Állam. (Lásd a 0.2. pontot). Az állammal kötött szerződések rendszeres ellenőrzési tevékenységet írnak elő, mely alapján a Társaság a megfelelő teljesítését igazolja.

A Társaság szolgáltatását közvetlenül természetes és jogi személyek veszik igénybe, akiket összefoglalóan úthasználóknak nevezünk. Célszerűen a Társaság a megfelelő minőség teljesítése szempontjából az úthasználókat is vevőnek tekinti. Az utazóközönség felé a Társaság a szabályzataiban részletezett módon, Kommunikációs Iroda, diszpécshatszolgálat és Call Center működtetésével gondoskodik arról, hogy az útkezelésre és az úthasználatra vonatkozó követelmények nyilvánvalóvá váljanak.

A Társaság munkatársai a szolgáltatási folyamatot figyelemmel kísérik, annak megfelelő eredményét igazolják. Munkájukkal biztosítják, hogy a követelmények megfelelően legyenek teljesítve. Azt, hogy az utazóközönség elégedettségét sikerült-e elérni, részben a napi kommunikáció során, részben az elégedettség rendszeres vizsgálatával állapítják meg.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

5.3. MINŐSÉG, KÖRNYEZETI és MEB POLITIKA

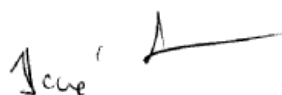
Az Állami Autópálya Kezelő Zrt. alapvető célja a kezelésében lévő gyorsforgalmi úthálózat jogszabályokban és szerződésekben rögzített paraméterek, valamint az egyéb fórumokon kifejeződő társadalmi elvárások szerinti üzemeltetése, műszaki állapotának gazdaságilag hatékony fenntartása, az úthasználati jogosultság értékesítése, az ellenőrzés támogatása, munkatársainak **valamint a szabályozása alatt álló személyeknek a munkahelyi egészségvédelmével és biztonságuk megőrzésével.**

E célt olyan hatékonysággal kell teljesíteni, mely megfelel a magyar gazdaság mindenkor elvárásainak csakúgy, mint az iparág nemzetközi hatékonysági követelményeinek.

A gyorsforgalmi úthálózat végigvonul a természeti tájon, az épített környezeten, és működése a közösségi élet részévé válik. Ebből adódóan a Társaság eredményes működése és társadalmi elfogadottsága csak a káros környezeti hatások folyamatos csökkentése és a környezetszennyezés megelőzése, valamint a mindenkor érvényes jogszabályi követelmények teljesítése mellett valósulhat meg. Céljaink elérése érdekében szolgáltatásunkat az alábbi súlypontok kiemelt figyelembe vételével hajtjuk végre:

- az utak használata az utazóközönség **és a működés érdekében munkát végzők számára egyaránt** biztonságos legyen,
- a gyorsforgalmi hálózat álljon az elérhető legteljesebb mértékben a forgalom rendelkezésére
- az útra vonatkozó legnagyobb megengedett sebességű haladás az időjárási és forgalmi viszonyok függvényében jellemzően lehetséges legyen,
- az utazás minél pontosabban tervezhető legyen az utazási információk megfelelő rendelkezésre állásával
- a szolgáltatás színvonalának hosszú távú fenntartása érdekében az üzemeltetés, a fenntartás gazdaságilag hatékony legyen,
- Az úthasználati jogosultság megvásárlása és az ezzel kapcsolatos egyéb ügyintézés könnyen elérhető és megfelelő sebességű legyen,
- környezeti tényezőink kapcsán a lényeges vagy enyhíthető hatásokat programszerűen csökkentjük, a környezetszennyezést megelőzzük,
- **munkahelyi- és egészségügyi- biztonsági kockázatértékelés alapján ésszerűen megelőzzük a sérüléseket és az egészségkárosodást,**
- Az MSZ EN ISO 9001:2009 szerinti minőségirányítási, a MSZ EN ISO 14001:2005 szerinti környezetirányítási **és az MSZ 28001:2008 szerinti MEB rendszert** működtessünk integrált rendszerként, s ennek eredményességét folyamatosan fejlesszük,
- a képzések és a belső kommunikáció egyéb fórumai által segítsük elő a minőség- és környezet- **és MEB** tudatos munkavégzést és a fenntartható működést.

Budapest, 2011.07.01.



Bakó Attila
vezérigazgató

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

5.4. Tervezés

5.4.1. Minőség- környezeti és MEB célok, előirányzatok

Az ÁAK Zrt vezetői az üzleti és feladat-tervezés és az üzletmenet rendszeres kiértékelése során elvárásokat, azokból minőség- környezeti és MEB célokat határoznak meg. E célokból az illetékes munkatársak programokat készítenek.

5.4.2. Környezeti tényezők

Az ÁAK Zrt. tevékenységeinek sokféleségéből adódóan, többféle környezeti tényező révén kerül kölcsönhatásba a környezetével. A környezetre gyakorolt hatásokat az M-HÜ-2 Környezeti kibocsátásokkal kapcsolatos feladatok című eljárás mutatja be. Az eljárás foglalkozik valamennyi környezeti tényezővel, valamint a kibocsátásokkal kapcsolatos feladatokkal, felelőségekkel.

5.4.3. MEB veszélyazonosítás, kockázatértékelés és a kockázat kézben tartásának meghatározása

Az ÁAK külön eljárást (lásd M-HR-13 MEB kockázatok) működtet a MEB veszélyek folyamatos felismerésére, a kockázatok értékelésére, és a szükséges kockázat kézben tartásának meghatározására az alábbi szempontok figyelembe vételével.

- Melyek a rutin- és a nem rutintevékenységek
- A munkahelyen előforduló összes személy tevékenységei (beleértve az alvállalkozókat és látogatókat)
- Az emberi viselkedés, képességek és más humán tényezők
- A (munkahelyen) kívülről származó azonosított veszélyek, amelyek a szervezet felügyelete alatt lévő, munkahelyen belüli személyek egészségére és biztonságára káros hatással lehetnek;
- A munkahely környezetében, a szervezet szabályozása alatt álló munkával kapcsolatos tevékenységből keletkező veszélyek
- A munkahelyen található infrastruktúra, berendezések, anyagok, függetlenül attól, hogy a szervezet vagy valaki más bocsátotta ezeket rendelkezésre

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

- A szervezetben, annak tevékenységében vagy anyagaiban végrehajtott és tervezett változások
- A MEBIR módosításai, beleértve az ideigleneseket is, és azok hatásai a működésre, a folyamatokra és a tevékenységre
- Bármilyen, a veszélyelemzésre vonatkozó alkalmazandó jogi kötelezettségek és a szükséges szabályozások bevezetése
- A munkaterületek, a folyamatok, üzembe helyezések, a gépek/berendezések, a működtetési eljárások és a munkaszervezés megtervezése, beleértve ezek hozzáigazítását az emberi képességekhez.

A MEB szabályozása során úgy kell eljárni, hogy a kockázatok csökkentése az alábbi hierarchia mentén történjen:

- 1) megszüntetés
- 2) helyettesítés
- 3) műszaki szabályozások
- 4) jelzések, figyelmeztetések, igazgatási szabályozások
- 5) személyi védőeszközök

A veszély azonosítására és a kockázat értékelésére a Társaság tevékenységi rendszerét és földrajzi elhelyezkedését figyelembe vevő módszereket alkalmaz, meghatározva az alkalmazás területeit, annak jellegét és időzítését, ezáltal biztosítva az események megelőzését, az azokra való reagálás helyett. E módszerek biztosítják a kockázatok azonosítását, fontosságuk megállapítását és dokumentálását, továbbá a szabályozások alkalmazását, ha szükségesek.

Az irányítási rendszer vagy a tevékenységek változásai esetén a tervezett változásokkal összefüggésben azonosítani és figyelembe kell venni a MEB veszélyeket és kockázatokat, s ezek eredményét az új szabályozásba be kell építeni.

5.4.4. Komplex irányítási program

Az üzleti és feladatterv, s benne a minőség-, környezeti és MEB célok és előirányzatok teljesítésére az ÁAK Zrt programokat hoz létre, melyben rögzítik a célok eléréséhez a felelőségeket, az eszközöket és az időbeli kereteket. A cég életében bekövetkező olyan változások esetén, melyek a programban megfogalmazott célokat érintik, a programot szükség szerint aktualizálják.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

5.4.5. Az integrált irányítási rendszer tervezése

Az Integrált Irányítási Rendszer működtetését a vezérigazgató a Működésirányítási Iroda vezetőjének bevonásával, a cég folyamatainak felmérésén alapuló, a Társaság minőséggel, környezettel és a biztonságos munkavégzéssel kapcsolatos törekvéseit szem előtt tartó, tervszerűen kialakított rendszer alapján végzi. Amennyiben a rendszerben módosítás válik szükségessé, úgy azt az adott területre vonatkozó módosítási szabályok szerint, a Működésirányítási Iroda vezetőjének felügyelete mellett kell végrehajtani, a működőképesség fenntartásával. Amennyiben a szükséges módosítás olyan átfogó jellegű, amelyre a részterületek módosításával nem adható válasz, úgy a teljes rendszer újra tervezését el kell végezni, a folyamatok felmérésétől kezdve a sorrendiségek és kapcsolódási pontok meghatározásáig. A szükségesnek látszó módosítások nem vezethetők be mindaddig, amíg a teljes rendszer áttervezése és az új rendszer átvizsgálása, végül az új dokumentumok kiadása meg nem történik.

5.4.6. Jogszabályi és szabványbeli követelmények

Az ÁAK Zrt Jogi Igazgatósága gondoskodik a jogszabályi háttér folyamatosan aktualizált és szakértett rendelkezésre állásáról. A környezeti tényezőkkel kapcsolatos jogszabályi előírások azonosítására, azok előírásainak rögzítésére és a megfelelés kiértékelésére vonatkozóan a M-MI-02, Környezeti hatótényezők, jogszabályok, kommunikáció c. eljárás ad iránymutatást.

[A MEB jogszabályi megfelelésének kiértékelésére vonatkozóan az M-HR-15 A MEB teljesítménye és a megfelelés kiértékelése c. eljárás rögzíti a tennivalókat.](#)

A Társaság számára releváns útműszaki szabványok nyomon követése a Maut-Reader speciális informatikai eszköz használatával valósul meg.

Az irányítási rendszer szabványokat a Működésirányítási Iroda állítja rendelkezésre, illetve a Magyar Szabványügyi Testület honlapján keresztül a szabványok online olvasásra rendelkezésre állnak.

Ezek mellett a munkatársak rendelkezésére áll a számítógépes hálózaton elérhető CD jogtár.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

5.5. Felelősségi kör, hatáskör, kommunikáció

5.5.1. Felelősségi és hatáskörök

Az ÁAK Zrt vezérigazgatója , szervezeti és működési szabályzattal, egyéb szabályzatokkal, rögzített felelősségi és hatáskörökkel, munkakörökkel, munkaköri leírásokkal, munkaszerződésekkel, valamint képzési rendszerrel biztosítja, hogy a szervezet minden tagja tisztában legyen tennivalóival, jogaival és felelősségével.

5.5.2. A vezetőség képviselője

Az ÁAK Zrt vezérigazgatója kijelölte a működésirányítási iroda vezetőjét, a Társaság integrált minőség- környezet- és MEB irányítási rendszerének vezetésére.

A működésirányítási iroda vezetője feladatkörében köteles:

- gondoskodni az irányítási rendszer számára szükséges folyamatok létrehozásáról, bevezetéséről és fenntartásáról,
- gondoskodni rendszeres időszakonként a dokumentációban meghatározott vezetői felülvizsgálatok előkészítéséről, a szükséges bemenő adatok rendelkezésre állításáról,
- a vezetőség felé beszámolni a rendszer működéséről, eredményességéről és esetleges zavarairól,
- a rendszerre vonatkozó fejlesztési javaslatokat tenni.

Vezetői tevékenységével hozzájárul, hogy a szervezetben a vevői és jogszabályi követelményekkel, a környezettel és a biztonságos munkavégzéssel kapcsolatos tudatosság folyamatosan fejlődjön. Feladatainak részletesebb leírását a munkaköri leírás, valamint az integrált irányítási rendszer dokumentumai rögzítik.

A MEBIR megalapozott működtetésére, valamint a Társaság tevékenységei és létszáma alapján a jogszabályokban meghatározott követelmény teljesítésére, az emberi erőforrás igazgatóság szervezetében munkavédelmi szakértő működik.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

5.5.3. Belső és külső kommunikáció

Annak érdekében, hogy a Társaság integrált irányítási rendszere megfelelően működjön, az ÁAK több belső és külső kommunikációs csatornát működtet. A vezérigazgató, valamint az egyes szervezeti egységek vezetői beszámolási és megbeszélési rendszert működtetnek. A megbeszéléseket - ágazati értekezlet, vezetői értekezlet, önálló szervezeti egységek értekezlete - részletesen a szervezeti és működési szabályzat írja le. A beszámolási rendszer állandó eleme a gazdálkodási adatokon alapuló havi kontrolling riport, valamint a szervezeti egységek által készített, a havi működés releváns adatait és eredményeit bemutató riport.

A belső kommunikáció támogatására a minden szervezeti egységben elérhető számítástechnikai levelező rendszer, az intranet, valamint ERP szoftverrendszerek működnek. A Társaság életére vonatkozó aktuális információkat tartalmaz a „Pályán vagyunk” c. kéthavonta megjelenő belső újság, valamint a közvetlen vezetői információk közlésére az „Üzenet a vezérlőből” intranetes tájékoztató.

A Társaság külső kommunikációja elsősorban az utazóközönség felé irányuló forgalmi és közlekedés biztonsági tájékoztatás, de fontos területe a külső kommunikációnak a sajtókapcsolatok, valamint az egyéb érdekelt felekkel, hatóságokkal és szakmai szervezetekkel történő együttműködés és szakértői tevékenység is.

A Társaság a környezeti tényezőire, azok változásaira vonatkozóan külső kommunikációját az úgynevezett GRI elvárások szerint összeállított Fenntarthatósági jelentés kétévenkénti kiadásával valósítja meg. A független szervezet által hitelesített jelentés tartalmazza a kiadást megelőző 3 év hiteles adatait, bemutatva az e téren történt változásokat, a Társaság fenntarthatóság érdekében tett erőfeszítéseinek eredményeit. A jelentés célcsoportjának meghatározását, kiadásának rendszerét a M-MI-02 Környezeti hatótényezők, jogszabályok, kommunikáció c. eljárás írja le. A Társaság a jelentés mellett a környezeti tényezőkre vonatkozóan a www.autopalya.hu weboldalon évente frissített adatokat közöl, melyek tartalmazzák a jelentősebb kibocsátásokat.

Annak érdekében, hogy a MEBIR kellő hatásossággal működjön, a munkabiztonságra vonatkozó belső és külső kommunikációval és konzultációval kapcsolatos részletes teendőket külön eljárások (M-HR-13 MEB kockázatok, és M-HR-14 MEB kommunikáció) írják le.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

5.6. Vezetőségi átvizsgálás

Az ÁAK Zrt vezérigazgatója minimálisan évente egy alkalommal köteles a teljes Integrált Irányítási Rendszert átvizsgálni és értékelni. E munka fő szempontjai, melyekről, mint kimenő információkról az átvizsgálás során rendelkezni kell, s a kimenő adatokat a Társaság kompetens munkatársai számára elérhetővé kell tenni:

- a megfogalmazott minőség, környezeti és **MEB politika** megfelelő-e,
- a kitűzött minőség, környezeti és **MEB célok** ezzel összhangban vannak-e, a rendszer e célok elérésére alkalmas-e,
- a rendszer megfelelően működik-e, a szükséges erőforrások rendelkezésre állnak-e,
- a kívánt eredményeket a szervezet kellő hatásfokkal eléri-e, a **MEB teljesítmény megfelelő-e**.

Az átvizsgálás a

- szolgáltatás végrehajtása során keletkező és feldolgozott adatokat,
- a környezeti teljesítés adatait,
- a **MEB eseményeket, és a Társaság MEB teljesítményét leíró adatokat**
- a minőség, környezeti és **MEB célok** teljesítésére vonatkozó jelentést,
- a minőség-környezet- és **MEB irányítási rendszer fejlesztésére vonatkozó ajánlásokat,**
- az utazóközönség elégedettségére vonatkozó adatokat,
- a külső érdekelt felektől származó észrevételeket,
- **A MEB részvétel és konzultáció** eredményeit
- a megelőző tevékenységeket és a helyesbítő tevékenységeket,
- a rendszer auditok feljegyzéseit, valamint a jogszabályoknak, szabványoknak és a Társaság által vállalt egyéb követelményeknek való megfelelés kiértékelését,
- a megelőző vezetői átvizsgálás megállapításait és intézkedéseit,
- a cég belső szervezeti vagy működési változásait,
- a belső ellenőrzés tapasztalatait
- az egyéb, időközben a szakmai vagy az általános gazdasági, társadalmi környezetben végbement – az integrált irányítási rendszert érintő változásokat és az esetlegesen ezekhez kapcsolódóan felmerült fejlesztési lehetőségeket

veszi alapul bemenő adatként.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

Az átvizsgálás eredményeit és intézkedéseit jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvben külön ki kell térni, szükséges-e, illetve milyen intézkedés történik a rendszer és folyamatai eredményességének fejlesztésére. A vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvének elkészítéséért és megőrzéséért, a kimenő adatok megfelelő publikálásáért a Működésirányítási iroda vezetője felel.

6. Gazdálkodás az erőforrásokkal

6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

A Társaság üzleti és feladatterve, figyelembe véve a vevői szerződéseket, jogszabályokat, belső szabályozásokat (továbbiakban szabályzatok), meghatározza az egyes folyamatok működtetéséhez szükséges műszaki és humán, anyagi és nem anyagi erőforrásokat. A szolgáltatás végrehajtásának üzleti tervezési folyamatában, az üzleti terv összeállítása és elfogadása során az ÁAK Zrt vezérigazgatója, a tulajdonosi joggyakorló egyetértését követően, rendelkezésre állítja a szervezet számára a megfelelő útkezelői szolgáltatás és értékesítési tevékenység ellátásához, valamint az Integrált Irányítási Rendszer megfelelő működtetéséhez és az utazóközönség elégedettségének fokozásához szükséges erőforrásokat.

6.2 Emberi erőforrások

A nem anyagi erőforrások körébe tartozik a személyi állomány a szükséges szakismerettel és a megfelelő dokumentációk a működés minden pontján.

Annak biztosítására, hogy az ÁAK Zrt munkatársai, valamint Társaságunk által igénybe vett külső emberi erőforrások megfeleljenek a Társaság minőség, környezeti és MEB politikájában meghatározott elvárásoknak, valamint a jogszabályokban, szabványokban foglalt köteleknek, a működés egyes szintjein különféle végzettséggel, illetve szakirányú képzéssel vagy tanfolyami végzettséggel kell rendelkezniük, illetőleg az adott munkahelyen történő munkavégzés speciális vonatkozásaira ki kell őket oktatni. A Társaság személyzeti politikája arra irányul, hogy munkatársai rendelkezzenek a szükséges felkészültséggel, felelősségtudattal és döntési képességgel.

A Humán Erőforrás igazgató, a szakterületi vezetők bevonásával, az üzleti tervezési folyamattal egy időben, ahhoz kapcsolódva minden évben

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

képzési tervet készít az esedékes képzések nyomon követésére. Az új munkatársak részére felzárkóztató jellegű képzést kell tartani, míg a folyamatosan a Társaságnál dolgozó munkatársak számára szintentartó jellegű képzéseket. A szintentartó képzések fő területei a technológiák és munka utasítások ismerete, a **minőségügyi, környezetvédelmi és MEB ismeretek**. A munkaköri leírások rögzítik az adott munkakör betöltéséhez szükséges felkészültségi szinteket.

Minden oktatás után, igazodva az oktatott tananyag jellegéhez, meg kell győződni annak eredményességéről, csoportos vagy egyéni kikérdezés vagy gyakorlati feladatok elvégzése formájában, és ezek eredményéről feljegyzést kell készíteni. Ennek felelőse az oktatást tartó személy.

Minden munkatárs tisztában kell legyen azzal, hogy esetleges hiányos munkavégzése hogyan befolyásolja a minőség és környezeti célok elérését, és végső soron a Társaság életképességét.

A külső erőforrások igénybevételével végzett, az üzleti folyamatokra jelentős hatással bíró munkák, szolgáltatások esetében az alvállalkozónak a Társaságunk minőségi, környezeti és munkabiztonsági elvárásainak ismeretében kell a szerződést teljesítenie, mely szerződésnek utalnia kell ezekre az elvárásokra. Az elvégzett munkák, szolgáltatások teljesítéseinek figyelemmel kísérése és igazolása során e követelmények teljesülését vizsgálni kell.

6.3. Infrastruktúra és munkakörnyezet

A Társaság gondoskodik arról, hogy technológiáihoz, az úthálózat működtetéséhez, az értékesítési és ellenőrzés-támogatási tevékenységhez a jogszabályi előírások teljesítéséhez, valamint a minőség, környezeti és **MEB célok eléréséhez** rendelkezésre álljanak a megfelelő berendezések, gépek és építmények.

A működést informatikai rendszerek támogatják úgy a közvetlen üzemeltetés, mint a vállalatvezetés egyéb területein.

A munkahelyek kulturált munkavégzési körülményeit megfelelően berendezett pihenő, étkező és öltözőhelyek egészítik ki.

Az anyagok és eszközök megfelelő elhelyezésére célszerűen kialakított tároló helyek állnak rendelkezésre.

Az egyes szervezeti egységek vezetőinek és a folyamatfelelősöknek a felelőssége, hogy a munkavégzéshez meghatározott infrastruktúra és munkakörnyezet rendelkezésre álljon, s az mindenkor megfeleljen a jogszabályi követelményeknek csakúgy, mint a Társaság hatékonysági, szakmai és etikai elvárásainak.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

7. A szolgáltatás megvalósítása

7.1. A szolgáltatás megvalósításának megtervezése

A Társaság szolgáltatás-végrehajtás tervezési folyamatának fő részei:

- A szolgáltatásokra vonatkozó követelmények rögzítése, kiindulva a vevői követelményekből és a jogszabályi előírásokból
- A szolgáltatásokra vonatkozó minőség és környezeti célok rögzítése, kiindulva a Társaság stratégiájából, üzleti céljaiból és társadalmi felelősségéből
- A Társaság üzleti, irányító és támogató folyamatainak meghatározása/átvizsgálása, a folyamatokban felmerülő felelőségekkel és megfeleléségi paraméterekkel és munkautasításokkal együtt.
- A dokumentáció szerkezetének meghatározása/átvizsgálása a folyamatleírások alapján
- Az üzemeltetési és értékesítési/ellenőrzés-támogatás technológiák és módszerek végrehajtásának meghatározása, szabályzatok elkészítése/átvizsgálása (figyelemmel kíséresi, ellenőrzési és igazolási eljárások, feljegyzések meghatározása)
- A végrehajtandó feladatok ismeretében az éves üzleti és feladatterv elkészítése.

7.2. A vevővel kapcsolatos folyamatok

7.2.1. A szolgáltatással kapcsolatos követelmények meghatározása

Az ÁAK Zrt vevői, ahogy azt az 5.2. pont leírja a Magyar Állam és az utazóközönség. A vevői követelményeket szerződések és jogszabályok rögzítik (lásd a 0.2.pontot). E követelményeken felül a Társaság további követelményeket határoz meg, melyek a napi gyakorlatban az üzleti tervekhez kapcsolódó megfogalmazott célokban és mutatószám célértékekben fogalmazódnak meg.

7.2.2. A szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása

Az üzleti terv készítésekor, vagy a feladatok módosulása esetén az üzleti terv módosításakor, a Társaság vezetése a vezérigazgató irányításával

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

átvizsgálást végez annak megállapítására, hogy a Társaság képes-e a meghatározott követelmények teljesítésére. Szükség esetén intézkednek az erőforrások rendelkezésre állásáról, vagy szélső esetben kezdeményezik a követelmények módosítását.

7.2.3. Kapcsolattartás a vevővel

A Magyar Állam képviselőjében eljáró Közlekedésfejlesztési Koordinációs Központ (3K), mint a vevő képviselője a szerződésben meghatározott módon, havi rendszerességgel ellenőrzi a szolgáltatási tevékenységet, valamint jelentési kötelezettséget ír elő. Ezen alkalmak mellett a különböző szakmai fórumok teremtenek lehetőséget a kommunikációra.

Az utazóközönséggel a kapcsolat tartása több fórumon történik. Az utak állapotáról a tájékoztatást a diszpécser szolgálat végzi, akár telefonon közvetlenül, de jellemzően az útinform rádiós tájékoztatáson és az interneten keresztül. Az éppen úton lévők tájékoztatását szolgálják a változtatható jelzésekű táblák, melyek az úton a továbbiakban várható körülményekre hívják fel a figyelmet, illetve a forgalomtereléseknél alkalmazott jelzésrendszer, mely a közlekedést adott szakaszon irányítja. Az e tevékenységekre vonatkozó részletes szabályokat belső előírás, az M-HÜ-3, az Útellenőrök és információs szolgálatok szabályzata írja le.

Az úthasználati jogosultságot az utazóközönség jogosultság (e-matrica) vásárlásával szerzi meg. Az eladásokat, a jogosultság ellenőrzését, a vásárlók tájékoztatását és a panaszok kezelését az Díjszedési és Ügyfélkapcsolati Igazgatóság végzi. Az egyes folyamatok részletes szabályait az igazgatóság munkautasításai rögzítik.

A Társaság két évente Fenntarthatósági jelentést ad ki, melyben tájékoztatja vevőit és érdekelt feleit jelentősebb fejlesztéseiről, környezeti hatásairól és társadalmi hatásairól. E jelentés mellett a köztes időszakban is közöl környezeti adatokat és információkat az érdeklődők számára a sajtókapcsolatain keresztül, s az interneten a www.autopalya.hu honlapon.

7.3. Tervezés és fejlesztés

A gyorsforgalmi utak tervezése és építése során közútkezelőként, vagy azok üzemeltetése és fenntartása során mint üzemeltető, a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzatában és Folyamatszabályozásában meghatározott egységei közreműködnek az utak, illetve egyes műtárgyak tervezési folyamatában. E közreműködés két fázisban történhet: a

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

tervezés kezdetekor, a célok meghatározása során, és a tervek bírálati szakaszaiban.

A tervezés másik területe az üzemeltetési szolgáltatás végrehajtásához kapcsolódóan a különféle forgalomterelési módok alkalmazásának meghatározása. E tevékenység jellemzően a műszaki előírások célszerű alkalmazását jelenti, illetve egyes esetekben a tervezést végző alvállalkozóval való konzultatív együttműködést.

7.3.1. Általános útmutatás

A műszaki tervezési folyamatok az üzleti főfolyamatok részét képezik. Ennek megfelelően a folyamatszabályozás kijelöli a tervezési folyamat vezetéséért felelős vezetőt, aki meghatározza a folyamat lefutásának módját, a folyamat végrehajtására és átvizsgálására kiterjedően is, és kidolgozza a folyamat részére szükséges munkautasításokat.

[A részletes szabályzás során biztosítják, hogy a tervezés vegye figyelembe, ahol az értelmezhető:](#)

- a vonatkozó műszaki szabványok követelményeit
- a jogszabályokban megfogalmazott követelményeket
- A Társaság belső előirányzatait és céljait, műszaki, környezeti és gazdasági értelemben egyaránt
- A Társaság tárgyi, pénzügyi és humán erőforrásait
- hogy a munka végső célja a vevők és más érdekelt felek elvárásainak eredményes és hatékony kielégítése
- [hogy az utakat és az üzemeltetési, fenntartási szolgáltatást igénybevevők e minőségükben bizonyos kockázatokat viselnek, melyek ésszerű csökkentésére folyamatosan törekedni kell.](#)

7.3.2. A tervezés és fejlesztés bemenő adatai

Úgy az úthálózat tervezése, mint a forgalomterelések tervezése során a bemenő adatokat jogszabályok és műszaki szabványok rögzítik, melyeket a mért és számított forgalmi adatok egészítenek ki.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

7.3.3. - 7.3.4. A tervezés és fejlesztés kimenő adatai, a tervezés és fejlesztés átvizsgálása.

A műszaki tervezést a szakmai irányelvek alkalmazásával alvállalkozó tervező irodák végzik, melyek a kész terveket saját szakmai rutinjaik szerint ellenőrzik. A Társasághoz beérkező tervek elbírálásában közreműködő szakterületek munkatársai ellenőrzik, hogy

- a tervek kielégítik-e az előzetesen rögzített követelményeket
- megfelelő információt tartalmaznak-e a szükséges beszerzésekhez, az előállításához illetve a szolgáltatás végrehajtásához
- a terv tartalmazza-e az építendő műtárgy, létesítmény, vagy terelési mód elfogadási kritériumait, vagy hivatkozik-e az ezeket rögzítő előírásokra
- a terv meghatározza-e az építendő műtárgy, létesítmény, vagy terelési mód azon jellemzőit, melyek a biztonságos és megfelelő használat szempontjából lényegesek.

E szempontok mellett kiértékelik, hogy a tervek összességükben kielégítik-e a követelményeket, valamint intézkedési javaslatot tesznek az esetlegesen fölmerülő problémák megoldására.

7.3.5. A tervezés és fejlesztés igazolása

Az elkészült tervekről a tervező nyilatkozatot állít ki, melyben rögzíti, hogy a tervek kimenő adatai teljesítik az előzetesen meghatározott követelményeket.

7.3.6. A tervezés és fejlesztés érvényesítése

A tervezés érvényesítését a kivitelezés során a megbízott Mérnök, vagy a Társaság saját műszaki ellenőrei látják el. Ez esetben a feljegyzéseiket az építési naplóban és a kooperációs jegyzőkönyvekben rögzítik.

A terelések végrehajtását az autópálya mérnökségek munkatársai végzik, ezek kialakítását a forgalomtechnikai művezetők érvényesítik. A forgalomterelések elkészítéséről és bontásáról munkalap készül.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

7.3.7. A tervezés és fejlesztés változásainak kezelése

Amennyiben a tervekben változást hajtanak végre, úgy az illetékes tervező annak tényét a terv verziószámának növelésével és a dátummal jelzi. A változtatott terv a Társaságnál ugyanazt a bírálati utat járja be, melyet eredetileg be kellett járjon.

7.4 Beszerzés

Az ÁAK Zrt a Közbiztosítási törvény hatálya alá tartozik. A szolgáltatás eredményére lényeges hatással bíró termékek és szolgáltatások beszerzése e törvény keretei között történik, a vonatkozó közbiztosítási szabályzás alapján. A törvény hatálya alá nem tartozó beszerzésekre a Társaság belső versenyeztetési szabályzása vonatkozik. A beszerzési folyamatokat a Beszerzési iroda vezeti és koordinálja. A beszerzési folyamat során a beszerzést indító szervezeti egység meghatározza a beszerzett termékekre és a beszállóra vonatkozó elvárt műszaki, környezeti, munkabiztonsági és gazdasági megfelelőségi kritériumokat, valamint az értékelési szempontokat. Ezt követően a törvényi előírások betartásával zajlik a beszerzési folyamat. A beszerzett termék, szolgáltatás ellenőrzése, megfelelőségének igazolása a szerződésben meghatározott módon zajlik, annak igazolásáról feljegyzés készül. A beszerzési folyamatra vonatkozó részletes szabályokat a Folyamatszabályozás és kapcsolódó munkautasításai írják le.

7.5. A szolgáltatás nyújtása

7.5.1. A szolgáltatás nyújtásának szabályozása

Az autópályák kezelésére vonatkozó elvárásokat jogszabályok és szerződések rögzítik. Annak érdekében, hogy az így meghatározott teljesítmény megvalósulhasson, folyamat alapú szabályozó rendszer működik. A szolgáltatás végrehajtásához megfelelő gép és eszközpark tartozik, melynek célszerű alkalmazását az útellenőri tevékenység mellett megfigyelő eszközök támogatják. Az egyes technológiai illetve műveleti elemek megfelelő elvégzéséről feljegyzés készül, a megfelelő állapot fenntartásáról a rendszeres figyelemmel kísérés, és szükség esetén a javító tevékenységek gondoskodnak.

Hatálybalépés dátuma: 2011.07.01.	Verzió szám: 5	28. oldal, összesen: 36
-----------------------------------	----------------	-------------------------

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

7.5.2. A MEBIR szabályozása

A MEBIR szabályozás két logikai szinten valósul meg. Egyik az úgynevezett általános szint, melyen a munka és tűzvédelem, általános követelményeit, valamint a munkahelyeken előforduló rendkívüli események kapcsán szükséges teendőket határozzuk meg. Az általános szint szabályozása a külön e célokra létrehozott szabályzatokkal történik. A másik a részletes szint, melyen az üzemeltetési technológiák és gépészeti eszközök működtetése, vagyis a tevékenységek elemi szintjén alkalmazandó MEB szabályok kerülnek rögzítésre. A részletes szint szabályozása az egyes tevékenységek végrehajtását leíró munkautasításokban jelenik meg.

7.5.3 A szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése

Az ÁAK Zrt szolgáltatásának kimenete ellenőrzéssel igazolható az azt követő mérés vagy figyelemmel kísérés útján. Ezért az MSZ EN ISO9001:2009 szabvány 7.5.2. pontja kizárásra került.

7.5.4. Azonosítás és nyomonkövethetőség

Az ÁAK Zrt útkezelői szolgáltatásának végrehajtása technológiák sorozata. A technológiák végrehajtását folyamatosan figyelemmel kísérik. A végrehajtás tényét, fontosabb adatait és a megfelelőség igazolását munkalapokon, illetve az üzemeltetés és fenntartást támogató szoftverrendszerben rögzítik. A munkalapok, valamint az adatbeviteli mezők megfelelő kitöltése azonosítja az egyes szolgáltatás elemeket.

Az úthasználat során a vevőket a forgalmi rendszám azonosítja, s így ez az értékesítési és ellenőrzés-támogatás szolgáltatás fő bemenő adata. Az úthasználati jogosultsággal rendelkezőkkel és a bliccelőkkel kapcsolatos nyilvántartási és ügyintézési folyamatokat az azonosítást és nyomonkövethetőséget magas szinten biztosító szoftverrendszer integrálja. A nyilvántartási rendszer megfelel az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályi elvárásoknak is.

A szolgáltatási folyamatot támogató anyag- eszköz- és dokumentáció kezelés során az azonosítást és nyomonkövethetőséget olyan szinten kell

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

biztosítani, hogy a szükséges mértékben azonosíthatóvá váljon a szolgáltatás során felhasznált anyag, eszköz, valamint a készített dokumentáció. A témában az egyes tevékenységekre vonatkozó részletes szabályokat a munkautasításokban kell rögzíteni. Az anyagok és eszközök vonatkozásában minimális követelmény a szabadon felhasználható, a korlátozással (ellenőrzés és jóváhagyás után) felhasználható és a nem felhasználható (selejtezésre vagy más okból elkülönített) cikkek olyan szintű elkülönítése és jelölése, mely a véletlen nem megfelelő felhasználást megakadályozza.

7.5.5. A vevő tulajdona

Az úthálózat a Magyar Állam tulajdona. A Társaság a kezelésében lévő úthálózaton szükségessé váló felújításokat szerződéses kapcsolat alapján, a KKK-val éves ciklusokban egyeztetett ütem szerint végzi. Annak érdekében, hogy az úthálózat megőrizze megfelelő állapotát, a Társaság éves rendszerességgel rögzíti az úthálózatra vonatkozó műszaki jellemzőket, melyek bemenő adatként szolgálnak a KKK felé elkészítendő éves felújítási javaslat elkészítése során. Az üzemeltetési és a felújítási gyakorlat egyaránt arra irányul, hogy a kezelt úthálózat a lehető legjobban megőrizze megfelelőségét.

Az üzemeltetési és az értékesítési és ellenőrzés-támogatás szolgáltatás végrehajtása során jellemzően nincs olyan gyakorlat, amikor az utazóközönség vagyona a Társaság ellenőrzése alatt állna, vagy azt a Társaság használná. Amennyiben ilyen gyakorlatra valamilyen esetben sor kerülne, úgy annak szabályait az adott gyakorlatot leíró dokumentumban (szerződés, szabályzat) kell rögzíteni.

A szolgáltatás teljesítése során jellemzően az utazóközönség az utat használja. A használatra vonatkozó szabályokat ilyen esetben a Társaság a nemzetközi jelzésrendszernek megfelelően közli, tereléseket vagy forgalomlassításokat hajt végre. A téli üzemben a síkosságmentesítés technológiáinak végrehajtása (ekézés, szórás) során az utazóközönség tulajdonának védelme kitüntetett szerepet kap. Ennek gyakorlati megvalósítására vonatkozóan a munkautasítások tartalmazznak iránymutatásokat.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

7.5.6. A szolgáltatás állagának megőrzése

Az ÁAK Zrt-nek részben kötelessége, részben gazdálkodási érdeke, hogy az autópályák az utazóközönség számára a jogszabályoknak megfelelő módon és állapotban álljanak rendelkezésre. Ezt az üzemeltetési feladatok végrehajtása során a technológiák szabályos végrehajtásával, illetve azok végrehajtási gyakoriságának megfelelő megválasztásával, illetve a fenntartási munkák szakszerű végrehajtásával érik el. Az erre vonatkozó szabályokat részben az éves üzleti és feladattervben, részben a technológiai leírásokban rögzítik.

7.6. A megfigyelő és mérőberendezések kezelése

Az ÁAK Zrt a technológiai leírásaiban és szabályzataiban meghatározta, hogy a szolgáltatás végrehajtása során milyen ellenőrző és mérőeszközökre, berendezésekre van szükség annak igazolásához, hogy a szolgáltatás megfelel a követelményeknek.

Az alkalmazásra kerülő mérőeszközöket nyilvántartásba veszik, és időtálló jellel látják el. A nem megfelelő mérőeszközöket a használatból kivonják, javítják, vagy selejteznek. Azokon a pontokon, ahol joghatással járó mérés, vagy a mérési pontosság szükségessé teszi, az eszközöket hitelesítik, ennek megtörténtéről feljegyzés készül.

A mérőeszközök nyilvántartására, hitelesítésére, kalibrálására vagy ellenőrzésére vonatkozó részletes szabályokat a M-MI-05 A mérőberendezések felügyelete c. eljárás utasítás írja le.

8. Mérés, elemzés, fejlesztés

8.1. Általános követelmények

Az ÁAK Zrt a szolgáltatás végrehajtási folyamataiban meghatározta a szükséges figyelemmel kíséréseket, valamint azokat a mérési, elemzési és fejlesztési folyamatokat, amelyek szükségesek a szolgáltatás megfelelőségének bizonyítására, az integrált irányítási rendszer megfelelő működéséhez és eredményességének fejlesztéséhez.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

8.2. Figyelemmel kísérés és mérés

8.2.1. A vevő megelégedettsége

Arra vonatkozóan, hogy a Társaság szolgáltatása kielégíti-e a vevői követelményeket, több csatornán keresztül érkeznek információk.

A KKK, szerződés szerint, rendszeres ellenőrzés alatt tartja az ÁAK szolgáltatását és hibapont rendszert működtet.

Mintegy kétéves időszakonként vevői megkérdezésre kerül sor. A köztes időszakban a Díjszedési és Ügyfélkapcsolati Igazgatóság Ügyfélkapcsolati irodáin, a Call Centeren keresztül és a panaszkezelési folyamatban érkeznek vevői vélemények, észrevételek, illetve az Üzemeltetési osztályra futhatnak be a környezeti hatásokkal kapcsolatos észrevételek. Az utazóközönség egyéb, spontán észrevételeit a Kommunikációs iroda fogadja és továbbítja az illetékes szakterülethez, de származhatnak ilyen jellegű információk a diszpécsterszolgáltatástól is.

A beérkező információk szükség szerint a vezetői megbeszéléseken kerülnek értékelésre. A vevők elégedettségére vonatkozó adatok bemenő adatul szolgálnak a vezetőségi átvizsgáláson.

8.2.2. Környezeti teljesítmény

Az ÁAK Zrt folyamatosan kimutatja tevékenységének azon környezeti hatásait, amelyeket ellenőrzési körébe tud vonni, és amelyeket befolyásolni képes, valamint kimutatja, hogy e tényezők közül melyeknek van jelentős befolyásuk a környezetre. Az e tevékenység kapcsán végrehajtandó feladatokat és felelősségi köröket az M-MI-02 Környezeti hatótényezők, jogszabályok, kommunikáció c. eljárás rögzíti.

8.2.3. MEB teljesítmény

Az ÁAK Zrt az M-HR-15 A MEB teljesítménye és a megfelelés kiértékelése c. eljárásban részletezett szabályok szerint, meghatározott módon figyelemmel kíséri a MEB működését, annak objektív megítélésére mérési módszereket alkalmaz. Ezáltal biztosítja, hogy kimutatható legyen a szabályzás eredményessége, a kritériumoknak való megfelelés és a programok érvényre jutása.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

8.2.2. Belső audit

Az ÁAK Zrt éves rendszerességgel belső auditokat végez annak megállapítására, hogy integrált irányítási rendszere megfelel-e a tervezett intézkedéseknek, a cég felső vezetése által kitűzött, valamint a nemzetközi szabvány által előírt követelményeknek, s azt eredményesen tartják-e fenn.

Az auditok tervét a Működésirányítási iroda munkatársai készítik el, és az iroda vezetője hagyja jóvá, figyelemmel az egyes résztevékenységek fontosságára valamint általános állapotára.

A belső auditokat az auditált területtől független auditor végzi, akit a Működésirányítási iroda vezetője bíz meg. Az auditok eredményeit jegyzőkönyvben rögzítik, mely fontos bemeneti információként szolgál majd a vevői megelégedettség mérési eredményei mellett a vezetőségi átvizsgálásnál, az integrált irányítási rendszer működési hatékonyságának elemzésekor, valamint általában a rendszer fejlesztésénél. Az audit eredményétől függően helyesbítő vagy megelőző tevékenységre is sor kerülhet.

A belső auditok elrendelésének, végrehajtásának, kiértékelésének szabályait a M-MK-02 A belső audit c. eljárás szabályozza.

8.2.3. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése

Az ÁAK Zrt a működés több pontján is figyelemmel kíséri integrált irányítási rendszerét, hogy fenntartsa annak képességét a tervezett eredmények elérésére. E működési pontok:

- belső audit
- vevői megkérdezések
- az adatok elemzése
- a helyesbítő és a megelőző tevékenységek
- valamint a vezetői felülvizsgálat.

Az egyes pontokon végzett tevékenységekről részletesen a kézikönyv megfelelő című fejezetei, illetve a hozzájuk csatlakozó eljárások rendelkeznek.

8.2.4. A szolgáltatás figyelemmel kísérése és mérése

Az útkezelői és az értékesítési és ellenőrzés-támogatási tevékenység során az ÁAK Zrt munkatársai a munkautasításokban meghatározott módon figyelemmel kísérik, mérik és dokumentálják a szolgáltatás

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

jellemzőit annak igazolásául, hogy az azzal szemben támasztott követelmények teljesülnek. A tapasztalt esetleges nemmegfelelőség esetén az erre felhatalmazott vezetők intézkednek a javításról, vagy más lehetséges megoldási módozatról.

8.3. A nemmegfelelőségek kezelése

8.3.1. A nem megfelelő szolgáltatás kezelése

A nem megfelelő szolgáltatás kezelésére vonatkozó tennivalókat a M-MI-04 A nemmegfelelőségek kezelése c. eljárás utasítás részletesen meghatározza.

A szolgáltatás végrehajtása és figyelemmel kísérése során tapasztalt nemmegfelelőségek kapcsán a Társaság elsősorban azok kiküszöbölésére törekszik. Olyan esetekben, amikor ez nem, vagy csak a szolgáltatás részleges fenntartásával lehetséges, ennek tényét az utazóközönség tudomására hozzák.

8.3.2. A MEB események kivizsgálása, nemmegfelelőség

Azokra a helyzetekre, amikor valamilyen MEB esemény történik, az M-HR-11 Munkavédelmi szabályzat írja le, milyen feljegyzéseket kell készíteni ennek kapcsán, milyen kivizsgálási folyamatot kell követni, milyen adatelemzések szükségesek, hogy meghatározzák a hiányosságokat vagy más tényezőket, melyek hozzájárultak az esemény bekövetkezéséhez. A kivizsgálás eredményeként meg kell fogalmazni, szükséges-e helyesbítés, illetve milyen lehetőségei vannak a folyamatos fejlesztésnek.

8.3.2. Felkészültség és reagálás vészhelyzetekre

Az ÁAK Zrt a M-HÜ-01 Rendkívüli helyzetek kezelése („Havária terv”) c. eljárás utasításban részletezett szabályzást hozta létre annak érdekében, hogy felismerje a környezetre valamint a munka egészségre és biztonságra esetleg hatással lévő potenciális vészhelyzeteket és baleseteket, valamint hogy ezekre megfelelően tudjon reagálni. A vészhelyzetben alkalmazandó eljárások arra irányulnak, hogy az e kapcsán esetleg bekövetkező nemkívánatos hatásokat megelőzzék, vagy

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

csökkentsék. A felkészültséget éves időszakonként, vagy szükség szerint egyes bekövetkezett vészhelyzetek kapcsán felülvizsgálják.

8.4 Az adatok elemzése

A Társaság meghatározta azoknak az adatoknak a körét melyek gyűjtése és feldolgozása eredményeként a minőség és környezetirányítási rendszer működésének eredményessége megítélhető, a fejlesztési irányok kijelölhetőek. Az adatgyűjtés fő területei:

- a Társaság havi jelentései a 3K felé
- a Díjszedési és Ügyfélkapcsolati Igazgatóság adatai a vevők észrevételeiről és vásárlási szokásairól
- a Működésirányítási iroda adatai a belső auditokon tapasztaltokról
- az **Üzemeltetési igazgatóság** és a Működésirányítási iroda adatai a környezeti kibocsátásokról
- az **Üzemeltetési igazgatóság** adatai a balesetekről
- adatok a vevők észrevételeiről valamint esetileg a vevői megkérdésekéből.

Az adatokat összefoglalóan a vezetői átvizsgáláson értékelik, de az egyes szervezeti egységek vagy a folyamatgazdák az évközi adatok ismeretében folyamatosan is kezdeményezhetnek fejlesztéseket.

8.5. Fejlesztés

8.5.1. Folyamatos fejlesztés

Az ÁAK Zrt folyamatosan fejleszti integrált irányítási rendszerét, hogy az a követelményekhez igazodva egyre jobban hozzájáruljon a célok eléréséhez. A fejlesztés fő útjai:

- a **minőség és környezeti és MEB politika, valamint célok, összefüggésben a társasági stratégiával és célokkal**
- az auditok eredményei
- az adatelemzési tevékenységek
- a helyesbítő és a megelőző tevékenységek
- a vezetőségi átvizsgálás.

	<p>INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYV</p> <p>Az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN ISO 14001:2005 és az MSZ 28001:2008 szabványok követelményei szerint</p>	
---	--	--

8.5.2. Helyesbítő tevékenység

Az ÁAK Zrt az egyes működési területeken illetve szükség esetén azok együttműködésével **úgy a minőséggel, mint a környezeti és a MEB teljesítéssel kapcsolatosan szükség szerint helyesbítő tevékenységeket végez** annak érdekében, hogy kiküszöbölje a bekövetkezett nemmegfelelések okait, s így megelőzze az adott nemmegfelelések ismételt bekövetkezését. Az e folyamat során alkalmazandó szabályokat a M-MI-06 Helyesbítő és megelőző intézkedések c. eljárás utasítás írja le.

8.5.3. Megelőző tevékenység

Az ÁAK Zrt az egyes működési területeken illetve szükség esetén azok együttműködésével **úgy a minőséggel, mint a környezeti és MEB teljesítéssel kapcsolatosan** megelőző tevékenységeket folytat annak érdekében, hogy kiküszöbölje a lehetséges nemmegfeleléseket. Az e folyamat során alkalmazandó általános szabályokat a M-MI-06 Helyesbítő és megelőző intézkedések c. eljárás utasítás írja le.

Mellékletek:

1.ábra Az ÁAK Zrt szervezeti felépítése (átvéve az SZMSZ felől)

2.ábra Az ÁAK Zrt integrált irányítási rendszerének folyamatai és kapcsolódásuk a Társaság más folyamataihoz

3.ábra Az ÁAK Zrt főfolyamatai (átvéve a Folyamatszabályzásból)