

KWESTIONARIUSZ KLIENTA (PRODUCENTA)

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

A. INFORMACJE OGÓLNE	
1	Wyroby/usługa zgłoszone do certyfikacji (nazwa, odmiany, symbole itp.)
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)

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 JAKOŚCI	
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 własne laboratoria badawcze? (jeśli tak, to proszę podać jakie badania są wykonywane we własnych laboratoriach)
4	Czy Klient 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)

E. SUROWCE (MATERIAŁY, ELEMENTY SKŁADOWE, PÓLPRODUKTY, ŚRODKI CHEMICZNE)	
1	Proszę wymienić główne surowce, materiały używane w procesie technologicznym (rodzaj, dostawca, certyfikaty/badania)
2	Proszę wymienić główne środki chemiczne (barwniki, środki pomocnicze i inne) używane w procesie technologicznym oraz ich dostawców
3	Proszę opisać sposób kontroli dostaw oraz osoby odpowiedzialne za złożenie zamówienia i odbiór dostawy surowców.
4	Proszę opisać sposób przechowywania surowców
5	Proszę podać sposób postępowania w przypadku otrzymania surowców niezgodnych z zamówieniem? <input type="checkbox"/> reklamacja i zwrot dostawy <input type="checkbox"/> zastosowanie dostawy w innym wyrobie <input type="checkbox"/> inny sposób (podać jaki)

F. PROCES PRODUKCJI	
1	Produkcja odbywa się: <input type="checkbox"/> na konkretne zamówienie <input type="checkbox"/> na magazyn
2	Proszę podać ogólny opis procesu produkcji (fazy procesu technologicznego, maszyny urządzenia, podwykonawcy).
3	Proszę podać ogólny opis operacji kontroli w procesie technologicznym (rodzaj badanych parametrów, urządzenia, personel, zapisy).
4	Proszę wymienić dokumenty / zapisy stosowane w procesie produkcji.
5	Proszę podać dane dotyczące wadliwości wyrobu / usługi (procent braków w skali miesiąca)
6	Proszę opisać postępowanie z wyrobami niezgodnymi.

G. POSTĘPOWANIE Z WYROBEM GOTOWYM		
1	Proszę wymienić badania wyrobu gotowego (parametry, urządzenia, osoby odpowiedzialne, zapisy)	
2	Proszę opisać sposób pakowania, warunki magazynowania i transportu wyrobu gotowego	
3	Proszę opisać sposób znakowania wyrobu gotowego	

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

I. BHP		
1	Proszę podać źródła czynników szkodliwych dla pracowników (hałas, zapylenie, wibracja, oświetlenie, mikroklimat).	
2	Proszę podać jakie badania czynników szkodliwych na stanowiskach pracy prowadzone są w przedsiębiorstwie (rodzaj badań, jednostkę przeprowadzającą badania, częstotliwość badań) oraz podać dane dotyczące ostatniego raportu (numer raportu, data przeprowadzonych badań).	
3	Proszę podać w jakie środki ochrony osobistej wyposażeni są pracownicy? (np. okulary, ochronniki słuchu, ubrania i obuwie zabezpieczające, rękawice itp.)	
4	Proszę podać jakie zaplecze socjalne przedsiębiorstwo zapewnia pracownikom (np. kuchnia, stołówka - przerwy na posiłek, dostęp do napojów, toalety, prysznice itp.)	
5	Proszę podać w jaki sposób zakład zapewnia bezpieczeństwo przeciwpożarowe.	

J. OCHRONA ŚRODOWISKA		
1	Proszę podać jakie czynniki szkodliwe są emitowane do środowiska (np. hałas, ścieki, zanieczyszczenie powietrza).	
2	Proszę podać w jaki sposób ograniczana jest emisja hałasu i zanieczyszczeń do środowiska.	

3	Proszę podać jakie badania hałasu i zanieczyszczeń do środowiska prowadzone są w przedsiębiorstwie (rodzaj badań, jednostkę przeprowadzającą badania, częstotliwość badań) oraz podać dane dotyczące ostatniego raportu (numer raportu, data przeprowadzonych badań).	
4	Proszę podać jakie rodzaje odpadów powstają w zakładzie.	
5	Proszę podać w jaki sposób zakład prowadzi gospodarkę odpadami (np. segregacja, recykling, utylizacja, umowy z odbiorcami odpadów itp.)	
6	Proszę podać sposób postępowania ze stosowanymi w zakładzie substancjami szkodliwymi, sposób ich magazynowania oraz kto ponosi odpowiedzialność za nadzór nad nimi.	

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