EQM-S

STANDARD · PROGRAM CERTYFIKACJI MULTICERT

System zarządzania jakością *ośrodka jeździeckiego*

Wymagania dla stajni i ośrodków jeździeckich. Standard Główny — dokument, względem którego prowadzona jest ocena zgodności i wydawany certyfikat EQM-S.

EQM-S 000 · Wydanie 2:2026

Multicert Sp. z o.o.

Spis treści

Przedmowa

Wprowadzenie

Konwencje

1. Zakres

2. Powołania normatywne

3. Terminy i definicje

4. Kontekst organizacji

5. Przywództwo

6. Planowanie

7. Wsparcie

8. Działania operacyjne

9. Ocena efektów działania

10. Doskonalenie

Załącznik A (normatywny) — Matryca dowodowa

Załącznik B (informacyjny) — Przykłady i wskazówki wdrożeniowe

Bibliografia

Przedmowa

Niniejszy standard ustanawia wymagania dla systemu zarządzania jakością w stajniach i ośrodkach jeździeckich. Powstał w odpowiedzi na potrzebę spójnego, weryfikowalnego standardu, który łączy jakość usług, dobrostan koni i bezpieczeństwo osób.

Standard opracowano w oparciu o strukturę normy ISO 9001 oraz uznane wytyczne dotyczące dobrostanu koni i prowadzenia działalności jeździeckiej. Ma zastosowanie do organizacji każdej wielkości i o każdym profilu — od stajni prywatnych po duże ośrodki jeździeckie.

Standard Główny jest dokumentem, względem którego prowadzi się ocenę zgodności i wydaje certyfikat EQM-S. Wymagania szczegółowe rozwijają moduły EQM-S, wymienione w klauzuli 2.

Wprowadzenie

Zarządzanie jakością w ośrodku jeździeckim wymaga podejścia, które łączy troskę o dobrostan koni, bezpieczeństwo ludzi i skuteczne zarządzanie zasobami. Standard opiera się na podejściu procesowym oraz na cyklu PDCA (Planuj — Wykonaj — Sprawdź — Działaj) i na myśleniu opartym na ryzyku.

Wdrożenie systemu zgodnego z EQM-S umożliwia organizacji:

1. konsekwentne spełnianie wymagań klientów oraz wymagań prawnych i regulacyjnych;
2. zapewnienie dobrostanu koni;
3. zwiększenie bezpieczeństwa jeźdźców i personelu;
4. uporządkowanie i nadzór nad procesami operacyjnymi;
5. ciągłe doskonalenie usług i infrastruktury.

Konwencje

W niniejszym standardzie stosuje się następujące czasowniki normatywne:

- **musi, należy** — wymaganie obowiązkowe (odpowiednik „shall"). Niespełnienie stanowi niezgodność.
- **zaleca się** — zalecenie (odpowiednik „should"). Niespełnienie nie stanowi niezgodności; może być przedmiotem uwagi w raporcie.
- **może** — możliwość lub opcja (odpowiednik „may").

Treść oznaczona jako **PRZYKŁAD (informacyjny)** oraz Załącznik B mają charakter wyłącznie informacyjny i nie zawierają wymagań.

1. Zakres

1.1. Niniejszy standard określa wymagania dla systemu zarządzania jakością w stajniach i ośrodkach jeździeckich, którego celem jest:

a) wykazanie zdolności do konsekwentnego świadczenia usług spełniających wymagania klientów oraz mające zastosowanie wymagania prawne i regulacyjne; b) zapewnienie dobrostanu koni; c) zapewnienie bezpieczeństwa jeźdźców, uczestników i personelu; d) zwiększanie zadowolenia klientów przez skuteczne stosowanie systemu, w tym jego doskonalenie.

1.2. Wymagania niniejszego standardu są ogólne i mają zastosowanie do każdej organizacji utrzymującej konie lub świadczącej usługi jeździeckie, niezależnie od jej wielkości i profilu, w tym do stajni prywatnych, ośrodków jeździeckich i obiektów łączących różne formy działalności.

2. Powołania normatywne

2.1. Z niniejszym standardem stosuje się następujące moduły EQM-S, które rozwijają jego wymagania w obszarach szczegółowych:

Moduł	Tytuł
EQM-S 001	Bezpieczeństwo jeźdźca — Wymagania
EQM-S 002	Dobrostan koni — Wymagania
EQM-S 003	Infrastruktura i wyposażenie — Wymagania
EQM-S 004	Szkolenia i kwalifikacje personelu — Wymagania
EQM-S 005	Organizacja zajęć jeździeckich — Wymagania
EQM-S 006	Zarządzanie ryzykiem — Wymagania
EQM-S 007	Utrzymanie sprzętu jeździeckiego — Wymagania
EQM-S 008	Transport koni — Wymagania
EQM-S 009	Opieka weterynaryjna — Wymagania
EQM-S 010	Informowanie i edukacja klientów — Wymagania

2.2. W przypadku powołań datowanych stosuje się wyłącznie przywołane wydanie. W przypadku powołań niedatowanych stosuje się najnowsze wydanie dokumentu powołanego.

3. Terminy i definicje

Na potrzeby niniejszego dokumentu stosuje się następujące terminy i definicje.

3.1 stajnia — obiekt przeznaczony do utrzymywania koni, obejmujący budynki stajenne, wybiegi, ujeżdżalnie oraz infrastrukturę towarzyszącą (zob. EQM-S 003).

3.2 ośrodek jeździecki — kompleks obiektów i terenów przeznaczonych do działalności związanej z jazdą konną, obejmujący stajnie, ujeżdżalnie, tereny do jazdy oraz infrastrukturę towarzyszącą.

3.3 dobrostan konia — stan fizyczny i psychiczny konia, w którym może on realizować potrzeby gatunkowe i indywidualne (zob. EQM-S 002).

3.4 usługi jeździeckie — usługi związane z jazdą konną, w tym nauka jazdy, treningi, pensjonat dla koni oraz organizacja zajęć i wydarzeń.

3.5 system zarządzania jakością — zestaw wzajemnie powiązanych elementów organizacji służących ustanawianiu polityki, celów i procesów do osiągania tych celów.

3.6 polityka jakości — zamierzenia i ukierunkowanie organizacji odnoszące się do jakości, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.

3.7 małoletni — osoba poniżej 18. roku życia korzystająca z usług ośrodka lub przebywająca na jego terenie pod opieką ośrodka.

3.8 niezgodność — niespełnienie wymagania.

3.9 udokumentowana informacja — informacja, którą organizacja musi nadzorować i utrzymywać, wraz z nośnikiem, na którym jest zawarta.

4. Kontekst organizacji

4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu

Organizacja musi określić zewnętrzne i wewnętrzne czynniki istotne dla jej celu i kierunku strategicznego oraz wpływające na zdolność osiągania zamierzonych wyników systemu zarządzania jakością. Organizacja musi monitorować i przeglądać informacje o tych czynnikach.

Czynniki mogą obejmować: uwarunkowania branży jeździeckiej, przepisy dotyczące dobrostanu zwierząt, sytuację ekonomiczną regionu, dostępność wykwalifikowanego personelu, warunki środowiskowe i terenowe oraz zmiany prawne.

4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron

Organizacja musi określić zainteresowane strony istotne dla systemu zarządzania jakością oraz ich wymagania. Zainteresowane strony mogą obejmować: właścicieli koni, jeźdźców i uczniów, opiekunów małoletnich, personel i instruktorów, dostawców, władze i organy regulacyjne oraz społeczność lokalną.

4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością

Organizacja musi określić granice i zastosowanie systemu zarządzania jakością, uwzględniając czynniki z 4.1, wymagania z 4.2 oraz świadczone usługi. Zakres musi być utrzymywany jako udokumentowana informacja i wskazywać usługi objęte systemem oraz ewentualne wyłączenia wraz z ich uzasadnieniem.

4.4 System zarządzania jakością i jego procesy

Organizacja musi ustanowić, wdrożyć, utrzymywać i ciągle doskonalić system zarządzania jakością, w tym potrzebne procesy i ich wzajemne oddziaływania. Procesy muszą obejmować co najmniej: zarządzanie infrastrukturą (EQM-S 003), opiekę nad końmi i dobrostan (EQM-S 002), świadczenie usług jeździeckich (EQM-S 005), zarządzanie personelem i kompetencjami (EQM-S 004), zarządzanie bezpieczeństwem (EQM-S 001), informowanie klientów (EQM-S 010), nadzór nad dostawcami (EQM-S 007 i EQM-S 008) oraz opiekę weterynaryjną (EQM-S 009).

5. Przywództwo

5.1 Przywództwo i zaangażowanie

Najwyższe kierownictwo musi wykazywać przywództwo i zaangażowanie wobec systemu zarządzania jakością przez:

a) przyjęcie odpowiedzialności za skuteczność systemu; b) ustanowienie polityki jakości i celów jakości spójnych z kontekstem i kierunkiem organizacji; c) zapewnienie integracji wymagań systemu z procesami organizacji; d) promowanie podejścia procesowego i opartego na ryzyku (EQM-S 006); e) zapewnienie zasobów niezbędnych dla systemu; f) zapewnienie, że system osiąga zamierzone wyniki; g) wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za jakość i bezpieczeństwo EQM-S, nadzorującej dobrostan koni, bezpieczeństwo jeźdźców i nadzór nad personelem.

5.2 Polityka jakości

Najwyższe kierownictwo musi ustanowić, wdrożyć i utrzymywać politykę jakości, która jest odpowiednia do celu i kontekstu organizacji, stanowi ramy dla celów jakości, zawiera zobowiązanie do spełniania mających zastosowanie wymagań i do ciągłego doskonalenia oraz uwzględnia dobrostan koni (EQM-S 002) i bezpieczeństwo jeźdźców (EQM-S 001). Polityka jakości musi być utrzymywana jako udokumentowana informacja, zakomunikowana w organizacji i dostępna dla zainteresowanych stron, gdy jest to właściwe.

5.3 Role, odpowiedzialności i uprawnienia

Najwyższe kierownictwo musi przydzielić, zakomunikować i zapewnić zrozumienie odpowiedzialności i uprawnień za: zgodność systemu z niniejszym standardem, dostarczanie przez procesy zamierzonych wyników, raportowanie o funkcjonowaniu systemu oraz utrzymanie integralności systemu podczas wprowadzania zmian.

6. Planowanie

6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans

Planując system, organizacja musi określić ryzyka i szanse wynikające z czynników (4.1) i wymagań (4.2), aby zapewnić osiąganie zamierzonych wyników, zwiększać skutki pożądane i ograniczać niepożądane. Organizacja musi zaplanować działania wobec ryzyk i szans, ich integrację z procesami oraz ocenę skuteczności. Działania muszą być proporcjonalne do potencjalnego wpływu na zgodność usług. Przy ocenie ryzyka operacyjnego należy stosować EQM-S 006.

6.2 Cele jakości i planowanie ich osiągnięcia

Organizacja musi ustanowić cele jakości dla odpowiednich funkcji, poziomów i procesów. Cele jakości muszą być spójne z polityką jakości, mierzalne, monitorowane, zakomunikowane i aktualizowane, gdy jest to właściwe, oraz utrzymywane jako udokumentowana informacja. Planując osiągnięcie celów, organizacja musi określić: co zostanie zrobione, jakie zasoby będą wymagane, kto odpowiada, termin realizacji oraz sposób oceny wyników.

6.3 Planowanie zmian

Gdy organizacja ustali potrzebę zmian w systemie, zmiany muszą być przeprowadzane w sposób planowy, z uwzględnieniem ich celu i konsekwencji, integralności systemu, dostępności zasobów oraz przydziału odpowiedzialności i uprawnień.

7. Wsparcie

7.1 Zasoby

7.1.1 Postanowienia ogólne. Organizacja musi określić i zapewnić zasoby potrzebne do ustanowienia, wdrożenia, utrzymywania i doskonalenia systemu, uwzględniając możliwości zasobów wewnętrznych oraz to, co należy pozyskać z zewnątrz.

7.1.2 Ludzie. Organizacja musi zapewnić osoby niezbędne do skutecznego funkcjonowania systemu i nadzoru nad procesami. Personel musi spełniać wymagania kwalifikacyjne określone w EQM-S 004.

7.1.3 Infrastruktura. Organizacja musi określić, zapewnić i utrzymywać infrastrukturę niezbędną do zgodności usług (budynki stajenne i media, ujeżdżalnie i tereny do jazdy, sprzęt, zasoby transportowe, technologie informacyjne). Infrastruktura musi spełniać wymagania EQM-S 003.

7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów. Organizacja musi zapewnić środowisko niezbędne do funkcjonowania procesów, uwzględniając czynniki fizyczne (temperatura, wilgotność, oświetlenie, przepływ powietrza, higiena, hałas) oraz społeczne i psychologiczne.

7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów. Gdy do weryfikacji zgodności stosuje się monitorowanie lub pomiary, organizacja musi zapewnić zasoby odpowiednie i utrzymywane oraz zachować dowód ich przydatności.

7.1.6 Wiedza organizacji. Organizacja musi określić, utrzymywać i udostępniać wiedzę niezbędną do funkcjonowania procesów oraz określić sposób pozyskania wiedzy dodatkowej przy zmieniających się potrzebach.

7.2 Kompetencje

Organizacja musi określić niezbędne kompetencje osób wykonujących pracę pod jej nadzorem, zapewnić te kompetencje na podstawie wykształcenia, szkolenia lub doświadczenia oraz zachować dowód kompetencji. Instruktorzy muszą posiadać odpowiednie uprawnienia (np. licencję PZJ lub równoważne). Kompetencje personelu muszą być zgodne z EQM-S 004.

7.3 Świadomość

Organizacja musi zapewnić, że osoby wykonujące pracę pod jej nadzorem są świadome polityki jakości, odpowiednich celów jakości, swojego wkładu w skuteczność systemu, zasad bezpieczeństwa i pierwszej pomocy dla ludzi i koni oraz konsekwencji niezgodności.

7.4 Komunikacja

Organizacja musi określić komunikację wewnętrzną i zewnętrzną dotyczącą systemu: jej przedmiot, terminy, odbiorców, sposób oraz osoby odpowiedzialne.

7.5 Udokumentowane informacje

7.5.1 Postanowienia ogólne. System musi zawierać udokumentowane informacje wymagane przez niniejszy standard oraz określone przez organizację jako niezbędne dla skuteczności systemu, w tym wymagane przez moduły EQM-S.

7.5.2 Opracowywanie i aktualizowanie. Przy opracowywaniu i aktualizowaniu organizacja musi zapewnić odpowiednią identyfikację (tytuł, data, autor, numer), format i nośnik oraz przegląd i zatwierdzenie.

7.5.3 Nadzór. Udokumentowane informacje muszą być nadzorowane w celu zapewnienia ich dostępności, ochrony i czytelności, w tym dystrybucji, przechowywania, nadzoru nad wersją i likwidacji. Organizacja musi prowadzić co najmniej: karty zdrowia koni, dzienniki treningowe, protokoły oceny ryzyka oraz listy kontrolne przed zajęciami.

8. Działania operacyjne

8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

Organizacja musi planować, wdrażać i nadzorować procesy potrzebne do spełnienia wymagań dotyczących usług, przez określenie wymagań, ustanowienie kryteriów procesów i akceptacji usług, zapewnienie zasobów, wdrożenie nadzoru oraz utrzymywanie udokumentowanych informacji potwierdzających przeprowadzenie procesów zgodnie z planem. Organizacja musi zapewnić, że procesy dostarczane z zewnątrz pozostają pod nadzorem systemu. Przy organizacji zajęć należy stosować EQM-S 005.

8.2 Wymagania dotyczące usług

8.2.1 Komunikacja z klientem. Komunikacja z klientami musi obejmować informowanie o usługach, postępowanie z zapytaniami i umowami, uzyskiwanie informacji zwrotnej i skarg, postępowanie z własnością klienta oraz ustalenia dotyczące działań awaryjnych. Należy stosować EQM-S 010.

8.2.2 Określenie wymagań. Organizacja musi zapewnić, że wymagania dotyczące usług — w tym wymagania prawne i regulacyjne — są zdefiniowane oraz że organizacja jest zdolna spełnić składane deklaracje.

8.2.3 Przegląd wymagań. Przed zobowiązaniem się do świadczenia usługi organizacja musi przeprowadzić przegląd zdolności do spełnienia wymagań klienta, wymagań własnych oraz wymagań prawnych i regulacyjnych.

8.3 Projektowanie i rozwój usług

Organizacja musi ustanowić, wdrożyć i utrzymywać proces projektowania i rozwoju usług odpowiedni do ich późniejszego świadczenia, uwzględniając etapy, przeglądy, weryfikację, walidację, odpowiedzialności, zasoby oraz udokumentowane informacje potwierdzające spełnienie wymagań. Przy projektowaniu usług jeździeckich należy stosować EQM-S 005.

8.4 Nadzór nad procesami, produktami i usługami z zewnątrz

Organizacja musi zapewnić zgodność procesów, produktów i usług dostarczanych z zewnątrz z wymaganiami oraz określić rodzaj i zakres nadzoru nad dostawcami i ich wynikami, z uwzględnieniem ich wpływu na zdolność stałego spełniania wymagań klienta oraz wymagań prawnych. Przy nadzorze nad sprzętem i transportem koni należy stosować EQM-S 007 i EQM-S 008.

8.5 Świadczenie usług

8.5.1 Nadzór nad świadczeniem usług. Organizacja musi świadczyć usługi w warunkach nadzorowanych, obejmujących dostępność udokumentowanych informacji o usłudze, stosowanie zasobów monitorowania, wdrożenie monitorowania na odpowiednich etapach, stosowanie odpowiedniej infrastruktury i środowiska, wyznaczenie kompetentnych osób oraz działania zapobiegające błędom ludzkim. Przy nadzorze nad zajęciami należy stosować EQM-S 005.

8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność. Organizacja musi zapewnić jednoznaczną identyfikację koni, sprzętu i dokumentów związanych z usługą, monitorować status usług względem wymagań oraz przechowywać zapisy umożliwiające śledzenie historii i lokalizacji.

8.5.3 Własność klientów i dostawców. Organizacja musi identyfikować, chronić i zabezpieczać własność klientów i dostawców znajdującą się pod jej nadzorem. Utratę lub uszkodzenie należy udokumentować i zgłosić właścicielowi.

8.5.4 Zabezpieczenie usług. Organizacja musi utrzymywać jakość i bezpieczeństwo usług podczas ich świadczenia, w tym stan sprzętu, dobrostan koni podczas zajęć, bezpieczne warunki dla jeźdźców oraz ochronę dokumentacji klientów.

8.5.5 Nadzór nad zmianami. Organizacja musi przeglądać i nadzorować zmiany w świadczeniu usług w zakresie niezbędnym do zachowania zgodności oraz przechowywać udokumentowane informacje o wynikach przeglądu, osobie autoryzującej i niezbędnych działaniach.

8.6 Zwolnienie usług

Organizacja musi wdrożyć zaplanowane ustalenia weryfikujące spełnienie wymagań przed zwolnieniem usługi. Zwolnienie nie może nastąpić przed satysfakcjonującym zakończeniem tych ustaleń, chyba że zatwierdzi to odpowiedni organ oraz, gdy ma to zastosowanie, klient. Organizacja musi przechowywać udokumentowane informacje obejmujące dowód zgodności z kryteriami akceptacji oraz identyfikowalność osoby autoryzującej zwolnienie.

PRZYKŁAD (informacyjny): przed rozpoczęciem lekcji instruktor sprawdza stan konia, sprzętu i wyposażenia jeźdźca, a lekcję rozpoczyna po potwierdzeniu, że wymagania są spełnione.

8.7 Zarządzanie usługami niezgodnymi z wymaganiami

Organizacja musi rozpoznawać i nadzorować usługi niespełniające wymagań oraz zapobiegać ich nieumyślnemu świadczeniu. W przypadku niezgodności organizacja musi podjąć co najmniej jedno z działań: korektę, wstrzymanie lub ograniczenie usługi, poinformowanie klienta lub — gdy jest to bezpieczne i możliwe — uzyskanie zgody klienta. Po korekcie należy ponownie zweryfikować zgodność. Organizacja musi dokumentować opis niezgodności, podjęte działania, ewentualne zgody na odstępstwa oraz osoby odpowiedzialne.

8.8 Dobrostan koni i bezpieczeństwo

Organizacja musi ustanowić i utrzymywać procedury zapewniające dobrostan koni, obejmujące żywienie, opiekę weterynaryjną, warunki bytowe oraz czas pracy koni, zgodnie z EQM-S 002. Organizacja musi przeprowadzać ocenę ryzyka przed zajęciami, uwzględniając poziom umiejętności jeźdźców, stan zdrowia koni i warunki pogodowe, oraz podejmować działania zapobiegawcze zgodnie z EQM-S 006.

8.9 Ochrona małoletnich

Organizacja, która świadczy usługi małoletnim lub dopuszcza ich przebywanie na terenie pod swoją opieką, musi ustanowić i utrzymywać zasady ochrony małoletnich, obejmujące co najmniej:

a) weryfikację niekaralności personelu pracującego z małoletnimi w zakresie wymaganym przepisami; b) zasady kontaktu personelu z małoletnimi oraz nadzoru podczas zajęć; c) ścieżkę zgłaszania i reagowania na podejrzenie krzywdzenia lub naruszenia bezpieczeństwa małoletniego; d) zasady przekazywania małoletniego wyłącznie osobie uprawnionej.

Organizacja musi przechowywać udokumentowane informacje potwierdzające stosowanie tych zasad.

8.10 Reagowanie na incydenty i sytuacje awaryjne

Organizacja musi ustanowić i utrzymywać procedury postępowania w sytuacjach awaryjnych (upadek jeźdźca, kontuzja konia, pożar, warunki pogodowe zagrażające bezpieczeństwu). Personel musi być przeszkolony w udzielaniu pierwszej pomocy ludziom i w reagowaniu na zdarzenia dotyczące koni. Incydenty należy rejestrować i analizować zgodnie z EQM-S 001 i EQM-S 006.

9. Ocena efektów działania

9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

Organizacja musi określić, co wymaga monitorowania i pomiarów, metody zapewniające ważne wyniki oraz terminy monitorowania i oceny. Organizacja musi oceniać efekty działania i skuteczność systemu oraz zachować dowody wyników. Organizacja musi monitorować percepcję klientów co do spełnienia ich potrzeb i oczekiwań oraz analizować dane w celu oceny zgodności usług, zadowolenia klientów, skuteczności systemu, skuteczności działań wobec ryzyk i szans oraz efektów dostawców zewnętrznych.

9.2 Audyt wewnętrzny

Organizacja musi przeprowadzać audyty wewnętrzne w zaplanowanych odstępach, aby ustalić, czy system jest zgodny z wymaganiami własnymi i z niniejszym standardem oraz czy jest skutecznie wdrożony i utrzymywany. Organizacja musi planować i utrzymywać program audytów (częstość, metody, odpowiedzialności, raportowanie), określać kryteria i zakres audytu, zapewniać obiektywność i bezstronność audytorów, raportować wyniki kierownictwu, podejmować korekcje i działania korygujące bez zbędnej zwłoki oraz przechowywać udokumentowane informacje jako dowód.

9.3 Przegląd zarządzania

Najwyższe kierownictwo musi przeglądać system w zaplanowanych odstępach, aby zapewnić jego przydatność, adekwatność, skuteczność i zgodność z kierunkiem organizacji. Dane wejściowe muszą obejmować status wcześniejszych działań, zmiany czynników, trendy w zadowoleniu klientów, stopień osiągnięcia celów, efekty procesów i zgodność usług, niezgodności i działania korygujące, wyniki audytów, efekty dostawców, adekwatność zasobów, skuteczność działań wobec ryzyk i szans oraz możliwości doskonalenia. Dane wyjściowe muszą obejmować decyzje dotyczące doskonalenia, zmian w systemie i potrzeb zasobowych. Organizacja musi zachować udokumentowane informacje jako dowód.

10. Doskonalenie

10.1 Postanowienia ogólne

Organizacja musi określać i wybierać możliwości doskonalenia oraz wdrażać działania służące spełnieniu wymagań klienta i zwiększeniu jego zadowolenia, w tym doskonalenie usług, korygowanie i ograniczanie skutków niepożądanych oraz doskonalenie skuteczności systemu.

10.2 Niezgodności i działania korygujące

W przypadku niezgodności, w tym wynikającej z reklamacji, organizacja musi zareagować i ją skorygować, zająć się jej konsekwencjami, ocenić potrzebę wyeliminowania przyczyn (przez analizę i ustalenie przyczyn oraz sprawdzenie, czy podobne niezgodności występują lub mogą wystąpić), wdrożyć niezbędne działania, dokonać przeglądu ich skuteczności oraz — gdy to konieczne — zaktualizować ryzyka i szanse i wprowadzić zmiany w systemie. Działania korygujące muszą być proporcjonalne do skutków niezgodności. Organizacja musi zachować udokumentowane informacje o charakterze niezgodności, podjętych działaniach i ich wynikach.

10.3 Ciągłe doskonalenie

Organizacja musi ciągle doskonalić przydatność, adekwatność i skuteczność systemu, uwzględniając wyniki analizy i oceny oraz dane wyjściowe z przeglądu zarządzania.

Załącznik A (normatywny) – Matryca dowodowa

Matryca wiąże wymagania Standardu Głównego z miejscem oceny i wymaganym dowodem. Stanowi podstawę oceny zgodności. Moduły EQM-S zawierają własne matryce dla wymagań szczegółowych.

Klauzula	Miejsce oceny	Wymagany dowód / zapis	Kryterium decyzji
4.3 Zakres systemu	dokumentacja	udokumentowany zakres z wyłączeniami	zakres ustalony, aktualny, z uzasadnieniem wyłączeń
5.2 Polityka jakości	dokumentacja, rozmowa z kierownictwem	zatwierdzona, zakomunikowana polityka jakości	spełnia wymagania 5.2, znana personelowi
6.2 Cele jakości	dokumentacja	wykaz mierzalnych celów z monitorowaniem	cele mierzalne, monitorowane, aktualne
7.2 Kompetencje	dokumentacja, rozmowa z personelem	dowody kwalifikacji, uprawnienia instruktorów	instruktorzy z ważnymi uprawnieniami
7.5.3 Udokumentowane informacje	dokumentacja	karty zdrowia koni, dzienniki treningowe, protokoły ryzyka, listy kontrolne	zapisy prowadzone, aktualne, nadzorowane
8.6 Zwolnienie usług	obserwacja, dokumentacja	zapis kontroli przed usługą, autoryzacja	usługa zwalniana po potwierdzeniu wymagań
8.7 Usługi niezgodne	dokumentacja	rejestr niezgodności usług i działań	niezgodności rejestrowane i obsłużone
8.8 Dobrostan i bezpieczeństwo	stajnia, ujeżdżalnia, dokumentacja	procedury dobrostanu, protokoły oceny ryzyka przed zajęciami	dobrostan zapewniony, ocena ryzyka prowadzona

Klauzula	Miejsce oceny	Wymagany dowód / zapis	Kryterium decyzji
8.9 Ochrona małoletnich	dokumentacja, rozmowa z personelem	weryfikacja personelu, zasady kontaktu i zgłaszania	zasady ustanowione i stosowane
8.10 Sytuacje awaryjne	obiekt, dokumentacja, rozmowa	procedury awaryjne, dowody szkoleń pierwszej pomocy, rejestr incydentów	procedury wdrożone, personel przeszkolony
9.2 Audyt wewnętrzny	dokumentacja	program i raporty audytów wewnętrznych	audyty prowadzone, wyniki obsłużone
9.3 Przegląd zarządzania	dokumentacja	zapis z przeglądu zarządzania	przegląd przeprowadzony z wymaganymi danymi
10.2 Działania korygujące	dokumentacja	rejestr niezgodności i działań korygujących	przyczyny analizowane, skuteczność oceniona

Załącznik B (informacyjny) – Przykłady i wskazówki wdrożeniowe

B.1. **Zakres systemu (4.3).** „System obejmuje szkolenia jeździeckie, organizację obozów konnych, utrzymanie koni oraz zarządzanie infrastrukturą ośrodka. System nie obejmuje usług weterynaryjnych zlecanych podmiotom zewnętrznym."

B.2. **Identyfikowalność (8.5.2).** Konie mogą być identyfikowane imionami, numerami boksów lub mikroczipami; sprzęt — oznaczeniami umożliwiającymi przypisanie do właściciela.

B.3. **Monitorowanie (9.1).** Ośrodek może badać zadowolenie klientów ankietami po zajęciach, mierzyć postępy jeźdźców okresowymi sprawdzianami, a wyniki analizować na kwartalnych przeglądach.

Bibliografia

- ISO 9001:2015, Quality management systems — Requirements
- FEI Code of Conduct for the Welfare of the Horse
- AWIN Welfare Assessment Protocol for Horses
- WOAH (OIE) Terrestrial Animal Health Code — welfare of working equids
- American Association of Equine Practitioners (AAEP) — Guidelines
- Certified Horsemanship Association (CHA) — Standards for Equestrian Programs