

Wytyczne certyfikacji

ZAKŁADOWEJ KONTROLI PRODUKCJI wymagania dla producentów wyrobów budowlanych stosowane w procesach certyfikacji ZKP

W

DEKRA Certification Sp. z o.o.
ul. Legnicka 48 H; 54-202 Wrocław
Tel:71/7804777; Fax: 71/7804779
poczta@dekra-certification.pl
www.dekra-certification.com.pl

Spis treści:

Przedmowa.....	2
1. Zakładowa Kontrola Produkcji.....	2
1.1. Definicja Zakładowej Kontroli Produkcji	2
1.2. Informacje ogólne	3
2. Zadania producenta.....	3
3. Odpowiedzialność i uprawnienia personelu	4
4. Nadzorowanie dokumentacji i zapisów ZKP	4
5. Kontrola i sprawdzanie surowców, materiałów składowych do produkcji	5
6. Kontrola i badanie w trakcie produkcji.....	5
7. Nadzorowanie maszyn i urządzeń produkcyjnych	5
8. Kontrola i badanie wyrobu gotowego	6
9. Identyfikacja i identyfikowalność wyrobu gotowego.....	6
10. Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów, kontroli i badań	6
11. Działania podejmowane w przypadku wystąpienia wyrobów niezgodnych	7
12. Nadzorowanie działań korygujących i zapobiegawczych	7
13. Pakowanie, przechowywanie, znakowanie i dostarczanie wyrobu	7
15. Postępowanie z reklamacjami.....	8
16. Szkolenia.....	9
17. Podstawy prawne	9

Koordynator ds. ZKP
Paulina Budniak

opracował:

Zarząd Dekra Certification Sp. z o.o.:

zatwierdził:

Wrocław; 31.07.2019
Rev. 12/07/19

Przedmowa

Niniejsze wymagania do Zakładowej Kontroli Produkcji CW-D07-W przeznaczone są dla Producentów ubiegających się o uzyskanie certyfikatów zgodności Zakładowej Kontroli Produkcji w DEKRA Certification Sp. z o.o. **w ramach akredytacji AC 159 oraz w ramach notyfikacji 2330.**

Akredytacja jest dostępna na stronie <http://pca.gov.pl/>

Notyfikacja jest dostępna na stronie <http://ec.europa.eu/enterprise/newapproach/nando/>

Zakres akredytacji może się różnić od zakresu notyfikacji.

1. Zakładowa Kontrola Produkcji

1.1. Definicja Zakładowej Kontroli Produkcji

Zakładowa Kontrola Produkcji – oznacza udokumentowaną stałą i wewnętrzną kontrolę produkcji w zakładzie produkcyjnym zgodnie ze stosowanymi zharmonizowanymi specyfikacjami technicznymi^{def. CPR}.

Celem ustanowionego i efektywnie wdrożonego systemu Zakładowej Kontroli Produkcji jest zapewnienie stabilności produkcji i uzyskiwanie przez wyrób cech zgodnych ze specyfikacjami technicznymi oraz deklarowanymi przez producenta stałych właściwości wyrobu. System ZKP powinien być dostosowany do poziomu wymagań użytkowych wyrobu oraz uwzględniać stopień automatyzacji linii i urządzeń produkcyjnych.

System powinien określać:

- a. Odpowiedzialność, uprawnienia oraz wzajemne zależności pomiędzy personelem, który zarządza, wykonuje i weryfikuje prace mające wpływ na zgodność wyrobu z wymaganiami;
- b. Procedury związane z działaniem zakładowej kontroli produkcji, niezbędne do wykazania zgodności wyrobu na odpowiednim etapie produkcji;
- c. Zasady prowadzenia i nadzorowania zapisów;
- d. Zasady szkolenia personelu, którego działania mają wpływ na jakość;
- e. Zasady postępowania z reklamacjami;
- f. Zasady prowadzenia działań korygujących, w celu usunięcia stwierdzonych niezgodności.

Dokumentacja zakładowej kontroli produkcji powinna zawierać lub przywoływać, co najmniej, następujące dokumenty:

- Księgę ZKP opisującą zakres zakładowej kontroli produkcji;
Uwaga: Jeżeli producent zleca na zewnątrz realizację jakiegokolwiek procesu, który ma wpływ na zgodność wyrobu z wymaganiami, powinien on zapewnić nadzór nad tymi procesami. Sposób prowadzenia takiego nadzoru powinien być określony w dokumentacji ZKP.
- Specyfikacje techniczne:
 - dla wyrobów (zgodnie z dokumentem odniesienia, w zależności od zamierzonego zastosowania);
 - dla surowców oraz materiałów stosowanych do produkcji;
 - dla wyrobów na poszczególnych etapach produkcji;
- Udokumentowane procedury / instrukcje:
 - nadzorowania procesu produkcyjnego oraz prowadzenia kontroli i badań do wykazania zgodności wyrobu na poszczególnych etapach jego produkcji;
 - nadzór nad wyposażeniem do kontroli i badań wyrobu na wszystkich etapach jego wytwarzania;
 - prowadzenia oceny zgodności wyrobu na podstawie badań;
 - postępowania z wyrobem niezgodnym z wymaganiami;
 - postępowania z reklamacjami;
 - prowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych.
- Dokumenty informacyjne:
 - przepisy prawa;

- opis technologiczny;
- dokumentacja techniczna;
- schemat organizacyjny.

Dokumentacja ZKP powinna być nadzorowana przez wyznaczoną do tego 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 z miejscach ich użytkowania.

1.2. Informacje ogólne

Niniejsze wymagania DEKRA Certification dotyczą zgodności Zakładowej Kontroli Produkcji w europejskim systemie oceny zgodności oraz krajowym systemie oceny zgodności.

System Europejski wg CPR (wyroby ze znakiem CE).

Ustalone w CPR zharmonizowane warunki wprowadzania do obrotu i udostępniania na rynku wyrobów budowlanych dotyczą **wyłącznie** wyrobów objętych:

- normami zharmonizowanymi, dla których minął okres koegzystencji,
- europejskimi ocenami technicznymi wydanymi dla określonego wyrobu na wniosek jego producenta.

CPR określa warunki wprowadzania do obrotu lub udostępniania na rynku wyrobów budowlanych poprzez ustanowienie:

- zharmonizowanych zasad wyrażania właściwości użytkowych wyrobów budowlanych (deklaracja właściwości użytkowych);
- zharmonizowanych zasad stosowania oznakowania CE na tych wyrobach;

Procedura deklarowania właściwości użytkowych wyrobów i znakowania ich oznakowaniem CE przedstawia się następująco:

- określenie specyfikacji technicznej, m.in. w zależności od zamierzonego przeznaczenia wyrobu (normy wyrobu, dokumentacja oceny);
- dokonanie oceny stałości właściwości użytkowych wyrobu ze specyfikacją techniczną, z udziałem, jeśli zastosowany system oceny zgodności tego wymaga, akredytowanej jednostki certyfikującej.
- po wykazaniu w wyniku dokonanej oceny, że wyrób spełnia wymagania określone w specyfikacji technicznej, producent wyrobu (lub jego upoważniony przedstawiciel) wystawia na swoją wyłączną odpowiedzialność **deklarację stałości właściwości użytkowych**.

System Krajowy wg Rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 listopada 2016 r. w sprawie krajowych ocen technicznych (wyroby ze znakiem B).

Warunki wprowadzania do obrotu i udostępniania na rynku krajowym wyrobów budowlanych dotyczą wyłącznie wyrobów, które

- nie zostały objęte normami zharmonizowanymi,
- dla których wydano Polska Normę

Procedura deklarowania właściwości użytkowych wyrobów i znakowania ich oznakowaniem B przedstawia się następująco:

- dokonanie oceny stałości właściwości użytkowych wyrobu z Polska Normą wydaną dla wyrobu, z udziałem, jeśli zastosowany system oceny zgodności tego wymaga, akredytowanej jednostki certyfikującej.
- po wykazaniu w wyniku dokonanej oceny, że wyrób spełnia wymagania Polskiej Normy, producent wyrobu (lub jego upoważniony przedstawiciel) wystawia na swoją wyłączną odpowiedzialność krajową deklarację stałości właściwości użytkowych.

2. Zadania producenta

Do zadań producenta należy:

- ocena właściwości użytkowych wyrobu budowlanego na podstawie badań (w tym pobierania próbek), obliczeń, tabelarycznych wartości lub opisowej dokumentacji tego wyrobu;
- zakładowa kontrola produkcji;
- badania próbek pobranych w zakładzie produkcyjnym przez producenta zgodnie z ustalonym planem badań.

3. Odpowiedzialność i uprawnienia personelu

Producent powinien wyznaczyć osobę odpowiedzialną za zarządzanie i nadzór nad zakładową kontrolą produkcji (np. Pełnomocnik ds. ZKP).

W odniesieniu do personelu producent powinien określić i udokumentować odpowiedzialności, oraz przydzielone uprawnienia, wzajemne zależności pomiędzy personelem, który zarządza, wykonuje i weryfikuje prace mające wpływ na zgodność wyrobu z wymaganiami, a w szczególności:

- Ustalenia niezbędnych procedur;
- Określenia wymagań dla surowców i materiałów do produkcji;
- Zwalniania surowców i materiałów do produkcji;
- Ocenę dostawców;
- Nadzór nad procesem produkcji, w tym ewentualnie zatrzymanie procesu produkcji;
- Prowadzenie oceny zgodności wyrobu na poszczególnych etapach jego produkcji;
- Określenie wymagań dla gotowego wyrobu;
- Zwalniania wyrobu gotowego;
- Nadzór nad znakowaniem i zabezpieczaniem wyrobu gotowego;
- Wystawiania deklaracji zgodności;
- Nadzór nad wyrobem niezgodnym;
- Ustalania niezgodności i analizy ich przyczyn;
- Analizę reklamacji;
- Ustalania odpowiednich działań korygujących;
- Nadzór nad maszynami i urządzeniami produkcyjnymi;
- Nadzór nad wyposażeniem kontrolno – pomiarowym;
- Realizację wszystkich pozostałych działań w ramach ZKP (np. kontrole i badania, identyfikacja i identyfikowalność).

Producent powinien zapewnić szkolenie personelu, którego działania mają wpływ na jakość oraz zgodność wyrobu z wymaganiami.

4. Nadzorowanie dokumentacji i zapisów 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 specyfikacjach technicznych lub w odpowiednich wymaganiach lecz nie mniejszy niż 10 lat liczonego od momentu wprowadzenia wyrobu na rynek.

Producent znajdujący się poza obszarem Polski, składający wniosek o certyfikację wyrobu budowlanego w DEKRA Certification Sp. z o.o. w obszarze notyfikacji, powinien przedłożyć dokumentację ZKP w języku angielskim lub zapewnić stosowne tłumaczenie na ten język. Od tego może nastąpić wyłączenie jeżeli zespół inspektorów składa się z inspektora lokalnego posługującego się biegle tym językiem.

5. Kontrola i sprawdzanie surowców, materiałów składowych do produkcji

Producent powinien ustalić i nadzorować sposób dokonywania oceny dostawców środków do produkcji (materiały, elementy składowe, podzespoły) oraz podwykonawców usług mających wpływ na zakładową kontrolę produkcji, oraz ustalić wymagania do tych środków i usług.

Przy wyborze sposobu sprawdzenia należy uwzględnić kontrolę przeprowadzoną przez Producenta oraz udokumentowany dowód zgodności (deklaracje, atesty, świadectwa, raporty z badań, karty charakterystyk, protokoły odbioru, inne).

Producent powinien gwarantować, że dostarczone środki do produkcji zostały zastosowane lub przetworzone po zweryfikowaniu ich zgodności.

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,
- określony plan badań zawierający: badane właściwości, metody, częstotliwość badań oraz osoby odpowiedzialne;
- zasady zwalniania dostaw do produkcji oraz osoby odpowiedzialne za ich wykonanie;
- rodzaj zapisów, związanych z prowadzeniem kontroli i badań.

Producent powinien posiadać odpowiednie kompetencje techniczne do prowadzenia kontroli i badań lub korzystać z usług laboratoriów, posiadających wymienione kompetencje.

6. Kontrola i badanie w trakcie produkcji

Producent powinien nadzorować proces wytwarzania wyrobu i dokonywać kontroli i badań, w celu otrzymania wyrobu zgodnego z wymaganiami.

Producent powinien:

- określić etapy procesu produkcji;
- określić rodzaj, zakres, częstotliwość oraz metody 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/instrukcji na stanowiskach pracy;
- zapewnić właściwego wyposażenia 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 niezgodność została wyeliminowana.

7. Nadzorowanie maszyn i urządzeń produkcyjnych

Producent powinien prowadzić nadzór nad maszynami i urządzeniami obejmujący: konserwację, przeglądy i remonty maszyn i urządzeń zgodnie z opracowanym harmonogram. Realizacja tych działań powinna być nadzorowana. Producent powinien również określić sposób kontroli maszyn i urządzeń po naprawie lub remoncie. Z prowadzonych działań powinny powstawać zapisy.

8. Kontrola i badanie wyrobu gotowego

Producent powinien przeprowadzać badania zgodnie z planem badań, w zakresie, metodami oraz z częstotliwością wskazanymi w specyfikacji technicznej i/lub innych dokumentach przywołanych. Producent powinien określić sposób pobierania próbek, wielkość próbek, wielkość partii. Procedury badań powinny określać kryteria oceny wyników badań oraz powinny zostać ustalone zasady 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, wielkość partii wyrobów;
- Sposób pobierania próbek do kontroli i badań;
- Metody badań poszczególnych właściwości;
- Procedury badawcze, wskazane w dokumencie odniesienia;
- Wyniki badań;
- Ocenę zgodności wyników badań / kontroli z ustalonymi kryteriami w specyfikacji technicznej;
- Identyfikację i podpis upoważnionej osoby, która przeprowadzała kontrole / 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.

9. Identyfikacja i identyfikowalność wyrobu gotowego

Producent powinien ustalić sposób identyfikowania wyrobu na etapach procesu wytwarzania (o ile jest taka możliwość) 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, łącznie z właściwymi szczegółowymi informacjami, dotyczącymi produkcji i właściwości wyrobu. 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, przeznaczenie lub zamierzone zastosowanie, sposób oznakowania wyrobu znakiem budowlanym, data sprzedaży, odbiorca, itp.

10. Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów, kontroli i badań

Producent powinien ustalić i udokumentować sposób nadzorowania, wzorcowania / sprawdzania i utrzymania w należytym stanie wyposażenia do kontroli, pomiarów i badań.

Producent powinien prowadzić nadzór nad wyposażeniem 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 jego realizację;
- Posiadać instrukcje obsługi i sprawdzeń bieżących przyrządów;
- Prowadzić wzorcowanie oraz sprawdzanie, w sposób który zapewnia zachowanie spójności pomiarowej;
- Prowadzić wzorcowanie przez krajową instytucję metrologiczną (Główny Urząd Miar), przez akredytowane laboratoria wzorcujące, lub przez producenta jeśli ma odpowiednie możliwości techniczne;
- Określić sposób postępowania w przypadku uszkodzenia wyposażenia pomiarowego;
- Określić osoby odpowiedzialne za nadzór nad wyposażeniem i nadać im odpowiednie uprawnienia.

Nadzór nad wyposażeniem powinien obejmować również wzorce (przyrządy kontrolne) stosowane do sprawdzeń wewnętrznych. Jeżeli Producent nie posiada odpowiednich kompetencji technicznych do prowadzenia kontroli i badań może korzystać z usług podwykonawców.

Producent powinien prowadzić zapisy w celu udokumentowania działań z nadzorowania wyposażenia i/lub usług podwykonawców. Świadectwa wzorcowania wystawione przez akredytowane laboratoria pomiarowe powinny być objęte nadzorem zgodnie z zasadami obejmującymi zapisy.

11. Działania podejmowane w przypadku wystąpienia wyrobów niezgodnych

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

Producent powinien zapewnić, aby:

- Wyrób niezgodny został właściwie oznakowany i odizolowany w celu uniemożliwienia jego zastosowania;
- Podjęto działania w celu wyeliminowania stwierdzonych niezgodności oraz działania korygujące;
- Określono sposób dalszego postępowania z wyrobem;
- Prowadzono zapisy dotyczące charakteru niezgodności i wszystkich późniejszych podejmowanych działań;
- Określono odpowiedzialności i uprawnienia dotyczące sposobu postępowania z wyrobem niezgodnym.

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

12. Nadzorowanie działań korygujących i zapobiegawczych

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

Działania korygujące powinny obejmować:

- Analizę przyczyn niezgodności wyrobu, procesu produkcji, ZKP,
- Określenie sposobu postępowania w celu eliminacji ustalonych przyczyn i przeprowadzenie działań,
- Ocenę skuteczności przeprowadzonych działań.

Działania zapobiegawcze powinny obejmować:

- Wykorzystanie dostępnych źródeł informacji, analizowanie ich pod kątem eliminowania przyczyn potencjalnych niezgodności wyrobu, procesu produkcji, ZKP,
- Określenie sposobu postępowania w celu eliminacji ustalonych przyczyn i przeprowadzenie działań,
- Ocenę skuteczności przeprowadzonych działań.

Producent powinien prowadzić zapisy w celu udokumentowania działań zapobiegawczych i korygujących.

13. 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 ujemnie na jakość wyrobu i zachowa on zgodność z wymaganiami. Jeśli jest to niezbędne i może mieć wpływ na jakość / zgodność wyrobu, producent powinien zagwarantować właściwe warunki środowiskowe przechowywania wyrobu i w razie potrzeby monitorować je.

Warunki przyjęcia wyrobu gotowego na magazyn powinny być jednoznacznie określone, a z procesu przyjęcia wyrobu oraz jego wydania powinny być prowadzone odpowiednie zapisy.

14. Dokumentacja zgodności powinna zawierać

Producent powinien przygotować i dostarczyć wraz z wyrobem właściwą deklarację zgodności:

- Dla wyrobów z oznakowaniem CE – deklarację właściwości użytkowych
- Dla wyrobów z oznakowaniem B – krajową deklarację właściwości użytkowych

Deklaracja właściwości użytkowych powinna zawierać:

1. określenie typu wyrobu (niepowtarzalny kod identyfikacyjny, nr typu)
2. nazwę, zastrzeżona nazwa handlowa lub znak towarowy
3. zamierzone zastosowanie lub zastosowanie zgodnie z zharmonizowaną specyfikacją techniczną
4. identyfikację producenta i upoważnionego przedstawiciela (jeśli ma zastosowanie)
5. system lub systemy weryfikacji s.w.u. (stałości właściwości użytkowych)
6. nr referencyjny i datę wydania normy zharmonizowanej lub EDO/EOT i identyfikację jednostek (notyfikowanej i/lub JOT)
7. numer zastosowanej specjalnej dokumentacji technicznej (jeśli ma zastosowanie)
8. wykaz zasadniczych charakterystyk dla deklarowanego zastosowania lub zastosowań
9. właściwości użytkowe co najmniej jednej z zasadniczych charakterystyk istotnych dla deklarowanego zastosowania
10. właściwości użytkowe dotyczące podstawowych cech istotnych w miejscu wprowadzenia do obrotu
11. identyfikację osoby podpisującej deklarację SWU
12. datę i miejsce wydania

Krajowa deklaracja właściwości użytkowych powinna zawierać:

1. określenie typu wyrobu (niepowtarzalny kod identyfikacyjny, nr typu)
2. nazwę, zastrzeżona nazwa handlowa lub znak towarowy
3. zamierzone zastosowanie lub zastosowanie zgodnie z Polską Normą
4. identyfikację producenta i upoważnionego przedstawiciela (jeśli ma zastosowanie)
5. system lub systemy weryfikacji s.w.u. (stałości właściwości użytkowych)
6. nr referencyjny i datę wydania Polskiej Normy lub KOT
7. numer zastosowanej specjalnej dokumentacji technicznej (jeśli ma zastosowanie)
8. wykaz zasadniczych charakterystyk dla deklarowanego zastosowania lub zastosowań
9. właściwości użytkowe co najmniej jednej z zasadniczych charakterystyk istotnych dla deklarowanego zastosowania
10. właściwości użytkowe dotyczące podstawowych cech istotnych w miejscu wprowadzenia do obrotu
11. identyfikację osoby podpisującej krajową deklarację SWU
12. datę i miejsce wydania

Gotowe wyroby budowlane powinny być oznakowane zgodnie z wymaganiami dokumentów odniesienia oraz przepisami obowiązującego prawa. Oznakowanie jest możliwe jedynie wówczas, gdy producent wdrożył i utrzymuje ZKP, przeprowadził działania związane z oceną i weryfikacją stałości właściwości użytkowych w/g odpowiedniego systemu oceny i wydał właściwą deklarację właściwości użytkowych.

15. Postępowanie z reklamacjami

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

Producent zobowiązany jest do:

- 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 oceny reklamacji, obejmującej analizę przyczyn wystąpienia niezgodności, analizę skuteczności podjętych działań korygujących i zasadności podjętych decyzji.
- Wykorzystywania zgłaszanych przez siebie reklamacji do okresowej oceny dostawców surowców, materiałów i elementów wyrobów,
- Prowadzenia zapisów w celu udokumentowania działań postępowania reklamacyjnego oraz mogących wynikać z niego działań korygujących i/lub zapobiegawczych.

16. Szkolenia

Producent powinien ustanowić procedury szkolenia oraz zapewnić szkolenie 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.

17. Podstawy prawne

#	Nazwa dokumentu	Oznaczenie
1.	Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o wyrobach budowlanych	Dz.U. 2004 nr 92 poz. 881
2.	Ustawa z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku	Dz.U. 2016 poz. 542
3.	Ocena zgodności - Ogólne kryteria działania różnych rodzajów jednostek przeprowadzających inspekcję	PN-EN ISO/IEC 17020:2012
4.	Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi	PN-EN ISO/IEC 17065:2013
5.	Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi	DACW-1
6.	Systemy zarządzania jakością	PN-EN ISO 9001:2015
7.	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)	CPR nr 305/2011
8.	Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) NR 568/2014 z dnia 18 lutego 2014 r. zmieniające załącznik V do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 305/2011 dotyczący oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych wyrobów budowlanych	568/2014
9.	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 768/2008 z dnia 09 lipca 2008 r. ustanawiające wymagania w zakresie akredytacji i nadzoru rynku odnoszące się do warunków wprowadzania produktów do obrotu i uchylające rozporządzenie (EWG) nr 339/93	765/2008
10.	Akredytacja jednostek oceniających zgodność do działalności objętej Roz. Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 305/2011 (CPR)	DAN-01
11.	Akredytacja jednostek oceniających zgodność do celów notyfikacji	DA-11
12.	Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 listopada 2016 r. w sprawie krajowych ocen technicznych.	Dz.U. 2016 poz. 1968
13.	Rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 listopada 2016 r. w sprawie sposobu deklarowania właściwości użytkowych wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym.	Dz.U. 2016 poz. 1966
14.	Akredytacja jednostek oceniających zgodność w zakresie krajowych systemów oceny zgodności i weryfikacji stałości właściwości użytkowych wyrobów budowlanych	DAC-24