



INSTYTUT TRANSPORTU SAMOCHODOWEGO PRACOWNIA CERTYFIKACJI WYROBÓW

03-301 Warszawa ul. Jagiellońska 80

Tel. 22 43 85 373 lub 22 43 85 375; Fax . 22 43 85 401

KWESTIONARIUSZ OCENY KLIENTA - DYSTRYBUTORA

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 inspekcji w zakładzie dystrybutora wyrobów. Do kwestionariusza mogą być dołączone wszelkie inne informacje dotyczące sterowania jakością dystrybuowanych wyrobów. Stwierdzenia powinny dotyczyć możliwości dystrybutora w dniu udzielania odpowiedzi na pytania. Informacje podane w dokumentach będą traktowane z najwyższą poufnością.

CZEŚĆ 1 - INFORMACJE WSTĘPNE

- 1.1. Nazwa firmy i adres dystrybutora wyrobów zgłoszonych do certyfikacji.
- 1.2. Nazwa i adres producenta wyrobów.
- 1.3. Określenie i identyfikacja wyrobów (wykazy wyrobów, katalogi, sposób znakowania wyrobów).
- 1.4. Wielkość planowanej dystrybucji w roku.
- 1.5. Co będzie podstawą wymagań. Podać dokumenty normatywne, które będą stanowiły podstawę oceny wyrobu.

CZEŚĆ 2 - SYSTEM JAKOŚCI

- 2.1. Czy klient posiada wdrożony i udokumentowany system jakości zgodny z normą ISO serii 9000?
- 2.2. Czy klient posiada inny niż podany w punkcie 2.1. wdrożony i udokumentowany system jakości?

CZEŚĆ 3 - PRZEGLĄD UMOWY

- 3.1. Czy istnieje formalna umowa między dystrybutorem a producentem wyrobu?
- 3.2. Czy wymagania jakościowe dla wyrobu zostały określone w umowie? Jeżeli nie - to w jakim sformalizowanym dokumencie te wymagania zostały określone?
- 3.3. Czy umowa zawiera procedurę reklamacji wadliwych wyrobów?

CZEŚĆ 4 - PAKOWANIE, PRZECHOWYWANIE, TRANSPORT

- 4.1. Czy warunki opakowania wyrobu są zawarte w umowie lub innym dokumencie?
- 4.2. Czy warunki transportu wyrobu są zawarte w umowie lub innym dokumencie?
- 4.3. Czy sposób przechowywania wyrobu jest określony w umowie lub innym dokumencie?
- 4.4. Jeżeli warunki pakowania, przechowywania i transportu są określone w umowie lub innym dokumencie, proszę o podanie podstawowych ustaleń.

CZEŚĆ 5 - KONTROLA i BADANIA

- 5.1. Czy norma lub inny dokument normatywny określa zakres i metodykę przeprowadzania badań odbiorczych?
- 5.2. Czy dystrybutor prowadzi badania odbiorcze? Jaki jest sposób pobierania próbek?
- 5.3. Czy dystrybutor posiada wyposażenie pomiarowe i badawcze lub ma możliwość zlecenia badań odbiorczych?

- 5.4. Czy dystrybutor zna zasady wzorcowania i sprawdzania oraz przepisy w zakresie legalizacji i uwierzytelniania wyposażenia pomiarowego i badawczego?
- 5.5. Czy wyrób był dotychczas badany na zgodność z normą lub innym dokumentem normatywnym? Jeżeli tak to prosimy dołączyć sprawozdanie z badań (niezależne badania inne niż badanie na potrzeby przeprowadzenia procesu certyfikacji).

CZEŚĆ 6 - DOKUMENTACJA i REKLAMACJE

- 6.1. Czy istnieje procedura reklamacji uzgodniona między dystrybutorem a producentem?
- 6.2. Czy istnieje procedura reklamacji wadliwych wyrobów przez odbiorców?
- 6.3. Czy prowadzone są zapisy reklamacji i ich rozpatrywanie?
- 6.4. Jeśli tak, to prosimy podać poziom reklamacji podczas obowiązywania gwarancji z ostatnich 3 lat lub w innych przypadkach, procentowy ich udział dla całej dystrybucji oraz sposób rozpatrywania reklamacji i jej dokumentowanie.

CZEŚĆ 7 - SZKOLENIE i PERSONEL

- 7.1. Czy personel posiada określone kompetencje, obowiązki i uprawnienia w dziedzinie jakości?
- 7.2. Czy personel był szkolony w zakresie zagadnień jakości? Jeżeli tak, to na jakich szkoleniach i kursach?

CZEŚĆ 8 - STOSOWANIE OZNACZANIA ZGODNOŚCI

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