	<b>PROCEDURA</b>	<b>Data wydania: 01.03.2021r</b>
	<b>Postępowanie z niezgodnościami</b>	<b>Wydanie 4</b>


### Spis treści

1. **Cel**
2. **Zakres**
3. **Definicje**
4. **Odpowiedzialność**
5. **Przebieg realizacji procedury**
6. **Dokumenty związane, dokumentowanie**
7. **Archiwizowanie**
8. **Załączniki**

	<b>Opracował:</b>	<b>Zatwierdził:</b>
<b>Imię i nazwisko:</b>	Pełnomocnik ds. SZ Iwona Mularczyk	Prezes Zarządu Radosław Maraszek
<b>Data</b>	01-03-2021	01-03-2021

Dokument jest aktualny na dzień ....., a użytkownik jest zobowiązany do śledzenia zmian w stosunku do ostatnio wydrukowanej kopii papierowej.

**DOKUMENT PO WYDRUKU JEST NIENADZOROWANY**

	<b>PROCEDURA</b>	<b>Data wydania: 01.03.2021r</b>
	<b>Postępowanie z niezgodnościami</b>	<b>Wydanie 4</b>

## 1. CEL

Poprawna identyfikacja stwierdzonych niezgodności związanych z wyrobem lub usługą. Zdefiniowanie przyczyn powstania niezgodności i podjęcie działań naprawczych.

## 2. ZAKRES

Procedura obejmuje działania podejmowane w przypadku:

- niezgodności przy zakupach materiałów, środków chemicznych, maszyn oraz usług zewnętrznych
- niezgodności podczas przebiegu procesu realizacji usług
- reklamacji usług

## 3. DEFINICJE

Dla potrzeb niniejszej procedury obowiązują definicje zamieszczone w normie

PN- EN ISO 9001: 2015

PN-EN ISO 14001:2015

PN-EN ISO 45001:2018

## 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

4.1. Do przyjęcia reklamacji od klienta upoważnieni są:

Dyrektorzy i Kierownicy wszystkich szczebli, Pełnomocnik Zarządu ds. Systemów Zarządzania Jakością, Środowiskiem i BHP, Asystenci Dyrektorów, Sekretarka.

4.2. Prezes Zarządu, Dyrektorzy, Pełnomocnik Zarządu ds. Systemów Zarządzania Jakością, Środowiskiem i BHP oraz Dyrektorzy Oddziałów lub ich zastępcy odpowiadają za :

- ⇒ analizę i ustalenie przyczyn niezgodności,
- ⇒ analizę przyczyn reklamacji,
- ⇒ analizę efektywności działań korygujących i zapobiegawczych.

4.3. Dyrektorzy i Kierownicy wszystkich szczebli oraz bezpośredni wykonawcy odpowiadają za :

- ⇒ stwierdzenie niezgodności w trakcie dostaw oraz podczas realizacji usług,
- ⇒ ustalenie przyczyn powstania niezgodności,
- ⇒ analizę reklamacji,
- ⇒ określenie działań korygujących i zapobiegawczych zgodnie z procedurą **Działania Korygujące i procedurą Działania Zapobiegawcze,**
- ⇒ realizację działań korygujących i zapobiegawczych.

4.4. Pełnomocnik Zarządu ds. Systemów Zarządzania Jakością, Środowiskiem i BHP odpowiada za prowadzenie Rejestru Reklamacji,


## 5. REALIZACJA PROCEDURY

### 5. Postępowanie

#### 5.1. Postępowanie z reklamacjami od Klienta

5.1.1. Reklamacje Klienta mogą wynikać z:


- nie wywiązywania się z zapisów umowy,
- niezadowolenia z jakości świadczonej usługi,
- uszkodzeń lub naruszeń mienia klienta

	<b>PROCEDURA</b>	<b>Data wydania: 01.03.2021r</b>
	<b>Postępowanie z niezgodnościami</b>	<b>Wydanie 4</b>

- 5.1.2. Przewiduje się następujące drogi składania/przyjmowania reklamacji :  
– telefon, fax, poczta elektroniczna, poczta, ustnie bezpośrednio lub w formie uwag w protokole odbioru prac.
- 5.1.3 Po przyjęciu reklamacji każdy z upoważnionych pracowników sporządza **Protokół Reklamacyjny (załącznik A)**.  
Jeżeli sygnał o zgłoszeniu reklamacyjnym zostanie przekazany przez innego pracownika Spółki, nieupoważnionego, bądź uzyskane informacje są niepełne, osoba upoważniona wykonuje telefon do Klienta w celu uzupełnienia danych.
- 5.1.5 Osoba upoważniona, po przyjęciu reklamacji i wyjaśnieniu wszelkich wątpliwości przekazuje Protokół reklamacyjny Dyrektorowi Oddziału, a kopię Pełnomocnikowi Zarządu ds. Systemów Zarządzania Jakością, Środowiskiem i BHP, który wprowadza ją do **Rejestru Reklamacji (Załącznik B)**. Dyrektor Oddziału wyznacza osobę odpowiedzialną lub powołuje zespół, który wszczynaj działania korygujące do zbadania przyczyny (zgodnie z procedurą działań korygujących) i rozstrzygnięcia zasadności zgłoszenia reklamacyjnego na formularzu **Protokołu z rozstrzygnięcia reklamacji (Załącznik C)**. Kopia Protokołu przekazywana jest Pełnomocnikowi Zarządu ds. Systemów Zarządzania Jakością, Środowiskiem i BHP, który wprowadza uzupełnienia do **Rejestru Reklamacji**.
- 5.1.6. W przypadku stwierdzenia bezzasadności zgłoszenia, Dyrektor Oddziału lub wyznaczona przez niego osoba, informuje pisemnie Klienta w ciągu 48 godzin (od zgłoszenia) o decyzji i sporządza odpowiednią adnotację w Protokole reklamacyjnym.
- 5.1.7. W przypadku stwierdzenia zasadności reklamacji, Dyrektor Oddziału przekazuje informację odpowiedniemu Kierownikowi lub wyznaczonemu przez niego zespołowi, którzy opracowują i realizują odpowiednie działania korygujące i/lub zapobiegawcze zgodnie z procedurą Działania korygujące i zapobiegawcze.

## **5.2. Postępowanie z niezgodnościami wewnętrznymi.**

- 5.2.1. Niezgodności wewnętrzne mogą wynikać z:
- niewłaściwej dostawy pod kątem ilości i parametrów technicznych materiałów/sprzętu
  - niewłaściwej jakości sprzętu/ materiałów
  - niewłaściwej jakości usług podwykonawczych
  - niewłaściwej jakości usługi wykonywanej przez pracowników
- 5.2.2. W przypadku stwierdzenia niewłaściwej dostawy przez pracownika odpowiedzialnego za przyjęcie dostawy informuje on Asystenta Dyrektora ds. Zakupów w celu wszczęcia postępowania reklamacyjnego. W przypadku wyraźnych uszkodzeń/niewłaściwych parametrów materiałów/sprzętu dostawa odsyłana jest do dostawcy.  
W przypadku niezgodności wynikających tylko z niewłaściwej ilości, dostawa jest przyjmowana z adnotacją o brakach.
- 5.2.3. W przypadku stwierdzenia niewłaściwego funkcjonowania sprzętu osoba odpowiedzialna zgłasza ten fakt kierownikowi obiektu, który w zależności od stopnia uszkodzenia może podjąć decyzje o:

	<b>PROCEDURA</b>	<b>Data wydania: 01.03.2021r</b>
	<b>Postępowanie z niezgodnościami</b>	<b>Wydanie 4</b>

- natychmiastowej naprawie/konserwacji we własnym zakresie przez wyznaczonego pracownika lub osobiście,
- natychmiastowym wycofaniu sprzętu z eksploatacji ( oznakowaniu w sposób jednoznacznie wskazującym na awarię- „sprzęt wycofany z użytkowania” ustawieniu w wyznaczonym miejscu ) poinformowaniu o wystąpieniu awarii Asystenta Dyrektora ds. Zakupów w celu zlecenia naprawy kwalifikowanym zakładom serwisowym,  
W przypadku stwierdzenia braku możliwości dalszej eksploatacji sprzętu (sprzęt dla którego prowadzona jest ewidencja) powoływana jest komisja likwidacyjna w skład której wchodzi pracownik odpowiedzialny za sprzęt, kierownik obiektu oraz jego bezpośredni przełożony, która decyduje o likwidacji.

5.2.4 W przypadku niewłaściwej realizacji usług przez podwykonawcę, pracownik nadzorujący zgłasza fakt swojemu bezpośredniemu przełożonemu, który wszczyna postępowanie reklamacyjne wobec podwykonawcy.

5.2.5. W przypadku niewłaściwej realizacji usługi przez pracowników firmy, osoba nadzorująca wykonanie (kierownik obiektu, dyrektor) może zdecydować o:

- ponownym wykonaniu usługi przy wykorzystaniu tych samych zasobów (ludzi, środków, sprzętu),
- wymianie pracowników realizujących usługę,
- przeszkoleniu pracowników w celu przygotowania ich do ponownego wykonania usługi,
- zmianie technologii wykonywania usługi (wymiana sprzętu lub środków) w konsultacji z Technologiem.

W przypadku braku możliwości wykonania usługi w określonym terminie, Dyrektor Oddziału proponuje klientowi inny termin. W przypadku wymagań klienta, zmiana terminu dokumentowana jest w formie pisemnej.

### **5.3. Opracowanie okresowych informacji zbiorczych.**

Dyrektor Oddziału opracowuje 1 raz w roku (na przegląd Najwyższego Kierownictwa) na podstawie Rejestru Reklamacji, Protokołów Reklamacji, Protokołów z rozpatrzenia reklamacji oraz kart niezgodności i działań korygujących i/lub zapobiegawczych, raport o reklamacjach od Klientów, zawierający wykaz reklamacji, sposób usunięcia niezgodności oraz efektywność podjętych działań korygujących i zapobiegawczych.

Raport przekazywany jest Pełnomocnikowi Zarządu ds. Systemów Zarządzania Jakością, Środowiskiem i BHP, który przedstawia go na Przeglądzie Najwyższego Kierownictwa.

## **6. DOKUMENTY ZWIĄZANE**

Normy:

PN- EN ISO 9001:2015

PN-EN ISO 14001:2015

PN-EN ISO 45001:2018

Księga Zarządzania


Procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”

Procedura „Komunikacja”

## **7. ARCHIWIZACJA**


Archiwizacji podlegają:

Protokół Reklamacyjny (Załącznik A do procedury) przez okres 2 lat


 rekeep Polska	PROCEDURA	Data wydania: 01.03.2021r
	Postępowanie z niezgodnościami	Wydanie 4

## 8. ZAŁĄCZNIKI

1. Protokół Reklamacyjny (Załącznik A).

	<b>PROCEDURA</b>	Data wydania: 01.03.2021r
	<b>Postępowanie z niezgodnościami</b>	<b>Wydanie 4</b>

**Załącznik A**

  Pieczeń firmowa	Postępowanie z niezgodnościami	<b>WYDANIE 4</b>
	<b>Protokół Reklamacyjny</b>	Data .....

**Protokół reklamacyjny nr .....**

Osoba przyjmująca reklamację .....

Podmiot składający reklamację.....

Przedmiot reklamacji ( opis lub pismo od klienta jako załącznik do protokołu)

.....  
 .....  
 .....

Przyczyna reklamacji ( opis):

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Sporządzający

.....

Otrzymują :

.....  
 .....  
 .....