

## 1. CEL

- 1.1. Celem procedury jest określenie wymagań i oczekiwań Zintegrowanego Systemu Zarządzania Kemipol Sp. z o.o. w zakresie procesu zarządzania reklamacjami.
- 1.2. Zarządzanie możliwościami poprawy, obszarami do doskonalenia, nie jest opisane w tym dokumencie. Zarządzanie innymi niezgodnościami, takimi jak wyniki audytu, incydenty lub wypadki, opisane są w innych odpowiednich dokumentach.
- 1.3. Procedura obejmuje swoim zakresem wszystkie etapy procesów zidentyfikowanych w firmie, niezbędnych do poprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji.

## 2. DOKUMENTY ODNIESIENIA

Poniższe dokumenty zawierają przepisy, które poprzez odniesienia w niniejszym tekście, stanowią przepisy tej procedury.

### 2.1 Powiązane Standardy i Procedury

Polityka Firmy	D 0/1
Procedura działań korygujących i zapobiegawczych	P VII/4

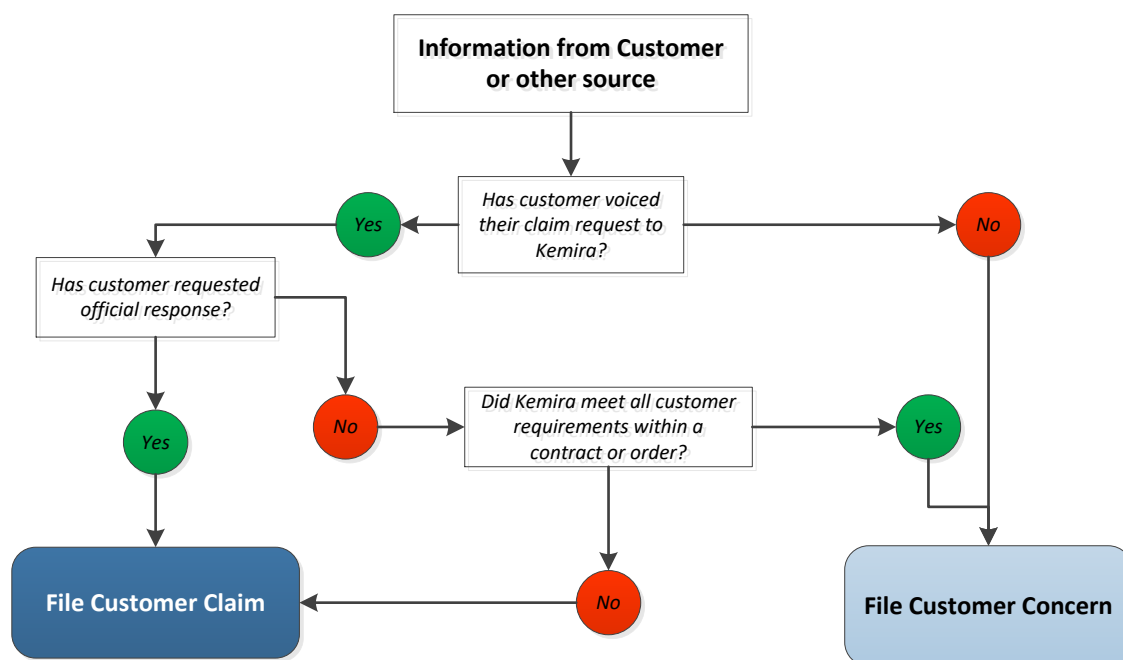
## 3. DEFINICJE

- 3.1. **Niezgodność** - niespełnienie wymagania, tzn. potrzeby lub oczekiwania, które zostały ustalone, przyjęte lub są obowiązkowe. Na przykład nieprzestrzeganie jednego lub więcej z obowiązujących wymagań, standardów lub specyfikacji.
- 3.2. **Dochodzenie (RCA - Analiza Przyczyn Źródłowych)** - proces służący do wskazywania, odkrywania i rozumienia inicjujących przyczyn problemu w celu określenia brakujących lub nieodpowiednio stosowanych kontroli, które mają na celu zapobiec powtórzeniu się sytuacji.
- 3.3. **Główna przyczyna źródłowa (RC)** - specyficzna przyczyna wadliwego produktu lub usługi.
- 3.4. **Działanie Korygujące (CA)** - działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny źródłowej niezgodności oraz możliwości powtórzenia się sytuacji.
- 3.5. **Działanie Korekcyjne** – działania podejmowane w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności.
- 3.6. **Reakcja na Działanie Korygujące (CAR)** - oświadczenie składające się z opisów przyczyny źródłowej i działania korygującego.
- 3.7. **Reklamacja Klienta** - informacja zwrotna od klienta wyrażającego niezadowolenie. Sklasyfikowana jako typy: Zaniepokojenie lub Roszczenie.

- **Zaniepokojenie Klienta (Customer Concern)** - informacja zwrotna od klienta lub informacja dotycząca działania, produktu lub procesu, w przypadku gdy nie

zidentyfikowano naruszenia wymagań klienta lub zobowiązań wynikających z zapisów umowy.

- Roszczenie Klienta (Customer Claim) - reklamacja ze strony klienta spowodowana niezgodnością produktu lub procesu, w przypadku gdy nie spełniono wymagań klienta lub zobowiązań umownych, które mogły spowodować wadliwy produkt, zwrot wadliwego produktu, zamknięcie linii produkcyjnej klienta lub klient zażądał odpowiedzi.



Rysunek 1. Schemat blokowy dla procesu klasyfikacji reklamacji: roszczenia/zaniepokojenia klienta.

3.8. Reklamacja Dostawcy - niezadowolenie zgłoszone przez Kemipol wobec Dostawcy, w przypadku wystąpienia niespełnienia wymagań i/lub uzgodnionych warunków/postanowień dotyczących produktów lub usług.

3.9. Odpowiedzialny za działania naprawcze - rola osoby, która wykonuje lub nadzoruje wykonanie działań naprawczych – wskazana personalnie w momencie nadania działań korygujących. Osoba ta podsumowuje również wprowadzenie do odpowiedniego systemu.

3.10. Dostawca/Sprzedawca – firma, która dostarcza produkt lub usługę, np. dostawca bezpośrednich i pośrednich materiałów i usług, usługi logistyczne (przewoźnicy) i magazynowe.

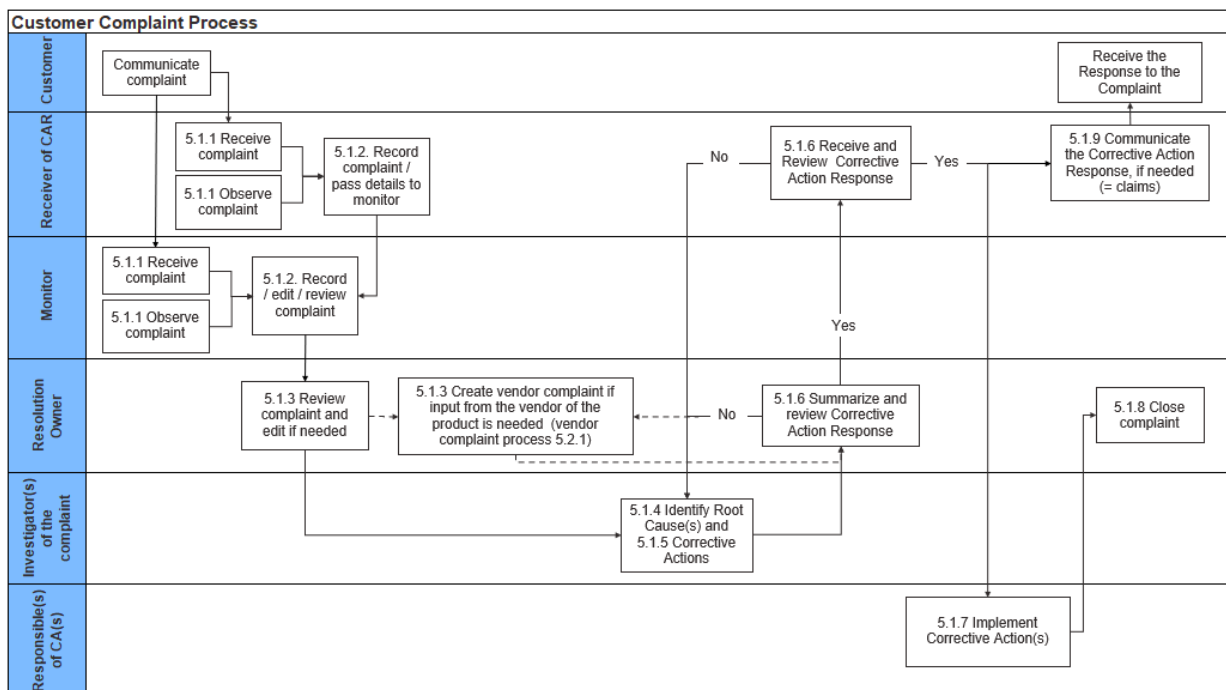
3.11. Odchylenie jakości (Quality deviation) – typ przypadku w Synergi, który służy do obsługi wszelkich wewnętrznie zidentyfikowanych problemów z półproduktem lub produktem wytwarzanym przez zakład Kemipol.

## 4. OBOWIĄZKI

- 4.1. Zespół Zarządzający EHSQ - zapewnienie, że ten proces jest skutecznie realizowany.
- 4.2. Kierownictwo/Właściciele procesów - zapewnienie, że proces postępowania z reklamacją jest skutecznie wykonywany oraz, że podjęte działania są odpowiednie dla stwierdzonego rodzaju niezgodności.
- 4.3. Rejestratorzy - zapewnienie, że rejestrowane są niezgodności, a strony odpowiedzialne są powiadamiane.
- 4.4. Monitorowanie - zapewnienie, że zarejestrowane niezgodności zawierają wystarczające i poprawne informacje, a proces jest kontynuowany bez zbędnych opóźnień. Odpowiedzialny każda osoba przypisana do zadań korygujących.
- 4.5. Właściciele Rozwiązania - zapewnienie, że niezgodności są przetwarzane, dokumentowane i przekazywane w stosownych przypadkach bez zbędnych opóźnień. Osoby wyznaczone po wpływieniu reklamacji do firmy i przekazaniu informacji przez Rejestratora do odpowiedniego Właściciela Procesu.
- 4.6. Odbiorcy/Właściciele procesów (dotyczy skarg klientów) - oceniają analizę przyczyny źródłowej i upewniają się, że działania korygujące przekazują zidentyfikowaną przyczynę w formie przejrzystej komunikacji. Oceniają skuteczność realizacji działań korygujących, identyfikując potencjalne powtarzające się niezgodności.

## 5. ELEMENTY PROCESU REKLAMACYJNEGO I HARMONOGRAM

Poniższy schemat przedstawia proces reklamacji klienta na poziomie ogólnym. Proces ten jest stosowany w przypadku problemów zidentyfikowanych przez klienta, wewnątrz lub z innego źródła i ma wpływ lub może mieć i wpływać na zadowolenie klienta.



5.1. Identyfikacja reklamacji - Ten etap procesu realizowany jest przez Odbiorcę. W przypadku niezgodności, zainteresowana strona zgłasza ten fakt tak szybko, jak jest to możliwe, wraz ze zwięzłym opisem problemu. Po rozpatrzeniu reklamacji lub otrzymaniu informacji o reklamacji zainteresowana strona powinna zarejestrować tę skargę w odpowiednim systemie NND/SAP/Synergi. Posiadanie wystarczającego opisu skargi ma kluczowe znaczenie dla Właściciela Procesu, aby przeprowadzić dochodzenie tak skutecznie, jak to możliwe.

5.2. Rejestrowanie i kierowanie niezgodności - Przekazany problem powinien zostać umieszczony w systemie NND/SAP/Synergi tak szybko, jak to jest możliwe, z czasem nieprzekraczającym 2 dni roboczych. Jedynymi wyjątkami dopuszczającymi zwłokę są te, które obejmują święta państwowe, w tym godziny wolne od pracy (tj. weekendy). Niezgodność zostanie przypisana do odpowiedniego Właściciela, w zależności od rodzaju niezgodności i przypisanego procesu.

5.3. Identyfikacja Głównej Przyczyny Źródłowej - Dochodzenie powinno uwzględniać wszystkie możliwości i nie powinno ograniczać się do jednej potencjalnej przyczyny. Wyznaczona osoba jest odpowiedzialna za wykonanie analizy głównej przyczyny źródłowej i zaraportowanie jej w odpowiednim systemie NND/SAP/Synergi. Może istnieć wiele przyczyn, które należy zbadać w toku dochodzenia. Niektóre powszechnie stosowane narzędzia wykorzystywane w procesie analizy to np .:

- Schemat przyczyn i skutków (Fishbone),
- Burza mózgów,
- Metoda 5 WHY
- Analiza drzewa błędu (fault tree)

5.4. Działania Korygujące - są to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyn wykrytej niezgodności i zapobiegania powtórzeniu się ich w przyszłości. W oparciu o efekt głównej przyczyny źródłowej wyznaczony Właściciel Rozwiązania musi upewnić się, że działania korygujące są zdefiniowane i zaraportowane w odpowiednim systemie. Działania te muszą być zgodne ze zidentyfikowanymi przyczynami źródłowymi.

- Harmonogram jest określony przy wdrożeniu planu zatwierdzonego przez Właściciela Rozwiązania. Domyślny termin realizacji wynosi 60 dni, ale można go przekroczyć za zgodą Właściciela Rozwiązania.

Typowe działania korygujące obejmują:

- Aktualizacja instrukcji /procedur,

- Zapobieganie błędom (Poka Yoke / mistake proofing),
- Poprawa skuteczność kontroli
- Ponowne szkolenia

Działania korygujące wymagają monitorowania w poszczególnych systemach, w których została odnotowana reklamacja/niezgodność (NND/SAP/ Synergi).

#### 5.5. Realizacja Działań Korygujących

- wdrażanie działań korygujących jest ewidencjonowane, w stosownych przypadkach, za pomocą raportu/rysunku i/lub podsumowania statusu przed/po.
- Właściciel Rozwiązania monitoruje realizację działań korygujących.

5.6. Zamknięcie niezgodności - po pomyślnym zakończeniu wszystkich powyższych kroków, niezgodność zostanie oznaczona jako zamknięta w odpowiednim systemie.

5.7. Komunikacja niezgodności - informuje zainteresowane strony o kolejnych etapach radzenia sobie z niezgodnościami:

- niezgodność jest otrzymywana (komunikacja wykonana przez Odbiorcę)
- zapisana (komunikacja prowadzona automatycznie przez Rejestratora za pośrednictwem odpowiedniego systemu)
- przetwarzana i zamykana (komunikacja przeprowadzana automatycznie przez Właściciela Rozwiązania za pośrednictwem odpowiedniego systemu)

## 6. REKLAMACJE JAKOŚCIOWE

W przypadku reklamacji jakościowej obowiązują dodatkowe zasady. Kemipol gwarantuje jakość produktu przez okres ½ roku jako zasadę.

### Pożądany sposób zgłaszania reklamacji:

#### I. W momencie rozładunku:

1. Reklamacja zostaje złożona na podstawie analizy laboratoryjnej próbki produktu pobranej poprzez wąż załadowniczy przez klienta natychmiast po przyjeździe cysterny.
2. Analiza laboratoryjna zostanie przeprowadzona przez klienta.
3. W przypadku stwierdzenia odstępstw w jakości produktu klient nie dokonuje rozładunku cysterny i składa telefoniczną reklamację do KEMIPOL-u.
4. W przypadku stwierdzenia słuszności reklamacji KEMIPOL wymienia produkt.
5. W przypadku niesłuszności reklamacji klient pokrywa koszty postoju cysterny.

#### II. W ciągu ½ roku od rozładunku:

1. Odpowiednie magazynowanie:

### **A. Magazynowanie w DPPL-ach:**

Magazyny muszą być przystosowane do przechowywania materiałów niebezpiecznych. W przypadku budynków – dodatkowo wyposażone w wentylację. Magazyny muszą posiadać nieprzepuszczalne podłoże odporne na działanie substancji (i ich roztworów).

Na terenie magazynu przestrzegać zakazu spożywania posiłków .

Zalecana temperatura przechowywania powyżej: 0°C (patrz: karta charakterystyki produktu).

Nie przechowywać razem z żywnością, napojami i paszami.

### **B. Przechowywanie w zbiornikach („magazynowanie luzem”)**

Przechowywać w zbiornikach (ustawionych na nieprzepuszczalnych tacach zabezpieczających otoczenie) wykonanych ze stali kwasoodpornej, stali węglowej z wykładziną gumową, tworzywo sztuczne wzmocnione szkłem (GRP), polipropylenowych lub polietylenowych. Zbiorniki magazynowe należy oznakować zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Klient powinien przedstawić certyfikat mycia zbiornika nie starszy niż 1 rok

3. Klient powinien podpisać deklarację, że w zbiorniku nie były (po umyciu) przechowywane inne produkty

4. Informacja o sposobie zgłaszania reklamacji wraz z adresem mailowym zamieszczona jest na stronie internetowej Kemipolu- [www.kemipol.com.pl](http://www.kemipol.com.pl).

5. KEMIPOL zobowiązuje się do przyjazdu do reklamowanego produktu w ciągu 3 dni od daty otrzymania reklamacji i uzgodnienia z klientem sposobu jej załatwienia. W przypadku niedotrzymania warunków wyżej przedstawionych reklamacja może nie zostać uznana. W takim wypadku klient powiadamiany jest o tym na piśmie – w terminie wynikającym ze schematu postępowania. Jeśli do załatwienia reklamacji jakościowej istnieje konieczność przesyłania próbek i analiz – termin powiadomienia klienta zostaje ten sam, ale w powiadomieniu powinna znaleźć się data ostatecznej decyzji co do propozycji sposobu załatwienia reklamacji.

## **7. OCENA SKUTECZNOŚCI**

Pod warunkiem, że problem nie powtórzy się, działania korygujące będą uważane za skuteczne. Ocena skuteczności zostaje przeprowadzona podczas corocznego spotkania Przeglądu Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Każdy Właściciel Procesu, obszaru którego dotyczyła reklamacja, przygotowuje informację na temat reklamacji/niezdgodności jej statusu oraz ewentualnych działań korygujących.

## **8. MONITOROWANIE I MIERNIKI PROCESU**

Podjęmowane będą działania w celu ciągłego podnoszenia wyników w oparciu o ryzyko związane z działalnością firmy, mogą obejmować, ale nie muszą ograniczać się do następujących:

8.1. Czas potrzebny na przetworzenie niezgodności - czas, w którym należy poradzić sobie z niezgodnościami, jest liczony od momentu zarejestrowania w Systemie Zarządzania Niezgodnością do czasu zatwierdzenia planu działań korygujących i jeżeli jest taka potrzeba, przekazania go inicjatorowi niezgodności.

8.2. Powtórzenie niezgodności - ponowne wystąpienie tego samego przypadku dotyczącego tego samego: procesu, usługi lub produktu w ciągu 3 miesięcy od daty wdrożenia działania korygującego.

8.3. Liczba niezgodności - liczba zdarzeń zarejestrowanych w miesiącu, w którym je zgłoszono.

8.4. Procent Ukończony - liczba niezgodności, w których działania korygujące zostały zakończone w danym okresie (miesiąc, kwartał, rok w zależności od ilości i okresów pojawienia się niezgodności).

### 9. ZAPISY

Zapisy są wprowadzane i utrzymywane w systemach zarządzania niezgodnością, w tym: SAP/ NND/Synergi.