



INSTYTUT TECHNIKI BUDOWLANEJ

Seminarium

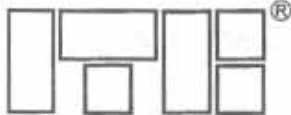
**Obowiązki producentów okien i drzwi
wejściowych w aspekcie wymagań normy
wyrobu PN-EN 14351-1:2006**

Warszawa, 2006 r.



SPIS TREŚCI

Krzysztof MATEJA, Krzysztof KUCZYŃSKI	
Omówienie postanowień normy PN-EN 14351-1:2006 pt. Okna i drzwi – Norma wyrobu – Właściwości eksploatacyjne. Część 1: Okna i drzwi zewnętrzne bez właściwości dotyczących odporności ogniowej i/lub dymoszczelności	5
Olgiard KORYCKI, Krzysztof KUCZYŃSKI	
Zasady wprowadzania do obrotu stolarki w świetle normy PN-EN 14351-1:2006	19
Irena KOTWICA	
Zakładowa kontrola produkcji okien i drzwi	31
Jan MATRAŚ	
Okna i drzwi o podwyższonej odporności na włamanie w świetle norm europejskich	43
Jan SZUBERT	
Okucia o podwyższonej odporności na włamanie	57
Marzena JAKIMOWICZ	
Oferta badawcza Instytutu Techniki Budowlanej w zakresie normy PN-EN14351-1:2006	67



Irena Kotwica*

ITB - akredytowane instytucje
ZKP - w każdym zakładzie

ZAKŁADOWA KONTROLA PRODUKCJI

OKIEN I DRZWI

1. Wprowadzenie

Termin Zakładowa Kontrola Produkcji (ZKP) wprowadzony został przez Dyrektywę Rady Wspólnot Europejskich celem ujednoczenia przepisów prawnych dot. wyrobów budowlanych obowiązujących we wszystkich krajach członkowskich UE (89/106/EWG z dnia 21.12.1988). i oznacza stałą wewnętrzną kontrolę produkcji prowadzoną przez producenta.

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 11 sierpnia 2004 r w sprawie sposobów deklarowania zgodności wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym (Dz. Ustaw z 2004r nr 198,poz.2041) podaje szczegółową definicję Zakładowej Kontroli Produkcji:

ZKP jest to stała wewnętrzna kontrola produkcji, prowadzona przez producenta, której wszystkie elementy, wymagania i postanowienia przyjęte przez producenta powinny być w sposób systematyczny dokumentowane przez zapisywanie zasad i procedur postępowania; system dokumentowania kontroli powinien gwarantować jednolitą interpretację zapewnienia jakości i umożliwić osiągnięcie wymaganych cech wyrobu oraz efektywności działania systemu kontroli produkcji.

Bez względu na system oceny zgodności jaki został określony dla poszczególnych grup wyrobów, producent powinien wdrożyć i utrzymywać Zakładową Kontrolę Produkcji.

Zharmonizowane normy europejskie podają w swojej treści oprócz poziomów, klas, kategorii poszczególnych właściwości wyrobu, wstępne badania Typu oraz zakres badań prowadzonych w ramach zakładowej kontroli produkcji.

2. Terminologia

Poniżej podaje się definicje związane z zagadnieniem zakładowej kontroli produkcji.

Producent – osoba fizyczna lub prawna, która wprowadza wyrób na rynek pod własną nazwą.

Akredytacja – uznanie przez jednostkę akredytującą kompetencji jednostki certyfikującej, jednostki kontrolującej oraz laboratorium do wykonywania określonych działań

* mgr inż. – Instytut Techniki Budowlanej, Warszawa

Autoryzacja – zakwalifikowanie przez ministra lub kierownika urzędu centralnego, właściwego ze względu na przedmiot oceny zgodności, zgłaszającej się jednostki lub laboratorium do procesu notyfikacji

Badanie – określenie jednej lub więcej właściwości zgodnie z procedurą

Badanie typu - zestaw badań i/lub obliczeń, wykonywanych przez producenta lub na jego zlecenie, niezbędnych do określenia właściwości wyrobów oraz do potwierdzenia ich zgodności z wymaganiami norm lub aprobat technicznych

Deklaracja zgodności – oświadczenie producenta, stwierdzające, na jego wyłączną odpowiedzialność, że wyrób budowlany jest zgodny z normą lub aprobatą techniczną

Dokument odniesienia – dokument, zawierający m.in. wymagania

Dokumentacja ZKP – zbiór dokumentów i zapisów, związanych z funkcjonowaniem ZKP

Działania korygujące - działania w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji

Działania zapobiegawcze – działania w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności

Identyfikowalność - zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego, co jest przedmiotem rozpatrywania. W przypadku wyrobu, identyfikowalność może dotyczyć pochodzenia materiałów, historii wytwarzania, oraz dystrybucji i lokalizacji wyrobu po jego dostarczeniu

Niezgodność – niespełnienie wymagań

Notyfikacja - zgłoszenie Komisji Europejskiej i państwu członkowskim Unii Europejskiej autoryzowanych jednostek certyfikujących i kontrolujących oraz autoryzowanych laboratoriów właściwych do wykonywania czynności określonych w procedurach oceny zgodności

Ocena zgodności - porównanie otrzymanych wyników badań z wymaganiami

Plan badań - dokument opracowany przez producenta, określający rodzaj badań, częstotliwość i metodę badań

Procedura - ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu

Specyfikacja techniczna - norma wyrobu (nie mająca statusu normy wycofanej) lub aprobata techniczna, stanowiąca dokument odniesienia dla wyrobu i zakładowej kontroli produkcji.

Wyposażenie pomiarowe - przyrząd pomiarowy, oprogramowanie, wzorzec jednostki miary, materiał odniesienia lub aparatura pomocnicza lub ich kombinacja, niezbędna do przeprowadzenia procesu pomiarowego

Zapis - dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych badań,

Zgodność - spełnienie wymagań.

3. Dokumenty odniesienia

Dokumentem odniesienia w rozumieniu podanych definicji dla okien i drzwi jest :

- PN-EN 14351:2006 Okna i drzwi. Norma wyrobu, właściwości eksploatacyjne-Cz.1 Okna i drzwi zewnętrzne bez właściwości dotyczących odporności ogniowej i/lub dymoszczelności.

4. System Zakładowej Kontroli Produkcji

4.1. Wymagania ogólne

Za zorganizowanie, wdrożenie, utrzymywanie i doskonalenie ZKP odpowiedzialny jest **producent**.

Termin producent w przypadku okien i drzwi oznacza firmę odpowiedzialną za wprowadzenie wyrobu na rynek pod własną nazwą.

Wszystkie przyjęte przez producenta elementy kontroli, wymagania i warunki powinny być w systematyczny sposób dokumentowane w postaci wytycznych, procedur i instrukcji.

Przyjęty system kontroli produkcji powinien gwarantować powszechne zrozumienie zapewnienia jakości. Powinien również umożliwiać powtarzalne osiąganie wymaganych właściwości.

Biorąc pod uwagę ogólną definicję ZKP jak również cel, jakiemu ma ona służyć, system ZKP powinien obejmować kluczowe elementy takie jak:

- personel firmy,
- zakupy i przygotowanie produkcji,
- park maszynowy,
- walidację projektu / w przypadku okien i drzwi z napędem mechanicznym/
- nadzór nad produkcją,
- identyfikację i identyfikowalność,
- kontrolę i badania prowadzone na wszystkich etapach produkcji,
- nadzór nad wyposażeniem pomiarowym,
- nadzór nad wyrobem niezgodnym,
- znakowanie gotowego wyrobu,
- reklamacje,
- działania korygujące, zapobiegawcze i doskonalące.

4.2 Dokumentacja systemu ZKP

4.2.1 Zasady ogólne

Zasady funkcjonowania ZKP powinny być określone w dokumentacji ZKP. Norma PN-EN 14351-1:2006 podaje, że dokumentacja ZKP powinna zawierać co najmniej następujące dane:

- określenie struktury systemu dokumentacji,
- udokumentowane procedury i instrukcje,
- określenie zadań i uprawnień,
- określenie i weryfikacja materiałów i elementów składowych,
- nadzór nad produkcją,
- określenie planu badań,
- określenie wyposażenia produkcyjnego i niezbędnego do przeprowadzenia kontroli i badań,
- postępowanie z wyrobami niezgodnymi z wymaganiami,
- działania korygujące i zapobiegawcze,
- identyfikacja i identyfikowalność wyrobu,
- znakowanie wyrobu,
- zapisy związane z ZKP.

Zakładowa kontrola produkcji powinna być dostosowana do rodzaju i metody produkcji, np. wielkości partii wyrobu, typu wyrobu.

4.2.2 Struktura systemu dokumentacji

Dokumentacja systemu Zakładowej Kontroli Produkcji powinna składać się z :

- księgi ZKP (jeśli firma nie posiada systemu ISO 9001),
- procedur i instrukcji,
- specyfikacji,
- dokumentów informacyjnych,
- zapisów potwierdzających funkcjonowanie ZKP.

Księga ZKP

W przypadku firm, które mają wdrożony system zarządzania jakością wg ISO 9001:2001, osobna księga ZKP nie jest potrzebna. Należy tylko odpowiednio punkty księgi SZJ rozszerzyć o wprowadzony system ZKP. Dotyczy to punktów takich jak:

- ❖ polityka jakości,
- ❖ schemat organizacyjny,
- ❖ odpowiedzialność kierownictwa,
- ❖ zarządzanie zasobami,
- ❖ realizacja wyrobu,
- ❖ pomiary, analiza i doskonalenie,
- ❖ zapisy.

W przypadku kiedy firma nie posiada systemu zarządzania jakością powinna opracować Księgę ZKP, w której w sposób ogólny przedstawione zostaną następujące elementy:

- ❖ struktura organizacyjna firmy,
- ❖ kompetencje personelu,
- ❖ odpowiedzialność i uprawnienia,
- ❖ realizacja wyrobu, w tym przygotowanie produkcji, nadzorowanie produkcji, identyfikacja i identyfikowalność, kontrola i badania, nadzorowanie wyposażenia produkcyjnego i pomiarowego, nadzorowanie wyrobu niezgodnego z wymaganiami, znakowanie,
- ❖ reklamacje,
- ❖ działania korygujące i zapobiegawcze.

4.2.3. *Procedury i instrukcje ZKP*

Procedury i instrukcje powinny zawierać szczegółowy opis postępowania w przypadku:

- prowadzenia kontroli i badań materiałów, elementów składowych i gotowych wyrobów,
- prowadzenia badań w toku produkcji,
- przechowywania i likwidacji próbek po badaniach,
- nadzoru nad wyposażeniem produkcyjnym oraz do kontroli i badań,
- postępowania z wyrobem niezgodnym z wymaganiami,
- załatwiania reklamacji,
- prowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych,
- prowadzenia i przechowywania zapisów prowadzonych w ramach ZKP.

Specyfikacje

Dokumentacja ZKP powinna zawierać co najmniej następujące specyfikacje:

- specyfikacje techniczne (normy wyrobu, aprobaty techniczne),
- wymagania dla materiałów i elementów składowych,
- wymagania dla wyrobu gotowego,

Dokumenty informacyjne

Jako dokumenty informacyjne uznawane są :

- przepisy prawne,
- opis technologiczny,
- dokumentacja techniczna.

4.2.4 *Zadania i uprawnienia*

Personel wykonujący pracę wpływającą na stabilność produkcji i uzyskiwane właściwości wyrobu *powinien być kompetentny* w zakresie swoich zadań na podstawie wykształcenia, szkolenia, umiejętności i doświadczenia.

Producent powinien określić wymagania dotyczące kompetencji dla poszczególnych stanowisk ww. personelu.

Odpowiedzialność i uprawnienia personelu, pracującego w systemie ZKP, powinny być określone, **udokumentowane i na bieżąco aktualizowane**.

Każdy pracownik powinien znać swój zakres odpowiedzialności i uprawnień.

W celu sprawnego funkcjonowania i właściwego nadzorowania ZKP, producent powinien wyznaczyć osobę odpowiedzialną za system ZKP.

Producent powinien wyznaczyć osobę /-y/ odpowiedzialne za :

- opracowanie procedur i instrukcji,
- określenie wymagań dla materiałów i elementów składowych,
- określenie planu kontroli i badań,
- ocenę dostawców,
- prowadzenie oceny zgodności na poszczególnych etapach produkcji wyrobu tj.
 - zwalnianie materiałów i elementów składowych do produkcji oraz gotowego wyrobu do sprzedaży,
 - nadzór nad wyposażeniem produkcyjnym i pomiarowym,
 - nadzór nad produkcją,
 - nadzór nad wyrobem niezgodnym z wymaganiami,
 - nadzór nad znakowaniem i zabezpieczeniem wyrobu,
 - analizę reklamacji,
 - ustalanie działań korygujących i zapobiegawczych,
 - wystawianie deklaracji.
 - znakowanie wyrobu.

4.2.5. Określenie planu kontroli i badań

Każdy wyrób, w tym także okna i drzwi, przed wprowadzeniem do obrotu powinien być poddany wstępnemu badaniu Typu oraz badaniom i kontroli wykonywanym w ramach ZKP.

Kontrola powinna obejmować:

- dostawy materiałów i elementów składowych,
- produkcję w toku,
- gotowe wyroby,
- montaż na budowie.

4.2.5.1 Określenie i weryfikacja materiałów i elementów składowych

Producent powinien ustalić i nadzorować sposób dokonywania zakupu surowych materiałów i elementów składowych.

Należy :

- określić i udokumentować wymagania dla wszystkich materiałów i elementów składowych (tj. dla drewna, kształtowników, klejów, farb, lakierów, uszczelek, okuć itd.),
- wymagać od dostawców dokumentów potwierdzających jakość dostaw lub przeprowadzać pełną kontrolę we własnym zakresie,
- sprawdzać zgodność dostaw z zamówieniem (dokumenty, ewentualne kontrole i badania),
- prowadzić dobór i ocenę dostawców,
- określić sposób i zasady przekazywania zakupionych materiałów i elementów na produkcję.

4.2.5.2. Określenie kontroli w toku produkcji

Producent powinien:

- określić punkty krytyczne w toku produkcji,
- określić sposób kontroli,
- dokonywać niezbędnych zapisów.

4.2.5.3. Badania gotowych wyrobów

Zakres badań gotowych wyrobów wykonywanych w ramach ZKP podany został w PN-EN14351-1:2006 / zał. ZA -3a i ZA 3 b/.

Zakres badań prowadzonych w ramach ZKP dla okien i drzwi jest różny w zależności od systemu oceny zgodności / 1AoC lub 3 AoC/

Tablica 1

**Zakres badań wykonywanych w ramach Zakładowej Kontroli
Produkcji dla okien i drzwi dla systemu 1
według PN-EN 14351-1:2006**

Lp.	Właściwość	Metoda badania Wg:	Klasyfikacja Wg
1	2	3	4
DRZWI			
1	Odporność na obciążenie wiatrem	PN-EN 12211	PN-EN 12208
2	Wodoszczelność	PN-EN 1027	PN-EN 12208
3	Odporność na uderzenie	PN-EN 13049	PN-EN 13049
4	Nośność urządzeń zabezpieczających	PN-EN 14609	Wartość progowa - 350 N
5	Wysokość	PN-EN 12519	Wartość deklarowana
6	Zdolność do zwolnienia	PN-EN179, PN-EN 1125,pr. EN 13633 lub pr. EN 13637	PN-EN179, PN-EN 1125,pr. EN 13633 lub pr. EN 13637
7	Siły operacyjne	PN-EN 12046-2	PN-EN 12217
8	Właściwości akustyczne	PN-ISO 140-3	PN-ISO 717-1
9	Przenikalność cieplna	PN-EN 10077-1lub PN-EN 10077-2lub PN-EN 12567-1 lub PN-EN 12567-2	Wartość deklarowana
10	Przepuszczalność powietrza	PN-EN 1026	PN-EN 12207
OKNA DACHOWE			
1	Odporność na obciążenie wiatrem	PN-EN 12211	PN-EN 12208
2	Odporność na obciążenie śniegiem i obciążenie trwałe	Krajowe przepisy i/lub zalecenia	Informacja o wypełnieniu
3	Reakcja na ogień	PN-EN 13501-1	PN-EN 13501-1
4	Właściwości związane z oddziaływaniem ognia zewnętrznego	ENV 1187	Pr EN 13501-5
5	Wodoszczelność	PN-EN 1027	PN-EN 12208
6	Odporność na uderzenie	PN-EN 13049	PN-EN 13049
7	Nośność urządzeń zabezpieczających	PN-En 14609	Wartość progowa – 350 N
8	Właściwości akustyczne	EN ISO 140-3	Wartość deklarowana

cestość
nośc

		EN ISO 717-1	
9	Przenikalność cieplna	PN-EN 10077-1lub PN-EN 10077-2lub PN-EN 12567-1 lub PN-EN 12567-2	Wartość deklarowana
10	Właściwości związane z promieniowaniem	PN-EN 410 PN-EN 13363-1 PN-EN 13363-2	Wartość deklarowana
11	Przepuszczalność powietrza	PN-EN 1026	PN-EN 12207

Tablica 2

**Zakres badań wykonywanych w ramach Zakładowej Kontroli
Produkcji dla okien i drzwi dla systemu 3
według PN-EN 14351-1:2006**

<i>Lp</i>	<i>Właściwość</i>	<i>Metoda badania</i> <i>Wg:</i>	<i>Klasyfikacja</i> <i>Wg</i>
1	2	3	4
OKNA			
1	Odporność na obciążenie wiatrem	PN-EN 12211	PN-EN 12208
2	Wodoszczelność	PN-EN 1027	PN-EN 12208
3	Substancje niebezpieczne	Wg wymagań zawartych w przepisach	
4	Nośność urządzeń zabezpieczających	PN-EN 14609	Obc. Progowe 350 N
5	Właściwości akustyczne	PN-ISO 140-3	PN-ISO 717-1
6	Przenikalność cieplna	PN-EN 10077-1lub PN-EN 10077-2lub PN-EN 12567-1 lub PN-EN 12567-2	Wartość deklarowana
7	Przepuszczalność powietrza	PN-EN 1026	PN-EN 12207
DRZWI			
1	Odporność na obciążenie wiatrem	PN-EN 12211	PN-EN 12208
2	Wodoszczelność	PN-EN 1027	PN-EN 12208
3	Substancje niebezpieczne	Wg wymagań zawartych w przepisach	
4	Odporność na uderzenie	PN-EN 13049	PN-EN 13049
5	Nośność urządzeń zabezpieczających	PN-EN 14609	Obc. Progowe 350 N
6	Wysokość	--	Wartość deklarowana
7	Siły operacyjne	PN-EN 12046-	PN-EN 12217
8	Właściwości akustyczne	EN-ISO 140-3 EN-ISO 717-1	Wartość deklarowana
9	Przenikalność cieplna	PN-EN 10077-1lub PN-EN 10077-2lub PN-EN 12567-1 lub PN-EN 12567-2	Wartość deklarowana
10	Przepuszczalność powietrza	PN-EN 1026	PN-EN 12207
OKNA DACHOWE			
1	Odporność na obciążenie wiatrem	PN-EN 12211	PN-EN 12208
2	Odporność na obciążenie śniegiem , obciążenie trwałe	Krajowe przepisy i/lub zalecenia	Informacja o wypełnieniu
3	Reakcja na ogień	PN-EN 13501-1	PN-EN 13501-1

4	Właściwości związane z oddziaływaniem ognia zewnętrznego	ENV 1187	Pr EN 13501-5
5	Wodoszczelność	PN-EN 1027	PN-EN 12208
6	Odporność na uderzenie	PN-EN 13049	PN-EN 13049
7	Nośność urządzeń zabezpieczających	PN-EN 14609	Wartość progowa
8	Właściwości akustyczne	EN-ISO 140-3 EN-ISO 717-1	Wartość deklarowana
9	Przenikalność cieplna	PN-EN 10077-1 lub PN-EN 10077-2 lub PN-EN 12567-1 lub PN-EN 12567-2	Wartość deklarowana
10	Właściwości związane z promieniowaniem	EN 410 EN 13363-1 EN 13363-2	Wartość deklarowana
11	Przepuszczalność powietrza	PN-EN 1026	PN-EN 12207

Częstotliwość badań wykonywanych w ramach ZKP określa producent w zależności od wielkości produkcji, wielkości produkowanego asortymentu wyrobów.

W przypadku braku odpowiedniej aparatury, producent może wykonać badania zawarte w ZKP w innym laboratorium zewnętrznym. W przypadku kiedy zleca badania do laboratorium zewnętrznego nie posiadającego akredytacji, producent powinien sprawować nadzór nad wykonaniem tych badań, Polega on na tym, że w ramach auditu w tym laboratorium sprawdza kompetencje pracowników, środowisko, w którym prowadzone są badania, status wzorcowania urządzeń, aktualność norm badawczych. W przypadku zlecenia tych badań do laboratorium akredytowanego, producent zwolniony jest z kontroli laboratorium ponieważ w tym przypadku nadzór ma Polskie Centrum Akredytacji.

4.2.5.4. *Montaż na budowie*

Jeżeli producent nie jest odpowiedzialny za montaż wyrobów to powinien dostarczyć klientowi:

- wymagania montażowe,
- instrukcję montażu.

Poza tym producent jest zobowiązany do dostarczenia wraz z wyrobem:

- instrukcji konserwacji i czyszczenia,
- instrukcji wymiany elementów,
- instrukcji dotyczącej bezpieczeństwa użytkownika.

4.2.6. *Wyposażenie do kontroli i pomiarów*

Producent powinien:

- ustalić i udokumentować sposób postępowania, zapewniający, że całe wyposażenie, służące do prowadzenia kontroli i badań będzie wskazywać wiarygodne wartości,
- określić jakie przyrządy będą niezbędne do przeprowadzenia poszczególnych pomiarów,
- sporządzić spis wyposażenia oraz harmonogram sprawdzeń i wzorcowań wszystkich przyrządów pomiarowych,
- określić osoby odpowiedzialne za nadzór nad wyposażeniem.

Każdy przyrząd powinien mieć: instrukcję obsługi i sprawdzenia. Instrukcje te powinny być dostępne i zrozumiałe dla pracowników, a wyposażenie używane wyłącznie zgodnie z przeznaczeniem.

Wyposażenie powinno być okresowo wzorcowane, przez laboratorium wzorcujące, a wyniki wzorcowań przechowywane razem z przyrządem.

Obowiązkiem producenta jest ustalenie sposobu oznakowania urządzeń pomiarowych, które przeszły pozytywnie sprawdzenie. Urządzeń niesprawnych lub niesprawdzonych nie powinno się używać.

Urządzenia produkcyjne powinny być regularnie sprawdzane i konserwowane w celu zapewnienia, że ich użytkowanie, zużycie lub uszkodzenie nie spowoduje niezgodności w procesie produkcyjnym.

Sprawdzenia i konserwacja powinny być dokumentowane.

4.2.7. Postępowanie z wyrobem niezgodnym

Producent powinien ustalić osobę uprawnioną do stwierdzenia niezgodności oraz zwolnienie wyrobu do klienta.

Producent powinien zapewnić odizolowanie i właściwe oznakowanie wyrobu lub elementu składowego nie spełniającego wymagań w celu uniknięcia ich niezamierzonego użycia lub dostawy do klienta.

W przypadku stwierdzenia wyrobu niezgodnego, producent powinien podjąć natychmiastowe działania korygujące. Działania te mają na celu wyeliminowanie niezgodności.

W przypadku gdy wyrób niezgodny znalazł się u klienta, należy niezwłocznie powiadomić klienta o tych niezgodnościach, usunąć je i dokonać zapisów z przeprowadzonych działań.

4.2.8. Działania korygujące i zapobiegawcze

W przypadku stwierdzenia wyrobu niezgodnego z wymaganiami osoba upoważniona przez producenta powinna podjąć działania korekcyjne a następnie po analizie przyczyn powstałych niezgodności podjąć działania korygujące. Działania korygujące mają na celu usunięcia przyczyny powstałej niezgodności.

Producent powinien ustalić sposób postępowania w przypadku podejmowania działań korygujących, które obejmują:

- przegląd niezgodności,
- analizę przyczyn niezgodności,
- określenie sposobu postępowania,
- ocenę skuteczności przeprowadzonych działań,

Działania zapobiegawcze podejmowane są w celu zapobieżenia powstania potencjalnych niezgodności. Są one jedną z form działań doskonalących system ZKP.

4.2.9. Identyfikacja i identyfikowalność

Wszystkie wyroby i ich poszczególne części powinny być możliwe do zidentyfikowania. Jeśli jest to możliwe, producent powinien również zapewnić możliwość identyfikowalności

wyrobu, tzn. możliwości odtworzenia drogi jego powstania, począwszy od zakupu materiałów aż do wykonania montażu u klienta.

Producent powinien zachować wszystkie zapisy, związane z powstaniem wyrobu.

4.2.10. *Zapisy*

Zapisy są najważniejszym dokumentem w systemie Zakładowej Kontroli Produkcji. Są one tworzone na wszystkich etapach produkcji wyrobu.

Zapisy powinny dotyczyć:

- określenia zakresu odpowiedzialności i uprawnień,
- wyników kontroli produkcji,
- kontroli i badań materiałów, elementów składowych i gotowych wyrobów,
- wyników kontroli wzorcowań i sprawdzeń wyposażenia pomiarowego,
- prowadzonych w wyniku działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych,
- identyfikacji identyfikowalności wyrobów.

Zapisy dotyczące kontroli i badań powinny obejmować :

- przedmiot badań, datę dostawy lub produkcji,
- dane identyfikujące daną próbkę do badań,
- datę kontroli lub badania,
- zastosowane metody badawcze,
- zastosowaną aparaturę badawczą,
- wynik kontroli i badania,
- ocenę zgodności wyników kontroli i badania z wymaganiami.

Wszystkie zapisy powinny być datowane i podpisane przez upoważnioną osobę. Powinny podlegać rejestracji i archiwizacji.

5. *Reklamacje*

Producent powinien określić i udokumentować sposób postępowania z reklamacjami, zarówno zgłoszonych do niego przez odbiorców jego własnych wyrobów, jak również składanych przez producenta dostawcom materiałów i elementów składowych bram.

Sposób postępowania powinien obejmować:

- rejestracje wszystkich zgłoszonych reklamacji,
- prowadzenie zapisów umożliwiających identyfikację; umowy, zlecenia, data zgłoszenia i data zakończenia postępowania reklamacyjnego, osoby odpowiedzialne za prowadzenie i zakończenie reklamacji,
- zapisy dotyczące stanowiska klienta,
- merytoryczną ocenę przyczyny reklamacji,
- ustalenie działań korygujących,

Producent powinien nadać uprawnienia osobom odpowiedzialnym za prowadzenie reklamacji i podejmowanie decyzji w toku prowadzenia reklamacji.

Producent jest zobowiązany do:

- przechowywania i archiwizowania zapisów z reklamacji,
- podejmowania działań korygujących związanych z każdą reklamacją,
- okresowej oceny reklamacji,
- wykorzystanie zgłaszanych przez siebie reklamacji do oceny dostawców,

Analiza reklamacji powinna być wykorzystana przez producenta do oceny skuteczności niektórych procesów np. zakupów, produkcji, obsługi klienta.