

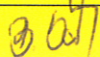
P4-04

Postępowanie z wyrobem nie spełniającym wymagań

Procedura SZJ

Egzemplarz nr 0

aktualizowany / nieaktualizowany

	Opracował	Sprawdził	Zatwierdził
Imię i nazwisko	Beata Szambora	Robert Czora	Agata Świdorska-Ostapiak
Data	29.05.2018r.	07.06.2018r.	08.06.2018r.
Podpis			

Nowa Sól, czerwiec 2018

	PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z WYROBEM NIESPEŁNIAJĄCYM WYMAGAŃ	P4-04
	Wersja 6_2018	Strona 2 / 6

1. Cel

Celem procedury jest zapewnienie, że ustalony jest system postępowania z niezgodnościami dotyczącymi:

- odchyień od wymogów jakościowych,
- odstępstw od wymaganego przebiegu procesów technologicznych i kontroli,
- odstępstw od procedur przyjętych w stosowanym SZJ

2. Przedmiot i zakres

Procedura obowiązuje dla niezgodności wykrywanych we wszystkich sferach objętych SZJ.

3. Odpowiedzialność

Odpowiedzialność za wykonywanie postanowień niniejszej procedury spoczywa na wszystkich pracownikach komórek organizacyjnych związanych z realizacją poszczególnych procesów.

4. Tryb postępowania

4.1 Wykrywanie, zgłaszanie i rejestrowanie niezgodności

Wszyscy pracownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do zgłaszania przełożonym wszelkich stwierdzonych niezgodności.

Bezpośrednio po ich zgłoszeniu przełożeni zobowiązani są wystawić „Protokół niezgodności” (formularz F19), na wszystkie uzasadnione niezgodności zgłoszone przez pracowników oraz na wszystkie wykryte przez siebie niezgodności, a także określić w nich tryb postępowania związany z usuwaniem danej niezgodności.

W przypadku, gdy istnieje możliwość łatwego usunięcia niezgodności na danym stanowisku pracy, nie zachodzi potrzeba wystawiania „Protokołu niezgodności”.

4.2 Wymagana zawartość Protokołów niezgodności

Dokumenty zgłoszeń niezgodności muszą zawierać następujące informacje:

- datę stwierdzenia niezgodności,
- dane osoby zgłaszającej niezgodność,
- dane osoby odpowiedzialnej za powstałą niezgodność
- dane identyfikujące: niezgodny wyrób, usługa, proces technologiczny/kontroli, procedura,
- opis niezgodności,
- określenie przyczyny niezgodności,
- decyzję o sposobie usunięcia niezgodności z podaniem przebiegu działań korygujących oraz terminu ich zakończenia,

	PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z WYROBEM NIESPEŁNIAJĄCYM WYMAGAŃ	P4-04
	Wersja 6_2018	Strona 3 / 6

- akceptację propozycji działań korygujących
- potwierdzenie zrealizowania działań korygujących
- datę sporządzenia Protokołu niezgodności i podpis osoby sporządzającej
- ocenę skuteczności podjętych działań.

4.3. Obsługa reklamacji, skarg i wniosków dotyczących jakości świadczonych usług

Miejski Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Nowej Soli, zgodnie z obowiązującą decyzją Prezydenta Miasta Nowa Sól, zezwalającą na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz na podstawie obowiązującego Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków przyjął określone zasady rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków, zgłaszanych przez Klientów.

Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do udzielania wszelkich informacji dotyczących jakości świadczonych usług.

Każde takie zgłoszenie jest ewidencjonowane w „Rejestrze reklamacji” (formularz F 22). Zgłoszenia dotyczące awarii czy braku ciągłości dostaw wody załatwiane są odwrotnie, a o sposobie ich załatwienia Przedsiębiorstwo informuje zainteresowanych bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 7 dni. Sposób realizacji zgłoszenia zapisywany jest w ww. Rejestrze (F22), ewidencjonującym jednocześnie zasięg awarii oraz czas jej usunięcia.

Przy ewidencjonowaniu awarii należy stosować następujące zasady.

Awaria wodociągowa – jest to zdarzenie nagłe, nieplanowane, które powoduje nie dotrzymanie warunków określonych w umowie z Odbiorcą usług w zakresie dostaw wody. Rozróżniamy 3 rodzaje awarii wodociągowych uzależnione od czasu występowania (czas mierzony w godzinach) i zasięgu (wyłączenie całej strefy zasilania w wodę);

- a) awaria duża – jest to awaria, której czas trwania przekracza 6 godzin i powoduje wyłączenie zasilania całej strefy; oba parametry muszą zachodzić łącznie;
- b) awaria mała – jest to awaria występująca na przyłączach wodociągowych będących własnością MZGK Sp. z o.o. w Nowej Soli;
- c) awaria znaczna – to wszystkie przypadki awarii nie podlegające definicji awarii malej lub dużej.

Awaria kanalizacyjna - jest to zdarzenie nagłe, nieplanowane, które powoduje brak możliwości odbioru ścieków na warunkach określonych w umowie z Odbiorcą usług.

Czyszczenie sieci (usuwanie niedrożności) nie podlega definicji awarii kanalizacyjnej, uznaje się że są to czynności eksploatacyjne.

Rozróżniamy 3 rodzaje awarii kanalizacyjnej:

- a) awaria duża – brak możliwości odbioru ścieków powyżej 6 godzin z obszaru obejmującego co najmniej 20 nieruchomości (20 szt. przyłączy);
- b) awaria mała – awaria na przyłączy kanalizacyjnym będącym własnością MZGK Sp. z o.o. w Nowej Soli;
- c) awaria znaczna – wszystkie przypadki nie podlegające definicji awarii malej lub dużej,
- d) awaria krytyczna – zdarzenie wynikające bezpośrednio z awarii, stanowiące zagrożenie ekologiczne (np. wylanie ścieków na powierzchnię).

	PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z WYROBEM NIESPEŁNIAJĄCYM WYMAGAŃ	P4-04
	Wersja 6_2018	Strona 4 / 6

Tylko wtedy, gdy prośba o udzielenie informacji została przedłożona na piśmie (pismo, e'mail, fax), przedsiębiorstwo udziela informacji w tej samej formie.

Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące w szczególności: sposobu wykonywania umowy, ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat wymagają formy pisemnej (m.in. na formularzu F67 Formularz reklamacyjny lub inne). Spółka niezwłocznie udziela pisemnych odpowiedzi informując Klienta o decyzji dotyczącej jej rozpatrzenia, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia lub doręczenia reklamacji. Reklamacje są rozpatrywane przez Kierowników Działów, których dotyczy reklamacja, a sposób jej załatwienie zapisany w „Rejestrze reklamacji” (formularz F 22)

„Rejestr reklamacji” (formularz F22) może być prowadzony w formie elektronicznej.

4.4. Wykorzystywanie informacji o niezgodnościach oraz zgłoszonych reklamacjach, skargach i wnioskach

Informacje zawarte w „Protokołach niezgodności” (F19) oraz „Rejestrze reklamacji” (F22) powinny umożliwiać odpowiednie klasyfikowanie niezgodności i reklamacji, tak aby stosownie do rangi były one omawiane podczas odbywających się regularnie posiedzeń na temat jakości oraz aby inicjowane było podejmowanie stosownych działań poprawiających wykrywalność i zapobiegających powstawaniu niezgodności w przyszłości, a także zmniejszania reklamacji oraz skarg dotyczących jakości świadczonych usług.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

P5-02 Działania korygujące.

5. ZAŁĄCZNIKI

F19 Protokół niezgodności
F22 Rejestr reklamacji
F67 Formularz reklamacyjny

	PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z WYROBEM NIESPEŁNIAJĄCYM WYMAGAŃ	P4-04
	Wersja 6_2018	Strona 5 / 6

6. TABELA ZMIAN I POPRAWEK

Lp.	Treść zmiany / poprawki	Zmianę wprowadził	Podpis / data
1	Zmiana logo firmy i numerów formularzy.	Pełnomocnik ds. SZJ	22.08.2007 
2	Zmiana formularza F21 Karta niezgodności (wycofano) na F19 Protokół niezgodności.	Pełnomocnik ds. SZJ	19.10.2009 
3	Dodano F 67 – zgłoszenie reklamacji, zmieniono zapisy pkt. 4.3 „Miejski Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Nowej Soli przyjął zasadę rozpatrywania reklamacji zgłaszanych: - telefonicznie, - pisemnie. Każde zgłoszenie reklamacyjne jest ewidencjonowane w „Rejestrze reklamacji” (formularz F 22). Zgłoszenia dotyczące awarii czy braku ciągłości dostaw wody załatwiane są odwrotnie. Jedynie na reklamacje złożone w formie pisemnej (F67 – zgłoszenia reklamacji lub inne) Spółka udziela pisemnych odpowiedzi informując klienta o decyzji dotyczącej jej rozpatrzenia. Za podstawowy termin rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego przyjmuje się 14 dni. Reklamacje są rozpatrywane przez Kierowników Działów, których dotyczy reklamacja.	Pełnomocnik ds. SZJ	10.01.2011 
4	Zmieniono w całości zapisy dotyczące postępowania z wyrobem nie spełniającym wymagań w brzmieniu stanowiącym treść niniejszej procedury.	Pełnomocnik ds. SZJ	21.07.2014 
5	W tytule punktu 4.1 Wykrywanie, zgłaszanie i rejestrowanie niezgodności skreślono „przez pracowników”. W tym punkcie określono czas sporządzenia Protokołu niezgodności – „bezpośrednio po zgłoszeniu”.	Pełnomocnik ds. SZJ	26.02.2018
	W punkcie 4.2 Wymagana zawartość Protokołów niezgodności uzupełniono/doprecyzowano wymagania dot. zakresu danych w Protokole niezgodności o: ▪ datę stwierdzenia niezgodności, ▪ dane osoby zgłaszającej niezgodność, ▪ dane osoby odpowiedzialnej za powstałą niezgodność, ▪ określenie przyczyny niezgodności, ▪ decyzję o sposobie usunięcia niezgodności z podaniem przebiegu działań korygujących oraz terminu ich zakończenia, ▪ określenie działań zapobiegawczych, ▪ akceptację propozycji działań korygujących/ zapobiegawczych,		

	PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z WYROBEM NIESPEŁNIAJĄCYM WYMAGAŃ	P4-04
	Wersja 6_2018	Strona 6 / 6

	▪ potwierdzenie zrealizowania działań korygujących/ zapobiegawczych ▪ datę sporządzenia Protokołu niezgodności i podpis osoby sporządzającej. W punkcie 4.3. Obsługa reklamacji, skarg i wniosków dotyczących jakości świadczonych usług dodano definicję awarii kanalizacyjnej i wodociągowej. W każdym miejscu procedury, gdzie przywoływane są formularze F 19, F 22, F 67 wpisano ich prawidłowe nazwy – odpowiednio „Protokół niezgodności”, „Rejestr reklamacji” „Formularz reklamacyjny”.		
6.	1. W punkcie 4.2 Wymagana zawartość Protokołów niezgodności usunięto wszystkie zapisy dotyczące działań zapobiegawczych oraz dodano na końcu zapis „ ocenę skuteczności podjętych działań. 2. W punkcie 5 DOKUMENTY ZWIĄZANE wpisano aktualny tytuł procedury P5-02 Działania korygujące. 3.W Protokole niezgodności F-19 dodano ocenę skuteczności działań korygujących oraz usunięto działania zapobiegawcze.	Pełnomocnik ds. SZJ	08.06.2018 