

PROCEDURA P-04 – „Nadzór nad wyrobem niezgodnym”

8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

W przypadku stwierdzenia niezgodności na podstawie wykonanych pomiarów, podejmowane są działania zapobiegające jego niezamierzonemu dostarczeniu klientowi. Wyrób uznany za niezgodny jest objęty nadzorem do czasu podjęcia decyzji o jego dalszym przeznaczeniu.

1 CEL PROCEDURY

Celem niniejszej procedury jest ustalenie:

- trybu i sposobu postępowania zapewniającego zidentyfikowanie wyrobów niezgodnych z wymaganiami, oddzielenie ich od wyrobów dobrych oraz takie ich posegregowanie i oznaczenie aby można było podjąć w stosunku do nich właściwe działania,
- jednolitego trybu postępowania w przypadku reklamacji wyrobów.

2 PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem procedury są zasady postępowania związane z:

- ujawnianiem niezgodności wyrobów,
- postępowaniem z wyrobami niezgodnymi z wymaganiami,
- zasadami ewidencji, obiegu, opiniowania zgłaszanych reklamacji,
- podejmowaniem decyzji w sprawie zgłoszonych reklamacji,
- realizacją oraz dokumentowaniem postępowania związanego z wyrobami niezgodnymi.

3 ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY

Niniejsza procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych firmy BOSSOIL Janusz Fijałkowski objętych Systemem Zarządzania Jakością

4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ, KOMPETENCJE

W zakresie objętym niniejszą procedurą odpowiedzialni są:

WŁAŚCICIEL za:

- zaewidencjonowanie reklamacji,
- nadzór nad przebiegiem reklamacji,
- archiwizowanie dokumentów reklamacyjnych,
- przedstawianie wyników analiz reklamacji na Przeglądzie Zarządzania
- wydanie działań korygujących dla potrzeb w/w.
- oddzielenie i zabezpieczenie wyrobu niezgodnego z wymaganiami przed przypadkowym skierowaniem go do dalszego przerobu lub sprzedaży,
- dokumentowanie postępowania.

Firma Księgowa za:

- naliczenie rzeczywistych kosztów wynikających z uwzględnienia reklamacji.

5 UJAWNIANIE NIEZGODNOŚCI WYROBÓW

5.1 Określenie możliwości powstania niezgodności wyrobów

Możliwość powstania niezgodności może wystąpić:

- w fazie produkcyjnej: na każdym etapie wytwarzania lub przetwarzania,
- w fazie poprodukcyjnej: w czasie np.: transportu, przemieszczania, przechowywania, magazynowania itp.,
- w fazie posprzedażnej: reklamacje wyrobów przez odbiorców.

5.2. Zgłaszanie wad/niezgodności wyrobów.

Obowiązek zgłaszania niezgodności wyrobów ma każdy pracownik, który na podstawie: kontroli zapisów, kontroli parametrów, kontroli działań, spostrzeżeń, obserwacji oraz własnej wiedzy i doświadczenia stwierdził wystąpienie niezgodności.

Obowiązek ujawnienia niezgodności wyrobu ma każdy pracownik uczestniczący w procesie wytwarzania/ przetwarzania i postępowania z wyrobem.

Zgłaszający i przyjmujący zgłoszenie o wystąpieniu niezgodności mają obowiązek udokumentowania tego faktu zapisami w swojej dokumentacji (np. w raporcie).

6 OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA Z WYROBAMI NIEZGODNYMI Z WYMAGANIAMI.

6.1 Oznaczanie.

Bezwzględnie po zakwalifikowaniu wyrobu jako "niezgodny z wymaganiami", wyrób winien być wyraźnie oznaczony. Dopuszcza się do oznaczania wyrobów wszelkie formy: nalepki, przywieszki i inne identyfikatory.

Zaleca się następujące sposoby oznaczeń:

- oznaczenia kolorem czerwonym pól, miejsc wydzielonych, itp., na których składowane są wyłącznie wyroby niezgodne z wymaganiami.

6.2 Oddzielanie i separacja

Każdy wyrób zakwalifikowany jako niezgodny z wymaganiami powinien być bezwzględnie oddzielony od innych wyrobów przez odpowiednie składowanie i oznaczenie.

7 SZCZEGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA Z WYROBAMI NIEZGODNYMI Z WYMAGANIAMI GDY NIEZGODNOŚCI ZOSTAŁY UJAWNIONE PRZED WYSYŁKĄ WYROBU

7.1 Analizy i dyspozycje dotyczące wyrobu niezgodnego z wymaganiami.

Każdy wyrób niezgodny z wymaganiami winien być poddany analizie przez osoby uprawnione celem wydania orzeczenia w sprawie dalszego postępowania.

Orzeczenia te winny określać czy wyrób należy:

- przerobić tak, aby był zgodny,
- przeklasyfikować do innych zastosowań,
- poddać naprawie,
- odrzucić.

Wyroby ponownie przerobione lub poddawane naprawie, podlegają ponownej kontroli i przeglądowi po zakończeniu tych operacji.

7.2 Postępowanie podczas, magazynowania, składowania, transportu wyrobów.

W fazie poprodukcyjnej obsługi wyrobu, na którą składają się między innymi operacje: magazynowania, składowania i transportu, powinny być spełnione wszelkie niezbędne wymagania prawne i inne, aby wyrób nie uległ uszkodzeniu lub

zanieczyszczeniu a warunki techniczne i środowiskowe nie spowodowały pogorszenia jego właściwości.

Potencjalnymi niezgodnościami w tych przypadkach mogą być:

- jakość wyrobu końcowego niezgodna z wymaganiami,
- ubytki w oznakowaniu lub opisanie wyrobu.

8 8. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA Z WYROBAMI NIEZGODNYMI Z WYMAGANIAMI GDY NIEZGODNOŚCI ZOSTAŁY UJAWNIONE PO WYSYŁCE WYROBU (REKLAMACJE)

Możliwość ujawnienia/stwierdzenia niezgodności wyrobu w fazie posprzedażnej występuje jedynie u odbiorców wyrobów.

8.1 Przyjmowanie Reklamacji

Wszystkie reklamacje wpływające do firmy BOSSOIL Janusz Fijałkowski (pisma, telefony, telexy, faksy, maile itp.) są przekazywane do WŁAŚCICIELA który:

- nadaje numer ewidencyjny reklamacji,
- wpisuje reklamację do "Rejestru reklamacji wyrobów na ...rok"
- wystawia "Karty reklamacji - strona informacyjna", która pozostaje u wystawiającego jako informacja,
- wystawia "Karty reklamacji wyrobu" w celem uruchomienia postępowania reklamacyjnego.

Numer ewidencyjny każdej reklamacji posiada wyróżniki:

cyfrowy, określający kolejny numer reklamacji w danym roku,

literowy, określający rodzaj reklamacji:

Q - reklamacja jakościowa

I - reklamacja ilościowa

P - pozostałe reklamacje

Przykład numeru ewidencyjnego reklamacji:

5/2013 – Q

gdzie:

5/2013 - 5-ty numer reklamacji w 2013 roku

Q - reklamacja jakościowa.

8.2 Sposób i termin wypełnianie „Karty reklamacji wyrobu”

Wypełnianie "Karty reklamacji wyrobu" odbywa się przez rzeczowe i wyczerpujące wpisy w punktach zawartych w Karcie, z podaniem daty, podpisem i pieczętką wypełniającego.

Każda osoba zainteresowana reklamacją ma 7 dni na dokonanie wpisu na karcie reklamacji.

W wyjątkowo uzasadnionych przypadkach termin ten można przekroczyć, np. w przypadku konieczności uzyskania dodatkowych informacji od Klienta, bez których nie można wypracować stanowiska.

Na podstawie analizy reklamacji Klienta ustala się przyczynę powstania reklamacji, sposób zagospodarowania, ewentualne operacje technologiczne dla poprawy wyrobu .

8.3 Decyzja o uznaniu lub nie uznaniu reklamacji

Na podstawie zapisów w "Karcie reklamacji wyrobu" Właściciel podejmuje decyzję o uznaniu lub nie uznaniu reklamacji wobec Klienta.

8.4 Zakończenie reklamacji

Zakończenie reklamacji odnotowuje się w "Rejestrze reklamacji wyrobów na rok" w rubryce "Zakończenie reklamacji" poprzez wpisanie daty oraz podpis osoby dokonującej wpisu.

8.5 Ocena i analiza postępowanie reklamacyjnego

W celu umożliwienia dokonania ocen i analiz reklamacji, oraz przebiegu postępowania reklamacyjnego na każdym szczeblu zarządzania, Właściciel po zakończeniu każdego kwartału dokonuje analizy otrzymanych reklamacji. W razie potrzeby analizę zestawia w formie sprawozdania pisemnego.

Wnioski i oceny wynikające z tych analiz są przedstawiane na Przeglądach Zarządzania.

9. ZAPISY I DOKUMENTY STOSOWANE W POSTĘPOWANIU Z WYROBAMI NIEZGODNYMI Z WYMAGANIAMI.

Postępowanie z wyrobami niezgodnymi z wymaganiami od momentu stwierdzenia wady/niezgodności, do momentu zakończenia działań korygujących i naprawczych winno być udokumentowane, a dokumentowanie to powinno umożliwiać odtworzenie przebiegu całego postępowania i poszczególnych jego etapów, w sposób jednoznaczny i wyczerpujący.

Do dokumentowania tego postępowania służą:

- dla etapu stwierdzania i ujawniania wady /niezgodności:
 - zapisy w dokumentacji stanowiskowej lub dokumentacji wyrobu np: raporty stanowiskowe, itp.,
 - zapisy w dokumentacji pracowników dozoru np.: raporty itp.
- dla etapu postępowania z wyrobem niezgodnym z wymaganiami:
 - zapisy w rejestrach braków / niezgodności i rejestrze reklamacji,
 - wypełnienie „Karty reklamacji wyrobu”,
 - polecenia działań korygujących lub działań zapobiegawczych,
 - zapisy w dokumentacji.



10. ANALIZOWANIE KOSZTÓW WYROBÓW NIEZGODNYCH.

Wszystkie koszty powstałe w wyniku wytworzenia wyrobu niezgodnego i dalszego postępowania z tym wyrobem są systematycznie analizowane.

Analizą objęte winny być zwłaszcza koszty ponoszone dodatkowo w wyniku:

- powstania braków nienaprawialnych i ich likwidacji,
- ponownego przerobu, sortowania, itp.,
- wymiany, naprawy, poprawek wyrobu niezgodnego,
- obniżenia wartości (ceny) wytworzonych wyrobów,
- ponownie przeprowadzanych kontroli i badań,
- innych przyczyn.

Koszty reklamacji wyszczególnione w "Karcie reklamacji wyrobu" są ewidencjonowane w "Rejestrze reklamacji wyrobów na rok" prowadzonym przez Pełnomocnika ds. SZJ i ujmowane są w okresowych sprawozdaniach z postępowania reklamacyjnego wyrobów.

11. DZIAŁANIA KORYGUJĄCE/KOREKTY.

Działania korygujące/korekty należy podjąć w każdym przypadku stwierdzenia wystąpienia wady / niezgodności celem ustalenia przyczyn ich wystąpienia i podjęcia działań mających na celu wyeliminowanie ponownego wystąpienia wady / niezgodności.

Nadzór nad terminową realizacją działań korygujących/korekt prowadzi WŁAŚCICIEL na podstawie meldunków o ich wykonaniu oraz zapisów w „Karcie reklamacji wyrobu”.

12. DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE.

Działania zapobiegawcze należy podjąć w momencie pojawienia się informacji, błędów czy okoliczności wskazujących na istnienie potencjalnej przyczyny mogącej mieć wpływ na jakość wyrobu. Działania zapobiegawcze mogą być inspirowane uwagami odbiorców lub osób nie związanych z procesem wytwarzania lub obsługi wyrobu. Działania zapobiegawcze podejmuje WŁAŚCICIEL zgodnie z Procedurą 05.

13. KONTROLE I PRZEGLĄDY WEWNĘTRZNE.

Kontroli i przeglądów wewnętrznych dotyczących realizacji i przestrzegania postanowień niniejszej procedury dokonuje personel kierowniczy komórki/jednostki organizacyjnej w celu upewnienia się, że:

- pracownicy jednostki prawidłowo i w sposób zadowalający wywiązują się z przypisanych im procedurą obowiązków,
- czynności manualne, techniczne i organizacyjne wynikające z procedury są prawidłowo realizowane,
- zapisy i dokumentowanie czynności są prawidłowo prowadzone i przechowywane.

Kontroli i przeglądy dokonywane są w taki sposób i z taką częstotliwością aby zapewnić przynajmniej raz w roku kontrolę każdego obszaru objętego procedurą.

Sposób i zakres kontroli ustala kontrolujący, dokumentując jej przeprowadzenie wpisem i parafowaniem w odpowiedniej dokumentacji stanowiskowej lub wyrobu np.: w raportach stanowiskowych, itp.

8.4 Analiza danych

WŁAŚCICIEL Firmy zbiera dane służące do wykazania właściwego funkcjonowania zidentyfikowanych procesów .

Gromadzone dane wykorzystywane są one do ich doskonalenia i dotyczą między innymi :

- zadowolenia klienta,
- zgodności z wymaganiami dotyczącymi wyrobów,
- dostawców,
- analizy rynku.

Zbieraniem tych danych zajmuje się WŁAŚCICIEL, analizuje dane pod kątem doskonalenia Firmy i jej wyrobów i usług. Pozwala to tworzyć Program Zarządzania Jakością.

8.5 Doskonalenie

8.5.1 Ciągłe doskonalenie

Doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością jest przedmiotem uwagi i wszelkich starań podejmowanych przez pracowników Firmy, zgodnie z deklaracją WŁAŚCICIELA zawartą w Polityce Jakości.

Narzędziami służącymi do doskonalenia SZJ są działania korygujące i zapobiegawcze, podejmowane w celu eliminacji potencjalnych lub zaistniałych niezgodności. Niezgodności te mogą wynikać z auditów, przeglądów, reklamacji, spostrzeżonych błędów produkcyjnych i innych.

