



## **Zakładowa Kontrola Produkcji (ZKP) -wymagania**

*Grzegorz Mroczko  
Katarzyna Nowak  
Dariusz Zgorzelski  
Jan Czardybon*



**Centrum Naukowo-Badawcze Ochrony Przeciwpożarowej  
im. Józefa Tuliszkowskiego  
Państwowy Instytut Badawczy**

**CNBOP-PIB-0025  
Wydanie 1, Luty 2015**

**CNBOP-PIB Standard  
Ochrona Przeciwpożarowa**

**Zakładowa Kontrola Produkcji (ZKP)  
– wymagania**

**Józefów 2015**

Opracował zespół autorski w składzie:

st. kpt. mgr inż. Grzegorz Mroczo

mgr inż. Katarzyna Nowak

mgr inż. Dariusz Zgorzalski

inż. Jan Czardybon

Przygotowanie do wydania:

Anna Golińska

Projekt okładki: Barbara Dominowska

Copyright by Wydawnictwo Centrum Naukowo-Badawczego  
Ochrony Przeciwpożarowej im. Józefa Tuliszkowskiego  
Państwowego Instytutu Badawczego

© Każda część niniejszego standardu może być przedrukowywana lub kopiowana  
jakałkolwiek techniką bez pisemnej zgody Dyrektora Centrum Naukowo-Badawczego  
Ochrony Przeciwpożarowej – Państwowego Instytutu Badawczego

Wydawnictwo Centrum Naukowo-Badawczego Ochrony Przeciwpożarowej  
im. Józefa Tuliszkowskiego – Państwowego Instytutu Badawczego  
05-420 Józefów k/Otwocka, ul. Nadwiślańska 213  
tel. +48 (22) 76 93 200, 300; fax: +48 (22) 76 93 356  
e-mail: [cnbop@cnbop.pl](mailto:cnbop@cnbop.pl) [www.cnbop.pl](http://www.cnbop.pl)

Wydanie I

**Spis treści**

1. Wstęp.....	4
2. Zakładowa Kontrola Produkcji (ZKP) – wymagania ogólne.....	5
3. Wymagania szczegółowe .....	7
3.1. Personel .....	7
3.2. Dokumentacja ZKP .....	8
3.3. Nadzorowanie dokumentacji ZKP.....	9
3.4. Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów, kontroli i badań.....	9
3.5. Nadzorowanie urządzeń produkcyjnych .....	10
3.6. Kontrola i zwalnianie metrialów/surowców do produkcji .....	10
3.7. Kontrola i badania w trakcie produkcji .....	11
3.8. Kontrola i badanie wyrobu gotowego .....	12
3.9. Wyroby niezgodne.....	12
3.10. Działania korygujące i zapobiegawcze.....	13
3.11. Pakowanie, przechowywanie, znakowanie, i dostarczanie wyrobu .....	13
3.12. Identyfikacja i identyfikowalność wyrobu gotowego .....	14
3.13. Postępowanie z reklamacjami .....	14
3.14. Szkolenia .....	15
Literatura .....	15

## 1. WSTĘP

Zakładowa Kontrola Produkcji (ZKP) to stała, wewnętrzna kontrola produkcji prowadzona przez producenta<sup>1</sup>. Polega ona na systematycznym dokumentowaniu wszelkich przedsięwzięć realizowanych w zakresie produkcji wyrobu budowlanego, od momentu przygotowania produkcji aż po zwolnienie wyrobu gotowego, po uprzednim potwierdzeniu, że przygotowany wyrób spełnia wymagania właściwego dokumentu odniesienia i charakteryzuje się właściwościami użytkowymi zadeklarowanymi przez producenta.

Intencją niniejszej publikacji jest przybliżenie producentom wyrobów budowlanych ubiegających się o krajową lub europejską certyfikację w CNBOP-PIB, wymagań zakładowej kontroli produkcji, które mają zastosowanie w ocenianym systemie zgodności w trakcie wstępnej inspekcji ZKP (pierwsza inspekcja zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji przez udzieleniem certyfikacji) i w ramach prowadzonego nadzoru nad wydanym certyfikatem (coroczne inspekcje w nadzorze nad udzieloną certyfikacją).

W odniesieniu do wyrobów budowlanych stosowanych w ochronie przeciwpożarowej mają zastosowanie dwa systemy oceny wyrobów:

1. europejski system oceny stałości właściwości użytkowych wg CPR (oznakowanie CE),
2. krajowy system oceny zgodności (znak budowlany B)<sup>2</sup>.

Cechą wspólną obu systemów jest wymóg **ustanowienia, wdrożenia i nadzorowania systemu zakładowej kontroli produkcji (ZKP) jako warunku koniecznego** przed wprowadzeniem wyrobu do obrotu.

Skuteczny system zakładowej kontroli produkcji powinien zapewnić, że wszystkie procesy na każdym etapie produkcji są powtarzalne a deklarowane właściwości użytkowe wyrobu czy zamierzona zgodność z wymaganiami są osiągnięte.

Systematyczne dokumentowanie systemu kontroli produkcji gwarantuje powszechne zrozumienie zapewnienia jakości i osiągnięcie stałości właściwości użytkowych / zgodności z wymaganiami wyrobów budowlanych oraz umożliwia sprawowanie kontroli w zakresie sprawdzenia skuteczności funkcjonowania systemu zakładowej kontroli produkcji. Wszystkie

---

<sup>1</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 305/2011 z dnia 09 marca 2011 r. ustanawiające zharmonizowane warunki wprowadzania do obrotu wyrobów budowlanych i uchylające dyrektywę Rady 89/106/EWG (Dziennik Urzędowy Komisji Europejskiej nr 4.4.2011)

<sup>2</sup> Ustawa o wyrobach budowlanych z dnia 16 kwietnia 2004 r. Dz.U.Nr 92 z poz.881 z późn. zm. oraz Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 11 sierpnia 2004 r. w sprawie sposobu deklarowania zgodności wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym Dz. U. Nr 198, poz. 2041 z późn. zm.

elementy, wymagania i przepisy przyjęte przez producenta powinny być systematycznie dokumentowane w formie pisemnych zapisów (procedur, instrukcji itd.).

**System ZKP powinien określać:**

- zakres obowiązywania i stosowania,
- działania konieczne do wykazania zgodności wyrobu z wymaganiami na poszczególnych etapach produkcji (kontrola surowców/materiałów, kontrola i badania w trakcie produkcji/wyrobu gotowego),
- personel, który zarządza, wykonuje i weryfikuje prace mające wpływ na zgodność wyrobu z wymaganiami,

**i wskazywać:**

- zasady prowadzenia i nadzorowania zapisów (przechowywania i archiwizacji),
- zasady monitorowania zgodności wyrobu z wymaganiami i ustanowionymi kryteriami ale także działania jakie należy podjąć w przypadku stwierdzenia braku tej zgodności,
- zasady nadzoru nad wyposażeniem kontrolno-pomiarowym,
- zasady postępowania z reklamacjami.

**UWAGA:** System ZKP powinien być dostosowany do poziomu wymagań użytkowych wyrobu, stopnia jego skomplikowania, organizacji produkcji (podwykonawstwo). Powinien uwzględniać stopień automatyzacji linii i urządzeń produkcyjnych. Zakładowa kontrola produkcji może być wdrożona jako niezależny system w zakładzie produkcyjnym lub funkcjonować jako część systemu zarządzania<sup>3</sup>. Informacje dotyczące Zakładowej Kontroli Produkcji są również dostępne w normach poszczególnych wyrobów oraz aprobaty technicznych.

## **2. ZAKŁADOWA KONTROLA PRODUKCJI (ZKP) – WYMAGANIA OGÓLNE**

System zakładowej kontroli produkcji (ZKP) obliguje producenta wyrobu budowlanego do prowadzenia systematycznej dokumentacji. System ZKP powinien obejmować pisemne procedury, regularne kontrole i badania i/lub oceny oraz wykorzystywanie ich do kontroli surowców i innych przychodzących materiałów lub podzespołów, wyposażenia, procesu produkcyjnego i wyrobu.

Celem ustanowionego i efektywnie wdrożonego systemu zakładowej kontroli produkcji (ZKP) jest zapewnienie stabilności produkcji i uzyskiwanie przez wyrób cech

<sup>3</sup> E. Sobór, T. Kielbasa *Wymagania ISO mające zastosowanie do ocen ZKP*, Standardy CNBOP-PIB, CNBOP-PIB-0030:2013, Józefów

zgodnych ze specyfikacjami technicznymi oraz deklarowanymi przez producenta właściwościami użytkowymi wyrobu.

System powinien określać:

- a) personel odpowiedzialny za ustanowienie, realizację i nadzór nad systemem ZKP,
- b) upoważnienia i wzajemne relacje pomiędzy personelem, który zarządza, wykonuje i weryfikuje prace mające wpływ na zgodność wyrobu z wymaganiami,
- c) odpowiedzialność, uprawnienia oraz wzajemne zależności pomiędzy personelem,
- d) przeglądy zarządzania wykonywane przez kierownictwo, zadania przedstawiciela kierownictwa,
- e) sposób nadzoru nad wyposażeniem kontrolno-pomiarowym wykorzystywanym do kontroli wyrobów,
- f) plany badań i sprawdzeń wyrobu na poszczególnych etapach produkcji (plany jakości),
- g) metody kontroli i kryteria oceny komponentów i materiałów do produkcji,
- h) sposoby prowadzenia i nadzorowania zapisów,
- i) zasady postępowania z wyrobem niezgodnym a także sposoby prowadzenia działań korygujących, w celu usunięcia stwierdzonych niezgodności,
- j) postępowanie z reklamacjami,
- k) zasady szkolenia personelu.

Dokumentacja ZKP powinna być nadzorowana przez producenta lub upoważnioną przez niego osobę o odpowiednich kompetencjach i uprawnieniach. Powinna być uaktualniana i uzupełniana w przypadku wystąpienia zmian w procesie produkcji, wyrobie lub systemie ZKP. Producent powinien prowadzić wykaz dokumentów i zapisów. Aktualne dokumenty powinny znajdować się w miejscach ich użytkowania.

**UWAGA:** System ZKP powinien być dostosowany do poziomu wymagań użytkowych wyrobu a także jego stopnia skomplikowania. Jeśli wyrób jest częściowo projektowany, produkowany, montowany, pakowany, przetwarzany i/lub etykietowany, w ramach podwykonawstwa, w żadnym wypadku producent nie może przenieść odpowiedzialności za system ZKP na podwykonawcę.

**Producent w całości odpowiada za system ZKP.** W przypadku zlecenia na zewnątrz producent powinien objąć te procesy w dokumentacji ZKP i posiadać zapisy potwierdzające skuteczność nadzoru nad tymi procesami.

### 3. WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE

#### 3.1. Personel

Producent jest zobowiązany do określenia uprawnień oraz wzajemnych zależności pomiędzy **personelem, który zarządza, wykonuje oraz weryfikuje** prace mające wpływ na jakość wyrobu. Ma to w szczególności zastosowanie do personelu, który powinien inicjować działania zapobiegające powstawaniu niezgodności w wyrobie, działania w razie zaistnienia niezgodności oraz identyfikować i rejestrować problemy dotyczące zgodności wyrobu z wymaganiami.

Personel wykonujący prace mające wpływ na zgodność wyrobu powinien być kompetentny dzięki odpowiedniemu wykształceniu, szkoleniom, umiejętnościom oraz doświadczeniu, co powinno być udokumentowane w formie zapisów. Producent może wyznaczyć osobę odpowiedzialną za zarządzanie i nadzór nad systemem zakładowej kontroli produkcji (ZKP). Powinien określić i udokumentować przydzielone uprawnienia personelu (w tym określić drogi komunikacji), który **zarządza, wykonuje i weryfikuje** prace mające wpływ na zgodność wyrobu z wymaganiami, a w szczególności personelu, który jest uprawniony do:

- opracowania niezbędnych procedur oraz instrukcji odnoszących się do funkcjonowania systemu zakładowej kontroli produkcji (ZKP), zgodnie z wymaganiami specyfikacji technicznej,
- efektywnego wdrożenia tych procedur i instrukcji,
- zapisywania działań oraz ich wyników,
- inicjowania, prowadzenia i oceny skuteczności działań naprawczych w przypadku stwierdzenia niezgodności,
- **planowania i realizacji przeglądu systemu ZKP** w celu utrzymania ciągłego nadzoru nad systemem,
- określania wymagań dla surowców i materiałów do produkcji,
- zwalniania surowców i materiałów do produkcji,
- określania wymagań dla gotowego wyrobu,
- zwalniania wyrobu gotowego,
- nadzoru nad znakowaniem i zabezpieczaniem wyrobu gotowego,
- nadzoru nad wyrobem niezgodnym,
- ustalania niezgodności i analizy ich przyczyn (w tym działania korygujące),
- analizy reklamacji,
- nadzoru nad maszynami i urządzeniami produkcyjnymi,
- nadzoru nad wyposażeniem kontrolno – pomiarowym,



- realizacji wszystkich innych działań realizowanych w ramach ZKP (np. kontrole i badania, identyfikacja i identyfikowalność).

### 3.2. Dokumentacja ZKP

Producent powinien opracować dokumentację systemu ZKP i dokładnie określić jej zakres funkcjonowania. Dokumentacja systemu zakładowej kontroli produkcji powinna zawierać lub przywoływać, **co najmniej**, następujące dokumenty:

- Księgę Systemu ZKP rozumianą jako zbiór dokumentacji odnoszącej się do systemu zakładowej kontroli produkcji, wskazującą na jej zakres i obowiązywanie, ze wskazaniem personelu uczestniczącego w procesach systemu zakładowej kontroli produkcji, zawierającą procedury, instrukcje związane z systemem zakładowej kontroli produkcji. Dokumentacja systemu ZKP może być częścią udokumentowanego systemu zarządzania wg ISO 9001 z tym, że zakres ZKP powinien być zidentyfikowany a nadzór nad nim powinien być jednoznacznie określony.
- specyfikacje techniczne:
  - a) dla wyrobów (zgodnie z dokumentem odniesienia, w zależności od zamierzonego zastosowania),
  - b) dla surowców oraz materiałów stosowanych do produkcji,;
  - c) dla wyrobów na poszczególnych etapach produkcji.
- udokumentowane procedury/instrukcje opisujące:
  - a) sposób nadzorowania procesu produkcyjnego oraz procesy kontroli i badań do wykazania zgodności wyrobu na poszczególnych etapach jego produkcji,
  - b) sposób nadzoru nad wyposażeniem do kontroli i badań wyrobu na wszystkich etapach jego wytwarzania,
  - c) postępowania z wyrobem niezgodnym z wymaganiami,
  - d) postępowania z reklamacjami,
  - e) prowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych.
- dokumenty informacyjne:
  - a) przepisy prawa,
  - b) opisy technologiczne wraz z dokumentacją techniczną,
  - c) dokumenty odniesienia wskazujące na wymagania dot. wyrobu tj. normy wyrobów, aprobaty techniczne
  - d) schemat organizacyjny wskazujący na powiązania i zależności pomiędzy

personelem.

Producent znajdujący się poza obszarem Polski, składający wniosek o przeprowadzenie procesu certyfikacji wyrobu budowlanego powinien przedłożyć dokumentację ZKP w języku angielskim lub zapewnić stosowane tłumaczenie na język polski. Od tego może odstąpić wyłączenie, jeżeli zespół auditowy składa się z co najmniej jednego audytora posługującego się biegle językiem w jakim sporządzona jest dokumentacja lub podczas inspekcji ZKP zapewniony jest tłumacz.

### 3.3. Nadzorowanie dokumentacji ZKP

Producent powinien określić czas i miejsce przechowywania dokumentów i zapisów oraz sposób postępowania z dokumentami i zapisami w celu dostarczenia dowodów zgodności i skuteczności działania zakładowej kontroli produkcji. Producent zobowiązany jest do przechowywania wszystkich zapisów dotyczących poszczególnych wyrobów lub partii wyrobów przez czas określony w odpowiednich specyfikacjach technicznych.

### 3.4. Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów, kontroli i badań

Stosowane wyposażenie pomiarowe powinno zapewniać spójność pomiarową i wymaganą dokładność. Aby spełnić ten warunek każdy sprzęt stosowany do ważenia, mierzenia i badania powinien być wzorcowany lub sprawdzany lub/i regularnie kontrolowany zgodnie z udokumentowanymi procedurami, ustalonymi częstotliwościami i kryteriami. Producent powinien ustalić i udokumentować sposób nadzorowania, wzorcowania/sprawdzania i utrzymania w należyтым stanie wyposażenia do kontroli, pomiarów i badań.

Producent powinien prowadzić **nadzór nad wyposażeniem<sup>4</sup>** oraz:

- określić jakie przyrządy są niezbędne do prowadzenia pomiarów, kontroli i badań z uwzględnieniem odpowiedniego poziomu dokładności (na podstawie planu badań),
- prowadzić wykaz wszystkich posiadanych przyrządów i ich identyfikację,
- opracować harmonogram sprawdzeń metrologicznych przyrządów i nadzorować realizację tych sprawdzeń,
- prowadzić wzorcowanie oraz sprawdzanie w sposób, który zapewnia zachowanie spójności pomiarowej,
- prowadzić wzorcowanie przez akredytowane laboratoria wzorcujące,
- określić sposób postępowania w przypadku uszkodzenia wyposażenia pomiarowego,
- określić osoby odpowiedzialne za nadzór nad wyposażeniem i nadać im odpowiednie

<sup>4</sup> Polskie Centrum Akredytacji DA-06 *Polityka dotycząca zapewnienia spójności pomiarowej*, wydanie 4 z dn. 17.11.2011 r. Wymagania CNBOP-PIB dotyczące zapewnienia spójności pomiarowej, wydanie 1 z dnia 9 stycznia 2015 r.

uprawnienia,

- określić zasady dostępu do wyposażenia kontrolno-pomiarowego oraz warunki korzystania z niego, aktualne instrukcje obsługi i konserwacji wyposażenia powinny być łatwo dostępne dla korzystających z wyposażenia personelu,
- zapewnić oznakowanie wyposażenia kontrolno-pomiarowego aby identyfikowało status wzorcowania lub sprawdzania oraz zawierało symbol/numer z wykazu wyposażenia kontrolno-pomiarowego,
- opracować i wdrożyć dokumentację systemową opisującą zasady stosowania, przechowywania oraz konserwacji wyposażenia kontrolno-pomiarowego i realizować czynności z zakresu jej stosowania.

Nadzór nad wyposażeniem powinien obejmować również wzorce (przyrządy kontrolne) stosowane do sprawdzeń wewnętrznych. Producent powinien prowadzić zapisy w celu udokumentowania działań z nadzorowania wyposażenia i/lub usług podwykonawców. Świadectwa wzorcowania wystawione przez akredytowane laboratoria pomiarowe oraz inne dokumenty potwierdzające sprawdzenia wyposażenia kontrolno-pomiarowego powinny być objęte nadzorem zgodnie z zasadami obejmującymi zapisy.

### **3.5. Nadzorowanie urządzeń produkcyjnych**

Każde urządzenie wykorzystywane w procesie produkcyjnym powinno być regularnie kontrolowane oraz konserwowane, w celu zapewnienia, że stosowanie, zużycie lub uszkodzenie nie spowodują rozbieżności w procesie produkcyjnym. Należy prowadzić oraz dokumentować czynności kontrolne oraz konserwacyjne, zgodnie z udokumentowanymi procedurami producenta, a zapisy powinny być przechowywane przez okres zdefiniowany w procedurach ZKP producenta. Producent powinien również określić sposób kontroli maszyn i urządzeń po naprawie lub remoncie. Z prowadzonych działań powinny powstawać zapisy.

### **3.6. Kontrola i zwalnianie surowców/materiałów do produkcji**

Producent powinien ustalić i nadzorować sposób dokonywania kontroli materiałów, elementów składowych, podzespołów oraz ustalić wymagania co do tych materiałów i komponentów. Przy ustaleniu sposobu sprawdzenia należy uwzględnić kontrolę przeprowadzoną przez Producenta oraz udokumentowany dowód zgodności (deklaracje, atesty, świadectwa, raporty z badań, karty charakterystyk, protokoły odbioru, inne). Specyfikacje techniczne wszystkich przyjmowanych materiałów i elementów składowych powinny być udokumentowane, jak również udokumentowany powinien być program

kontroli zapewniający ich zgodność z wymaganiami. W przypadku zastosowania w zestawie dostarczanych podzespołów, poziom oceny zgodności tego podzespołu powinien być taki, jak podano w odpowiedniej zharmonizowanej specyfikacji technicznej dla tego podzespołu. Producent powinien **prowadzić zapisy** w celu udokumentowania procesu zakupów. Producent powinien prowadzić kontrole i badania dostaw (surowców, komponentów, materiałów), oraz określić:

- wymagania dla surowców i komponentów wyrobu na poszczególnych etapach produkcji,
- kryteria oceny wyników kontroli i badań (surowców, komponentów),
- sposób prowadzenia kontroli zgodności dostaw z zamówieniem (w tym sposób kontroli dokumentów potwierdzających zgodność dostawy z wymaganiami),
- sposób pobierania próbek do kontroli i badań,
- plan badań zawierający: badane właściwości, metody, częstotliwość badań oraz osoby odpowiedzialne,
- kryteria do zwalniania dostaw do produkcji oraz osoby odpowiedzialne za ich wykonanie,
- rodzaj zapisów związanych z prowadzeniem kontroli i badań.

Personel odpowiedzialny za prowadzenie sprawdzeń i kontroli powinien posiadać odpowiednie kompetencje techniczne.

### **3.7. Kontrola i badania w trakcie produkcji**

Producent powinien w sposób ciągły nadzorować proces produkcyjny. Sprawowany nadzór powinien być opisany w dokumentacji systemu ZKP a otrzymane wyniki powinny być zapisywane i przechowywane. Producent powinien planować, realizować oraz nadzorować proces wytwarzania wyrobu i dokonywać kontroli i badań, w celu otrzymania wyrobu zgodnego z wymaganiami poprzez:

- określenie etapów procesu produkcji,
- określenie rodzaju, zakresu, częstotliwości oraz metod badań prowadzonych w czasie produkcji,
- określić kontrolowane parametry z założoną tolerancją dokładności,
- określić osoby odpowiedzialne za prowadzenie kontroli i badań,
- zapewnić dokument, w którym określono właściwości wyrobu oraz odpowiednie procedury/instrukcje na stanowiskach pracy,
- zapewnić właściwe wyposażenie do kontroli i badań.

Producent powinien **prowadzić zapisy** w celu udokumentowania działań z kontroli i badań w trakcie produkcji. W przypadku, gdy w procesie wytwarzania wyrobu zostaną zidentyfikowane niezgodności, producent powinien podjąć niezbędne działania korygujące przewidziane w zakładowej kontroli produkcji. Po usunięciu niezgodności należy powtórzyć kontrolę lub badanie, aby uzyskać dowód, że wada została wyeliminowana.

### 3.8. Kontrola i badanie wyrobu gotowego

Producent powinien ustanowić procedury zapewniające, że określone właściwości użytkowe deklarowane przez producenta są utrzymywane. Producent powinien przeprowadzać badania zgodnie z planem badań w zakresie, metodami oraz z częstotliwością wskazaną w odpowiedniej specyfikacji technicznej i/lub innych dokumentach przywołanych. Producent powinien określić sposób pobierania próbek, wielkość próbek oraz wielkość partii. Procedury badań powinny określać kryteria oceny wyników badań oraz zasady ustalone w zakresie zwalniania wyrobów gotowych do sprzedaży. Producent powinien prowadzić zapisy, będące dowodem wykonanych badań. Zapisy wyników kontroli i badań powinny zawierać co najmniej:

- identyfikację wyrobu,
- datę produkcji wyrobu, partii wyrobów,
- sposób pobierania próbek do kontroli i badań,
- metody badań poszczególnych właściwości,
- wyniki badań,
- ocenę zgodności wyników badań/kontroli z kryteriami ustalonymi w specyfikacji technicznej,
- identyfikację upoważnionej osoby, która przeprowadzała kontrolę/ badania.

W przypadku gdy wyrób nie spełnia wymagań producent powinien podjąć niezbędne **działania korygujące** przewidziane w zakładowej kontroli produkcji. Po usunięciu niezgodności należy powtórzyć kontrolę lub badanie wyrobu, aby uzyskać dowód, że niezgodność została wyeliminowana.

### 3.9. Wyroby niezgodne

Producent powinien zapewnić, aby wyrób, który nie spełnia określonego wymagania został zidentyfikowany, oznaczony i odizolowany w taki sposób, aby zapobiec jego niezamierzonemu użyciu lub dostawie do odbiorcy.

**Producent powinien zapewnić, aby:**

- wyrób niezgodny został zidentyfikowany,

- wyrób niezgodny został właściwie oznakowany i odizolowany w celu uniemożliwienia jego przekazania/zastosowania,

**i przedstawić dowody wskazujące na:**

- uregulowany (określony w dokumentacji systemowej) sposób dalszego postępowania z wyrobem,
- podjęcie działań w celu wyeliminowania stwierdzonych niezgodności (działania korygujące np. naprawa) lub/i przyczyn tych niezgodności (działania korygujące),
- rejestrowanie podniesionych niezgodności wraz z określeniem ich charakteru i wszystkich późniejszych podejmowanych działań (przyczyny, działania naprawcze, ponowna kontrola itd.),
- określenie odpowiedzialności i uprawnień dotyczących sposobu postępowania z wyrobem niezgodnym.

Producent powinien wykonać ponowną kontrolę lub badania wyrobu po usunięciu niezgodności w celu wykazania zgodności z wymaganiami.

**3.10. Działania korygujące i zapobiegawcze**

Producent powinien ustalić sposób postępowania w przypadku podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych.

**Działania korygujące powinny obejmować:**

- analizę przyczyn powstania niezgodności wyrobu,
- określenie sposobu postępowania w celu eliminacji ustalonych przyczyn,
- ocenę skuteczności przeprowadzonych działań.

**Działania zapobiegawcze powinny obejmować:**

- wykorzystanie dostępnych źródeł informacji i analizowanie ich pod kątem eliminowania przyczyn potencjalnych niezgodności wyrobu,
- określenie sposobu postępowania w celu eliminacji ustalonych przyczyn i przeprowadzenie działań,
- ocenę skuteczności przeprowadzonych działań.

Producent powinien prowadzić zapisy w celu udokumentowania podjętych i/lub przeprowadzonych działań zapobiegawczych i korygujących.

**3.11. Pakowanie, przechowywanie, znakowanie i dostarczanie wyrobu**

Producent powinien określić i opisać sposób postępowania z wyrobem gotowym, sposób jego pakowania, przechowywania, znakowania i transportu. Sposób ten powinien być zgodny z zasadami określonymi w obowiązujących w tym zakresie przepisach i informacjach

zawartych w przedmiotowych specyfikacjach technicznych. Producent powinien zapewnić, że pakowanie i warunki magazynowania nie wpłyną negatywnie na jakość wyrobu i zachowa on zgodność z wymaganiami. Producent powinien zagwarantować właściwe warunki środowiskowe przechowywania wyrobu i w razie potrzeby monitorować je. Warunki przyjęcia wyrobu gotowego na magazyn powinny być jednoznacznie określone, natomiast w zakresie procesu przyjęcia wyrobu oraz jego wydania powinny być prowadzone odpowiednie zapisy. Gotowe wyroby budowlane powinny być oznakowane zgodnie z wymaganiami dokumentów odniesienia oraz przepisami obowiązującego prawa właściwymi dla danego wyrobu. Oznakowanie jest możliwe jedynie wówczas, gdy producent wdrożył i utrzymuje ZKP, przeprowadził działania związane z oceną zgodności i weryfikacją stałości właściwości użytkowych w/g odpowiedniego systemu oceny i wydał krajową deklarację zgodności / deklarację właściwości użytkowych.

### **3.12. Identyfikacja i identyfikowalność wyrobu gotowego**

Producent powinien ustalić sposób identyfikowania wyrobu na etapach procesu wytwarzania i wyrobu gotowego. Poszczególne wyroby lub partie wyrobów powinny być możliwe do identyfikacji i prześledzenia pod względem historii produkcji. Producent zobowiązany jest do przechowywania zapisów dla poszczególnych wyrobów lub partii wyrobów. Producent lub jego upoważniony przedstawiciel jest obowiązany przechowywać dokumentację dotyczącą wyrobów oraz wyników dokonanej oceny zgodności wyrobów z zasadniczymi wymaganiami przez okres 10 lat od daty wyprodukowania ostatniego wyrobu, którego dokumentacja ta dotyczy, o ile przepisy szczególne nie stanowią inaczej. Na podstawie zapisów powinno być możliwe odtworzenie wszystkich istotnych informacji, takich jak np. data produkcji wyrobu, zastosowane surowce, materiały, elementy i wyroby, partia wyrobu, typ wyrobu, przeprowadzone badania i kontrole wyrobu, przeznaczenie lub zamierzone zastosowanie, data sprzedaży, odbiorca, itp.

### **3.13. Postępowanie z reklamacjami**

Producent powinien określić procedury postępowania z reklamacjami, zarówno zgłoszonymi do niego przez odbiorców wyrobu gotowego, jak i składanymi przez niego dostawcom surowców, materiałów i elementów wyrobów stosowanych w produkcji.

#### **Producent zobowiązany jest do:**

- rejestrowania i przechowywania zapisów odnoszących się do reklamacji, dotyczących zgodności wyrobu z wymaganiami dokumentu normatywnego,
- podejmowania odpowiednich działań w związku z reklamacjami oraz wszelkimi



usterkami wykrytymi w wyrobach,

- okresowej analizy i oceny wpływających reklamacji, obejmującej analizę przyczyn wystąpienia niezgodności, analizę skuteczności podjętych działań korygujących,
- prowadzenia zapisów w celu udokumentowania działań postępowania reklamacyjnego oraz mogących wynikać z niego działań korygujących i/lub zapobiegawczych.

### **3.14. Szkolenia**

Producent powinien ustanowić procedury szkoleń oraz zapewnić szkolnie personelu zaangażowanego w działania mające wpływ na jakość wyrobu budowlanego. Producent powinien prowadzić zapisy w celu udokumentowania szkoleń. Zapisy ze szkoleń powinny być prowadzone na bieżąco i przechowywane.

### **LITERATURA**

1. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 305/2011 z dnia 09 marca 2011 r. ustanawiające zharmonizowane warunki wprowadzania do obrotu wyrobów budowlanych i uchylające dyrektywę Rady 89/106/EWG (Dziennik Urzędowy Komisji Europejskiej nr 4.4.2011)
2. Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o wyrobach budowlanych (Dz. U. 2004 nr 92, poz. 881 z późn. zm.)
3. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 11 sierpnia 2004 roku w sprawie sposobów deklarowania zgodności wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym (Dz. U. nr 198, poz. 2041 z późn. zm.)
4. PN-EN ISO 9001:2009
5. Standard CNBOP-PIB-0030:2013 Wymagania PN-EN ISO 9001:2009 mające zastosowanie do ocen Zakładowej Kontroli Produkcji, wydanie z dnia 1 stycznia 2013 r.
6. Wymagania CNBOP-PIB dotyczące zapewnienia spójności pomiarowej, wydanie 1 z dnia 9 stycznia 2015 r.