

 INVESTA	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 1 / 16

Zakładowa Kontrola Produkcji

zgodnie z normą EN 1090

83-000 Pruszcz Gdański ul. Zastawna 27
tel. 058 77-39-701 fax 058 77-39-700
e-mail: investa@investa.pl
www.investa.pl

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 2 / 16

SPIS TREŚCI

Rozdział 01 - Wprowadzenie

Rozdział 02 - Wymagania

Rozdział 03 - Pracownicy

Rozdział 04 - Nadzór

Rozdział 05 - Wyroby

Rozdział 06 - Reklamacje

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 3 / 16

Misja: Stale z pasją

Jako Zarząd i pracownicy INVESTA Sp. z o.o. dostarczamy naszym Klientom wysokiej jakości stale nierdzewne i aluminium oraz zaawansowane usługi obróbki metali.

Chcemy aby nasi Klienci byli zadowoleni z każdego kontaktu z nami oraz każdej naszej dostaw - zarówno pierwszej jak i każdej kolejnej.

CELE POLITYKI JAKOŚCI

Zależy nam na tym, aby:

NASI KLIENCI	nawet najbardziej wymagający – doceniali wysoką jakość produktów i usług, które oferujemy
NASI PRACOWNICY	czerpali satysfakcję z codziennej pracy
NASZ WŁAŚCICIEL	otrzymywał zyskowny zwrot z zainwestowanego kapitału.

Jak działamy?

1. Stałe podnosimy jakość naszej pracy poprzez:
 - sprawną obsługę handlową,
 - terminowość zgodność dostawy z wymaganiami Klientów,
 - budowanie trwałych relacji,
 - kompleksowość naszych usług,
 - staranność opakowań i transportu,
 - estetykę.
2. Zatrudniamy personel o wysokich kwalifikacjach i ciągle je rozwijamy.
3. Systematycznie badamy potrzeby naszych Klientów, w tym także te nieuświadomiane.
4. Współpracę z wiarygodnymi i sprawdzonymi dostawcami oraz podwykonawcami.
5. Doskonalimy efektywność naszej firmy i jej system jakości.

Deklaruję bezpośrednie zaangażowanie całego Kierownictwa INVESTA Spółka z o.o. i moje osobiste w urzeczywistnieniu tej polityki jakości i osiągnięciu jej celów

PREZES ZARZĄDU
Dariusz Czapiewski

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 4 / 16

Rozdział 1 Wprowadzenie

1.1 Przedmiot i zakres Zakładowej Kontroli Produkcji

Podstawowym profilem działalności INVESTA Sp. z o.o. jest handel stalą nierdzewną i aluminium oraz wyspecjalizowane usługi obróbki metali. W ramach prowadzonej działalności prowadzona jest produkcja elementów konstrukcyjnych ze stali nierdzewnej, stali niskostopowej ocynkowanej oraz aluminium zgodnie z normą EN1090-2, EN1090-3, EN1090-4. Produkcja ze względu na specyfikę oraz używane narzędzia jest ulokowana w wybranych oddziałach Spółki:

- Laserowe cięcie termiczne stali nierdzewnej i niskostopowej ocynkowanej oraz gięcie wyciętych elementów ma miejsce w Oddziale Pomorze w Pruszczu Gdańskim
- Obróbka CNC kształtowników aluminiowych ma miejsce w Metal Centrum w Strykowie

Na życzenie Klienta pracownik działu usług ma możliwość zlecenia dodatkowej obróbki elementów polegającej na dodatkowym pokryciu wyrobów farbą, środkiem antykorozyjnym itp.

1.2 Dokumenty związane

Podstawą Zakładowej Kontroli Produkcji są następujące dokumenty:

- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 listopada 2016r. w sprawie sposobu deklarowania właściwości użytkowych wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym
- PN-EN 1090-2 „Wymagania techniczne dotyczące konstrukcji stalowych”
- PN-EN 1090-3 „Wymagania techniczne dotyczące konstrukcji aluminiowych”
- PN-EN 1090-4 „Wymagania techniczne dotyczące profilowanych na zimno stalowych elementów konstrukcyjnych oraz konstrukcji poszycia dachów, sufitów, stropów i ścian”
- Projekty konstrukcyjne wyrobów gotowych określające klasę wykonania - EXC2
- Procedury i instrukcje związane – wymienione w pkt. 2.2.1

1.3 Definicje

W niniejszej księdze stosuje się terminologię przyjętą w normie EN1090. Tam gdzie użyto zwrotu „ZKP” należy rozumieć należy rozumieć Zakładową Kontrolę Produkcji zgodnie z EN1090.

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 5 / 16

1.4 System ZKP

System ZKP został stworzony w celu spełnienia wysokich wymagań Klientów Spółki, zapewnienia pełnej identyfikowalności procesów oraz zagwarantowania bezpieczeństwa użytkownika wyrobu zgodnie z wymaganiami przepisów prawa obowiązującego na terenie Polski i Unii Europejskiej.

Mając na uwadze charakter działalności Spółki zidentyfikowano następujące procesy główne występujące w Zakładowej Kontroli Produkcji:

1. Proces zbierania wymagań Klientów (w sferze handlu i sprzedaży wyrobów hutniczych wysokostopowych oraz aluminiowych oraz świadczenia usług związanych z obróbką tych wyrobów).
2. Proces wyrobów i usług dostarczanych z zewnątrz zgodnych z wymaganiami Klientów
 - w tym tworzenie składu pod domniemane i przyszłe potrzeby Klientów.
3. Proces magazynowania wyrobów (składowanie) w sposób zapobiegający pogorszeniu właściwości jakościowych wyrobów.
4. Proces realizacji sprzedaży wyrobów i usług.
5. Proces dostarczania wyrobów do Klientów (dystrybucja).
6. Procesy realizacji usług: ciecia zwojów blachy nierdzewnej i aluminium na arkusze i formatki, ciecia laserem, wycinania wodnego, gięcia, ciecia formatek aluminiowych, polerowania i szlifowania rur, szlifowania blach, obróbka CNC kształtowników aluminiowych oraz foliowania wyrobów płaskich.
7. Proces kontroli dostaw oraz weryfikacji dostawców.
8. Proces kontroli produkcji na każdym etapie produkcji.
9. Proces nadzoru nad przyrządami kontrolno-pomiarowymi

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 6 / 16

Rozdział 2

Wymagania

2.1 Wymagania dotyczące ZKP

INVESTA Sp. z o.o. realizując produkcję wyrobów gotowych objętych certyfikacją znakiem CE opiera się w o przepisy prawa budowlanego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa. Zgodnie z powyższym dla celów identyfikacji obowiązujących przepisów przeprowadzono szczegółową analizę oraz projekty wyrobów definiujące wymagania. Wszystkie projekty wykonywane są przez wyspecjalizowane biura projektowe posiadające odpowiednie uprawnienia, wyspecjalizowaną kadrę oraz niezbędne narzędzia.

Podstawą certyfikacji jest norma zharmonizowana EN1090 określająca wymagania dotyczące udokumentowania zgodności dla elementów nośnych ze stali nierdzewnej i niskostopowej oraz aluminium, wytwarzanych zarówno w produkcji seryjnej i nieseryjnej jak i również jako zestawy.

2.2 Wymagania dotyczące dokumentacji ZKP

2.2.1 Procedury

Wszystkie procesy produkcyjne i powiązane z nim realizowane są w warunkach nadzorowanych, określonych w procedurach:

P03-01 „Procedura sprzedaży towarów – kraj”

P03-02 „Procedura sprzedaży usług – kraj”

P03-03 „Procedura sprzedaży zagranicznej”

P03-04 „Procedura reklamacji”

P04-01 „Procedura produkcyjna”

P05-01 „Procedura magazynowa”

P05-02 „Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym”

P06-01 „Procedura zakupów”

P04-04 „Procedura ZKP”

P00-03 „Procedura działań korygujących i naprawczych”

2.2.2 Nadzór nad dokumentacją

Kierownik Zakładowej Kontroli Produkcji / pełnomocnik zarządu d/s Systemu Zarządzania Jakością odpowiedzialny jest za nadzór nad dokumentacją w trybie określonym Procedurą P00-01 i Instrukcją I01. Wszystkie wprowadzone zmiany do Zakładowej Kontroli Produkcji, Księgi Jakości oraz procedur, podlegają akceptacji Prezesa Spółki i są opatrzone jego podpisem.

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 7 / 16

2.3 Odpowiedzialność i uprawnienia

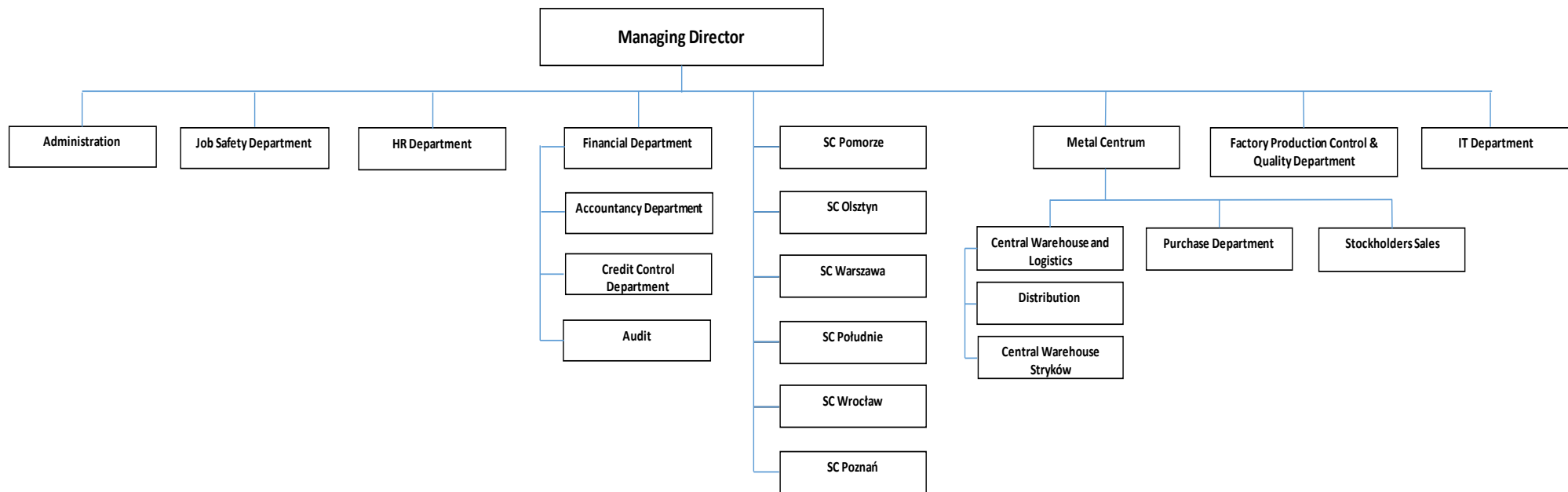
Za nadzór nad realizacją procesów odpowiedzialni są właściciele procesów, a za ich wzajemne oddziaływanie oraz koordynację odpowiedzialny jest Prezes Zarządu.

Ustanowieni zostali liderzy (właściciele) procesów jako odpowiedzialni za prawidłową realizację poszczególnych procesów:

- w sferze sprzedaży (łącznie ze zbieraniem wymagań klientów) oraz dystrybucją – dyrektorzy oddziałów w ramach ustalonej rejonizacji.
- W sferze Zakładowej Kontroli Produkcji wyrobów własnych podlegających certyfikacji znakiem CE na terenie Oddziału Pomorze oraz Metal Centrum – kierownik ZKP
- w sferze zakupów – dyrektor Metal Centrum
- w sferze magazynowania centralnego towarów handlowych oraz usług centralnych (cięcie zwojów blachy nierdzewnej i aluminium na arkusze, polerowanie i szlifowanie rur, szlifowania blach oraz foliowanie blach, cięcie formatek aluminium) – kierownik Magazynu Centralnego i Produkcji
- w sferze usług wycinania laserowego i wodnego, gięcia (w tym zbieranie wymagań klientów) – dyrektorzy oddziałów w ramach ustalonej rejonizacji

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 8 / 16

2.4. Struktura organizacyjna



	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 9 / 16

Rozdział 3

Pracownicy

3.1 Personel

W celu zapewnienia zasobów i środków na bieżącą działalność w Spółce ustala się roczny budżet. Osoby odpowiedzialne za poszczególne procesy przedstawiają plany przychodu oraz potrzeby wynikające z planowanej działalności.

Na podstawie analizy przedstawionych potrzeb ustanawia się roczny budżet zapewniający utrzymanie i doskonalenie ZKP.

INVESTA Sp. z o.o. dysponuje odpowiednimi środkami do realizacji swojego przedmiotu działania.

Środki osobowe (personel) stanowią bardzo istotny element ZKP. Dlatego wymagania dla personelu są ustalone i odpowiednio wysokie. Kierownik ZKP kieruje do określonych zadań tylko personel o wymaganych kwalifikacjach.

3.1.1 Kompetencje personelu

W Spółce, na dane stanowisko pracy może być zatrudniony jedynie pracownik posiadający wymagane kwalifikacje. Wymagane dla stanowiska pracy kwalifikacje i kompetencje określa kierownik ZKP.

W celu zapewnienia aby personel był świadomy istoty i ważności swoich działań każdy nowozatrudniony pracownik przechodzi cykl szkoleń polegający na zapoznaniu go ze strukturą organizacyjną firmy, działu i stanowiska pracy.

Podczas takiego szkolenia przekazywane są zasady przyjętego postępowania w firmie, zakresy uprawnień i kompetencji personelu odpowiedzialnego za jakość, pracownik zapoznany zostaje z obowiązującymi procedurami oraz ZKP. Następnie w ramach szkolenia stanowiskowego przedstawia się zakres zadań powierzonych na stanowisku oraz narzędzia pracy służące do wykonywania powierzonych zadań, w tym obsługę sprzętu specjalistycznego (programy informatyczne używane w firmie, eksploatacja nowych modułów informatycznych, eksploatacja narzędzi itp.).

Ponadto kierownik ZKP na bieżąco analizuje potrzeby w zakresie szkolenia i podnoszenia kwalifikacji podległego personelu, wnioskując w tej sprawie do swoich przełożonych. Kierownik ZKP ocenia skuteczność przeprowadzonych i odbytych szkoleń pracowników.

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 10 / 16

Rozdział 4

Nadzór

4.1 Nadzorowanie maszyn i urządzeń produkcyjnych

INVESTA Sp. z o.o. dysponuje odpowiednimi środkami technicznymi do realizacji zadań, takimi jak: odpowiednie magazyny i pomieszczenia, środki komunikacji z klientem, park maszynowy, przyrządy, narzędzia, sprzęt IT, oprogramowanie i inne środki techniczne. Ich właściwy stan, zagwarantowany jest procedurami i instrukcjami regulującymi gospodarkę magazynową, nadzór nad wyposażeniem kontrolno-pomiarowym i zapewnieniem ruchu maszyn i urządzeń (w tym oprogramowania).

Systematycznie, w ramach przeglądu kierownictwa, dokonywany jest przegląd posiadanych środków dla upewnienia się, że są one wystarczające. Jeśli istnieje taka potrzeba, następuje ich weryfikacja.

Spółka korzysta tylko z certyfikowanych narzędzi spełniających rygorystyczne wymagania produkcyjne. Ponadto dla celów ZKP urządzenia do obróbki termicznej (lasery), na których wykonywane są poszczególne zadania, posiadają odpowiednie badania (CPQR) potwierdzające ich zdolności produkcyjne.

Wszystkie urządzenia i narzędzia kontrolno-pomiarowe przechodzą okresowe przeglądy zgodnie z wymaganiami producenckimi, a ich wyniki dokumentowane są w książce serwisowej urządzenia oraz ewidencji narzędzi kontrolno-pomiarowych.

Urządzenia produkcyjne przed rozpoczęciem pracy są sprawdzane wizualnie przez wykwalifikowaną kadrę pracowniczą pod względem zdatności do pracy.

Proces postępowania z urządzeniami produkcyjnymi w przypadku ich: przeglądu, awarii, konserwacji itp., reguluje instrukcja „Serwisowanie, działania prewencyjne i postępowanie w przypadku awarii urządzenia”.

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 11 / 16

Rozdział 5

Wyroby

5.1 Realizacja wyrobu

W zakresie działalności Spółki są wyroby i usługi dostarczane z zewnątrz, magazynowanie i sprzedaż wysokostopowych wyrobów hutniczych oraz zaawansowanych usług przemysłowych związanych z obróbką tych wyrobów. Pod pojęciem wysokostopowych wyrobów hutniczych mamy na myśli wyroby ze stali nierdzewnej i aluminium. Natomiast zaawansowane usługi przemysłowe to wycinanie laserowe, wodne, gięcie, szlifowanie i polerowanie rur nierdzewnych, szlifowanie blach, foliowanie blach i cięcie blach ze zwojów oraz obróbka CNC kształtowników aluminiowych.

5.1.1 Określenie wymagań dla wyrobów

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dn. 17 listopada 2016r. w sprawie sposobu deklarowania właściwości użytkowych wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym INVESTA Sp. z o.o. wprowadziła oznakowanie znakiem CE. Wyroby podlegają Zakładowej Kontroli Produkcji, zgodnie z normą EN1090 i klasą wykonalności EXC2.

Produkcja odbywa się zgodnie z procedurą P04-01, w której przedstawione są:

- osoby odpowiedzialne za poszczególne czynności operacyjne
- etapy poszczególnych prac,
- momenty kontroli produkcji,
- niezbędne narzędzia kontrolno-pomiarowe,
- okres przydatności oraz kontroli zgodności pomiaru narzędzi kontrolno-pomiarowych,
- wymagane tolerancje pomiaru
- rodzaj zapisów, związanych z każdym etapem produkcji
- zasady zwalniania wyrobu do kolejnych etapów produkcji oraz wyrobu gotowego na magazyn.

Realizację tego zadania dokonujemy w sposób planowany, a każde stanowisko zaopatrzone jest w niezbędne narzędzia służące zarówno produkcji jak i kontroli.

Każdy pracownik dopuszczony do produkcji posiada odpowiednie uprawnienia, przechodzi wewnętrzne szkolenia i podlega okresowej kontroli pod względem wykonywanych czynności i obsługi przyrządów niezbędnych do wykonywania zadań.

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 12 / 16

5.1.2 Zakupy

Na podstawie analizy sprzedaży poszczególnych wyrobów i usług, wymagań dotyczących wyrobu i usług zgłaszanych przez klientów menadżer grupy produktu przeprowadza planowanie realizacji wyrobu, tak aby zapewnić odpowiednie zapasy magazynowe.

Za jakość i zgodność zamawianego materiału oraz wybór dostawcy odpowiedzialni są menadżerowie zakupów w oparciu o Procedurę Zakupu (P06-01). Dostawcy podlegają okresowej weryfikacji i ewidencji wyników Karcie oceny dostawców.

Realizację usługi ciecienia laserowego, wodnego i gięcia planuje Technolog. Na podstawie przyjętych zleceń usługowych oraz obciążenia czasowego maszyn i planowanych obsług okresowych ofertuje możliwość realizacji usługi.

5.1.3 Procesy specjalne

W przypadku produkcji wyrobów gotowych procesy specjalne możemy podzielić na dwa rodzaje:

- badania typu ITC - wykonywane przez zewnętrzne biuro projektowe posiadające niezbędne uprawnienia budowlane. Klasa wykonalności EXC-2.
- Kooperacja – wysyłanie wyrobów do wyspecjalizowanych podwykonawców (posiadających niezbędny park maszynowy, kadrę pracowniczą, zasoby oraz uprawnienia potwierdzone odpowiednimi certyfikatami) w celu zabezpieczenia powierzchni przed korozją poprzez pokrycie ich cynkiem i/lub powłoką malarską / lakierniczą.

Nadzór nad kooperantami prowadzi kierownik ZKP, który przed wysłaniem towaru analizuje ankietę samooceny podwykonawcy oraz przeprowadza audyt sprawdzający.

5.1.4 Elementy kontroli i badań

INVESTA Sp. z o.o. przyjęła zasadę kontroli wielowymiarowej realizowanej na różnych płaszczyznach przy ściśle określonych normach ujętych w poniższych procedurach:

- kontroli dostaw zgodnie z Procedurą Magazynową (P05-01)
- kontroli produkcji zgodnie z Procedurą Produkcyjną (P04-01)
- kontroli elementów gotowych zgodnie z Procedurą ZKP (P04-04)

W zależności od etapu kontroli weryfikowane są:

- dla P05-01 – jakość, gatunek i ilość materiału przeznaczonego do produkcji,
- dla P04-01 – jakość i ilość materiału przeznaczonego do produkcji, jakość produkowanych elementów na każdym etapie produkcji oraz ich zgodność z dokumentacją techniczną, przyrządy kontrolno-pomiarowe, umiejętności pracowników,

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 13 / 16

- dla P04-04 – gatunek materiału przeznaczony do produkcji, ilość i jakość wyrobu gotowego, dokumentacja techniczna produktu vs dokumentacja projektowa, opakowanie.

5.1.5 Plan kontroli i badań

Plan kontroli i badań realizowany w oparciu o: procedury P05-01, P04-01 i P04-04, wymogi produkcyjne maszyn i urządzeń, obowiązujące przepisy i normę EN1090.

5.1.6 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

W celu zapewnienia, że wyrób, który w wyniku czynności kontrolnych, uznany został za niezgodny z wymaganiami, nie zostanie przekazany do dalszego przetwarzania lub wysłany Klientowi, ustanowiono zasady postępowania z takimi wyrobami.

Zasady te zawarto w P05-02 „Procedurze nadzoru nad wyrobem niezgodnym” oraz w mniejszym stopniu w:

- P00-03 „Procedurze działań korygujących i zapobiegawczych”
- P03-01 „Procedurze sprzedaży towarów - kraj”
- P03-02 „Procedurze sprzedaży usług – kraj”
- P03-03 „Procedurze sprzedaży zagranicznej”
- P03-04 „Procedurze reklamacji”
- P04-01 „Procedurze produkcji”
- P04-04 „Procedurze ZKP”
- P05-01 „Procedurze magazynowej”
- P06-01 „Procedurze zakupów”

Dokumenty te regulują sposób identyfikacji lub odizolowania wyrobów niezgodnych, tryb przeglądu tych wyrobów i sposobu dalszego postępowania z nimi, personel odpowiedzialny i upoważniony do podejmowania decyzji oraz wskazują sposób i formę zapisów dotyczących wyrobów niezgodnych. Zasady te obejmują również postępowania reklamacyjne.

Za postępowanie z niezgodnym wyrobem w sferze gospodarki magazynowej oraz usług foliowania odpowiedzialni są dyrektorzy oddziałów – każdy w obszarze własnego działania.

Za całość postępowania z reklamowanymi przez Klienta wyrobami handlowymi i usługami odpowiedzialny jest każdy dyrektor oddziału – według przypisanej rejonizacji.

Wyroby handlowe, które w wyniku kontroli wstępnej dostawy zostały uznane za niezgodne z wymaganiami, są izolowane i oznaczane przez umieszczenie przywieszek oraz odstawienie na wyznaczone miejsce w magazynie. Pracownicy dystrybucji i magazynierzy oznaczają również ich status niezgodności w systemie komputerowym.

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 14 / 16

Za dalsze dyspozycje dotyczące postępowania z tymi wyrobami odpowiedzialny jest menadżer produktu lub dyrektor oddziału.

W sferze usług cięcia laserem, wodą, gięcia, foliowania, obróbki CNC, wyroby niezgodne izoluje i oznacza pracownik produkcji. Dalsze dyspozycje dotyczące postępowania z tymi wyrobami podejmowane są odpowiednio przez kierownika produkcji i/lub kierownika magazynu w uzgodnieniu z menadżerem produktu.

W przypadku materiałów powierzonych przez Klienta, celem wykonania usługi, wszelkie działania dotyczące dalszego postępowania uzgadniane są z Klientem przez technologa, a w przypadku usługi foliowania – przez pracownika działu handlowego.

5.1.7 Działania korygujące

Dla zapewnienia skuteczności funkcjonowania ZKP oraz jej systematycznego doskonalenia, opracowano i wprowadzono P00-03 „Procedurę działań korygujących i zapobiegawczych”.

Pełnomocnik zarządu ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz kierownik ZKP jest odpowiedzialny za skuteczne funkcjonowanie w tym obszarze.

Działania korygujące podejmowane są w celu wyeliminowania przyczyn stwierdzonych niezgodności.

Głównym źródłem podejmowania działań korygujących są:

- wyniki audytów wewnętrznych i zewnętrznych
- reklamacje Klienta
- analizy funkcjonowania systemu, w ramach okresowego przeglądu przez kierownictwo

Procedura P00-03 wskazuje osoby odpowiedzialne za zainicjowanie działania korygującego oraz jego formę. Kierownik komórki odpowiedzialnej (wiodącej) za obszar, którego dotyczy niezgodność, bada i ustala jej przyczyny oraz planuje działania korygujące, biorąc pod uwagę zagrożenie wywołane niezgodnością oraz stopień ryzyka jej powtórzenia się, gdyby działanie korygujące nie było podjęte. Kierownik komórki wiodącej odpowiedzialny jest za przebieg realizacji działania korygującego.

Pełnomocnik / kierownik ZKP ocenia realizację i skuteczność wykonanych działań korygujących.

Procedura wskazuje również formę wymaganych zapisów i odpowiedzialnych za ich sporządzanie i przechowywanie

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 15 / 16

Rozdział 6

Reklamacje

6.1 Reklamacje

W celu dbania o jak najlepsze relacje z Klientami przy równoczesnym zabezpieczeniu interesów Spółki opracowana jest procedura P03-04 Reklamacje.

Klient może zgłosić reklamację/skargę używając wszystkich dostępnych kanałów komunikacji (telefon, fax, mail, list itp.). Aktualny status zgłoszenia jest dostępny na każdym etapie reklamacji, a pracownik odpowiedzialny za reklamację jest zobligowany do jak najszybszego jej wyjaśnienia. W przypadku uzasadnionej reklamacji zgodnie z procedurą P00-03 podejmowane są działania korygujące i naprawcze mające na celu wyeliminowanie bądź minimalizację ryzyka ponownego powstania zdarzenia.

Wszystkie reklamacje są rejestrowane w wewnętrznym portalu intranetowym. Na podstawie ilości, wartości, rodzaju reklamacji, zmienności w czasie, prowadzone są prace mające na celu usprawnienie systemu oraz wyeliminowanie lub zminimalizowanie prawdopodobieństwo ich wystąpienia.

Decyzję o zasadności powstania reklamacji podejmuje każdorazowo dyrektor oddziału lub osoba przez niego wyznaczona.

	Zakładowa Kontrola Produkcji INVESTA Sp. z o.o.		Indeks: ZKP-01
	Data wydania: 2022-01-31	Wydanie: 2	Strona: 16 / 16

Załączniki

- P00-03 „Procedura działań korygujących i zapobiegawczych”
- P03-01 „Procedura sprzedaży towarów - kraj”
- P03-02 „Procedura sprzedaży usług – kraj”
- P03-03 „Procedura sprzedaży zagranicznej”
- P03-04 „Procedura reklamacji”
- P04-01 „Procedura produkcji”
- P04-04 „Procedura ZKP”
- P05-01 „Procedura magazynowej”
- P05-02 „Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym”
- P06-01 „Procedura zakupów”
- Zał. 1 do P04-04 „Karta kontroli ZKP”
- Schemat organizacyjny O/Pomorze
- Schemat organizacyjny Metal Centrum