



PRACOWNIA CERTYFIKACJI WYROBÓW

03-301 Warszawa, ul. Jagiellońska 80

Tel. 22 43-85-373 lub 22 43-85-375; e-mail: certyfikacja@its.waw.pl

KWESTIONARIUSZ **OCENY KLIENTA – PRODUCENTA**

Odpowiedzi na pytania zawarte w niniejszym kwestionariuszu powinny być dołączone do wniosku o certyfikację. Ma to na celu uzyskanie wstępnej informacji dotyczącej wnioskującego i jego możliwości sterowania jakością oraz stałego utrzymywania zgodności jego wyrobów z wymaganiami odpowiednich dokumentów normatywnych.

Dokument ten jest używany przez personel jednostki certyfikującej w procesie certyfikacji wyrobu oraz w czasie przygotowania inspekcji w zakładzie produkcyjnym. Do kwestionariusza mogą być dołączone wszelkie inne informacje dotyczące sterowania jakością produkowanych wyrobów. Stwierdzenia powinny dotyczyć możliwości producenta w dniu udzielania odpowiedzi na pytania. Informacje podane w dokumentach będą traktowane z najwyższą poufnością.

CZEŚĆ 1 - ORGANIZACJA ZAKŁADU PRODUKCYJNEGO

- 1.1.** Nazwa i adres producenta wyrobu zgłoszonego do certyfikacji.
- 1.2.** Miejsce produkcji (prosimy podać jeżeli adres jest inny niż w pkt. 1.1.).
- 1.3.** Czy firma posiada udokumentowany system zarządzania jakością zgodny z normą ISO serii 9000 lub inny?

1.4. Procedury/dokumentacja

Prosimy o podanie następujących informacji na temat systemu podstawowego:

- 1.4.1. Czy zakład produkuje wyroby na konkretne zamówienie czy do magazynu?
 - 1.4.2. Czy wydawana jest karta wyrobu, zlecenie produkcyjne lub inny odpowiedni dokument?
 - 1.4.3. Jeśli tak, to czy dokument dotyczy pojedynczego wyrobu czy partii produkcyjnej?
 - 1.4.4. Czy w trakcie produkcji wyroby oraz opakowania na te wyroby posiadają dane identyfikacyjne takiego dokumentu?
 - 1.4.5. Jeśli nie, to w jaki sposób identyfikowane są wyroby wątpliwej jakości?
 - 1.4.6. Prosimy podać wszelkie inne istotne informacje dotyczące wyrobu i jego identyfikacji.
- 1.5. Personel związany ze sterowaniem (kontrolą) jakości**
- 1.5.1. Czy w zakładzie jest, osoba (kierownik zapewnienia jakością) upoważniona i odpowiedzialna za wdrożenie i dokonywanie zmian w systemie zarządzania jakością.
 - 1.5.2. Czy w zakładzie jest wydzielony dział sterowania (kontroli) jakości?
 - 1.5.3. Jeżeli tak to:
 - czy personelowi działu znane są odpowiednie normy lub inne dokumenty normatywne dotyczące przeprowadzanych kontroli?
 - 1.5.4. Czy w trakcie produkcji stosowana jest kontrola wyrobów przez pracowników produkcyjnych i czy są oni odpowiedzialni za przeprowadzanie takiej kontroli?
 - 1.5.5. Czy stosowane jest również przeprowadzanie badań wyrobu w trakcie produkcji?
 - 1.5.6. Czy kontrola i badania wykonywane w trakcie produkcji dotyczą:
 - materiałów?
 - procesów produkcyjnych?
 - wyrobów finalnych?
 - 1.5.7. Jeśli kontrola i badania są przeprowadzane przez pracowników produkcyjnych, to czy osoby te posiadają odpowiednie upoważnienie, kompetencje i przeszkolenie oraz czy ich działania są nadzorowane przez personel działu sterowania (kontroli) jakości? W jaki sposób?

CZEŚĆ 2 - MATERIAŁY, ELEMENTY SKŁADOWE i USŁUGI

2.1. Zapewnienie jakości dostaw

- 2.1.1. Prosimy wyszczególnić główne kupowane materiały/półprodukty (typ, nazwa handlowa), dostawców (nazwa i adres firmy) i stosowane specyfikacje materiałowe.
- 2.1.2. Prosimy podać metody zapewnienia jakości (kontroli zgodności z wymaganiami) dotyczące otrzymywanych materiałów, elementów składowych lub usług w czasie ich otrzymywania oraz działania podejmowane w przypadkach gdy nie zostały przyjęte.

CZEŚĆ 3 - PRODUKCJA

3.1. System

- 3.1.1. Prosimy opisać główne fazy produkcji oraz metody kontroli jakości (międzyoperacyjnej, ostatecznej).
- 3.1.2. Prosimy opisać stosowany w zakładzie transport wewnętrzny i międzywydziałowy (jeśli taki jest).
- 3.1.3. Prosimy opisać sposób magazynowania wyrobów gotowych oraz ich wysyłkę do odbiorców spełniającą wymaganiami dla tych wyrobów.

CZEŚĆ 4 - STEROWANIE JAKOŚCIĄ i BADANIA

4.1. System

Prosimy opisać metody działania i przedsięwzięcia podejmowane w celu spełnienia wymagań jakościowych dla produkowanego wyrobu. Chodzi o krótki opis systemu sterowania jakością, włącznie ze stosowanym systemem pobierania próbek do badań, ze szczególnym uwzględnieniem powiązania badań z odpowiednimi normami.

4.2. Wyposażenie do badań

- 4.2.1. Czy zakład sam przeprowadza badania wyrobu na zgodność z właściwą normą lub innym dokumentem normatywnym?
- 4.2.2. Jeśli nie, to komu zleca przeprowadzenie badań?
- 4.2.3. Jeśli zakład sam wykonuje badania, prosimy podać stosowane ważniejsze wyposażenie pomiarowe do badań (nazwa przyrządu/urządzenia, typ) oraz producentów tego wyposażenia (nazwa firmy). Prosimy również podać sposób, częstotliwość sprawdzania i wzorcowania tego wyposażenia oraz wymienić stosowne dokumenty legalizacji i ich terminy ważności.
- 4.2.4. Prosimy określić sposób postępowania z wyrobem niespełniającym wymagania, jego oznaczenie, magazynowanie itp.

4.3. Badania

- 4.3.1. Czy zgłaszany wyrób był badany na zgodność z właściwą normą lub innym dokumentem normatywnym? Jeżeli tak, prosimy dołączyć sprawozdanie z badań (niezależne badania inne niż badanie na potrzeby przeprowadzenia procesu certyfikacji).
- 4.3.2. Czy badany wyrób jest prototypem, czy też będzie pobrany z serii produkcyjnej.

CZEŚĆ 5 - ZAPISY i DOKUMENTOWANIE

5.1. Ogólnie

- 5.1.1. Prosimy przedstawić formę dokumentów związanych z głównymi specyfikacjami, np. rysunków, kart wyrobów, wykazów części, rejestrów pobierania próbek itp. Prosimy podać również inne podstawowe rodzaje zapisów.
- 5.1.2. Prosimy przedstawić stosowany system wprowadzania zmian do projektów i specyfikacji.

5.2. Zgodność - specyfikacja

- 5.2.1. Prosimy określić poziom wadliwości w ostatnich 6 miesiącach. Jeśli badania, zgodnie z odpowiednimi normami, zostały już przeprowadzone, prosimy dołączyć kopie zestawień wyników badań, jeśli jest to możliwe.
- 5.2.2. Prosimy podać poziom reklamacji podczas obowiązywania gwarancji z ostatnich 3 lat lub w innych przypadkach, procentowy ich udział w całej produkcji oraz sposób rozpatrywania reklamacji i jej dokumentowanie.

CZEŚĆ 6 - STOSOWANIE OZNACZANIA ZGODNOŚCI

- 6.1. Prosimy wskazać metodę oznaczania wyrobu znakiem zgodności (np. wytłoczenie, specjalna etykieta, itp.).