

KWESTIONARIUSZ KLIENTA (IMPORTERA, DYSTRYBTORA)

Termin „Klient” stosowany jest w odniesieniu do osoby prawnej lub fizycznej składającej wniosek o certyfikację

A. INFORMACJE OGÓLNE		
1	Asortyment wyrobów/usług zgłoszonych do certyfikacji (nazwa i symbol)	
2	Klient (Wnioskodawca): Nazwa firmy, adres, Tel., Fax, e-mail	
3	Upoważniony przedstawiciel (imię, nazwisko)	
4	Reprezentant Klienta do kontaktu w sprawie certyfikacji wyrobu (imię, nazwisko, telefon, e-mail)	
5	Producent wyrobu: Nazwa firmy, adres	
6	Miejsce składowania wyrobu(ów)	

B. ORGANIZACJA KLIENTA		
1	Rok założenia Przedsiębiorstwa/ Zakładu/Firmy	
2	Miejsce produkcji Nazwa firmy, adres, Tel., Fax, E-mail	
3	Przedstawić schemat organizacyjny przedsiębiorstwa, strukturę i podległości stanowisk kluczowych (w tym inne ośrodki, filie produkcyjne, handlowe, usługowe itp.)	

C. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ		
1	Czy Klient posiada certyfikowany system zarządzania jakością zgodny z normami EN ISO 9001? (jeśli tak, to proszę podać numer normy, numer certyfikatu, jednostkę certyfikującą, jeśli nie, to proszę podać opis własnego systemu jakości)	
2	Czy Klient posiada certyfikowany system zarządzania inny niż powyższy? (jeśli tak, to proszę podać numer normy, numer certyfikatu, jednostkę certyfikującą)	

3	Czy Klient posiada laboratoria badawcze? (jeśli tak, to proszę podać jakie badania są wykonywane we własnych laboratoriach)	
4	Czy korzysta z usług laboratoriów zewnętrznych? (jeśli tak, to proszę wymienić laboratoria i zakres badań zlecany podwykonawcom)	

D. INFORMACJE DOTYCZĄCE WYROBU

1	Czy wymagania technologiczne, użytkowe i jakościowe wyrobu są określone przez dokumenty prawne i dokumenty normatywne (inne niż objęte certyfikatem)? (jeśli tak, to proszę podać jakie)	
2	Czy Klient posiada inne certyfikaty, badania dotyczące wyrobów zgłoszonych do certyfikacji? (jeśli tak, to proszę podać numer normy, numer certyfikatu/raportu, nazwę jednostki certyfikującej/laboratorium)	
3	Czy istnieje formalna umowa między producentem a Klientem dotycząca wyrobów zgłoszonych do certyfikacji? (jeśli tak, to proszę podać dane identyfikacyjne umowy)	
4	Podać informacje zawarte w umowie, dotyczące wymagań jakościowych wyrobu, warunki pakowania i przechowywania, transportu oraz reklamacji wyrobów niespełniających wymagań	
5	Czy <u>producent</u> wyrobu posiada certyfikowany system zarządzania jakością? (jeśli tak, to proszę podać numer normy, numer certyfikatu, jednostkę certyfikującą)	
6	Proszę podać w jaki sposób wyrób jest dostarczany od producenta do Klienta	
7	Czy dokumentacja techniczno - technologiczna jest dołączana do każdej partii/dostawy wyrobu? (jeśli tak, to proszę podać rodzaj i opisać ogólną zawartość w/w dokumentacji)	
8	Proszę podać sposób prowadzenia badań odbiorczych dostaw.	

9	Proszę podać sposób postępowania z dostawą niezgodną z zamówieniem.	
10	Proszę opisać sposób pakowania, warunki magazynowania i transportu wyrobów u Klienta	
11	Proszę opisać sposób znakowania wyrobów gotowych (dot. Klienta)	

E. REKLAMACJE DOTYCZĄCE WYROBU		
1	Proszę opisać zasady rozpatrywania reklamacji	
2	Proszę podać jakie zapisy są prowadzone w przypadku otrzymania reklamacji wyrobu	
3	Proszę podać dane dotyczące reklamacji wyrobu (procent w odniesieniu do sprzedaży)	

Kwestionariusz należy wypełnić i zwrócić razem z formularzem wniosku.

Niniejszy dokument będzie także stosowany przez personel jednostki certyfikującej podczas oceny procesu produkcji u Wnioskodawcy (jeśli dotyczy) w ramach oceny początkowej lub nadzoru.

Odpowiedzi, wg punktów kwestionariusza, wymagające szerszego komentarza mogą być zamieszczone w załącznikach.

Informacje podane w niniejszym dokumencie będą traktowane jako poufne.

.....
Miejscowość i data

.....
Imię i nazwisko, stanowisko i podpis wypełniającego