

PROJECT: **general**
CLIENT: **general**
PROCEDURE: **NVT.QA.P-IMS.002**

Zarządzanie niezgodnościami i reklamacjami
oraz działania korygujące

**Nonconformance and complaint management
and corrective actions**

—	Data Date	Wydanie Revision	Imię i Nazwisko Name and Surname	Uprawnienia Certificate	Podpis Signature
Opracował Prepared by	24.08.2026	01	mgr inż. / M. Sc. Eng. Katarzyna Kaczmarska	Quality Assurance Manager	Kaczmańska
Sprawdził Reviewed by	24.08.2026	01	mgr inż. / M. Sc. Eng. Piotr Sadowski	Laboratory Manager	Piotr Sadowski
Zatwierdził Approved by	24.08.2026	01	mgr inż. / M. Sc. Eng. Piotr Sadowski	Laboratory Manager	Piotr Sadowski
Wydał Issued by	24.08.2026	01	mgr inż. / M. Sc. Eng. Daniel Opara	Company President	Opara D.

 NAVITEST Sp. z o.o. 80-299 Gdańsk ul. Astronomów 5 Poland	PROGRAM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI	QUALITY ASSURANCE PROGRAM	Procedura nr/ Procedure no NVT.QA.P-IMS.002
	Zarządzanie niezgodnościami i reklamacjami oraz działania korygujące	Nonconformance and complaint management and corrective actions	Wydanie/ Issue: 01 Data/Date: 2026-08-24
			Strona/ Page 2 / 6

1.0 CEL PROCEDURY

1.1 Zapewnienie, aby wyroby i usługi niezgodne z określonymi wymaganiami oraz reklamacje były nadzorowane i kontrolowane w celu uniemożliwienia ich dalszego wykorzystania. Dodatkowo, określenie wymagań dla zarządzania działaniami korygującymi.

2.0 ZAKRES PROCEDURY

2.1 Niniejsza procedura określa wymagania dotyczące zarządzania niezgodnościami, skargami i reklamacjami oraz działaniami korygującymi. Jej opracowanie i utrzymanie jest odpowiedzialnością Kierownika ds. Zapewnienia Jakości (QAM) z zastrzeżeniem zatwierdzenia przez kierownictwo wyższego szczebla.

3.0 DOKUMENTY ODNIESIENIA

W przypadku powołań datowanych ma zastosowanie wyłącznie wydanie cytowane. W przypadku powołań niedatowanych stosuje się ostatnie wydanie dokumentu powołanego.

1.0. PURPOSE OF THE PROCEDURE

1.1. To provide that items and services that do not conform to specified requirements and complaints are supervised and controlled to their use and not allowed for further use. Additionally, to define requirements for corrective action management.

2.0. SCOPE OF THE PROCEDURE

2.1. This procedure specifies requirements for the management of nonconformities, grievances and complaints and corrective actions. Its development and maintenance are the responsibility of the Quality Assurance Manager (QAM) subject to approval by senior management.

3.0. REFERENCE DOCUMENTS

For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document applies.

Numer dokumentu / Document's name	Nazwa dokumentu	Document's name
ASME NQA-1 1994	Quality Assurance Requirements for Nuclear Facility Applications	Quality Assurance Requirements for Nuclear Facility Applications
EN ISO 9001	Systemy zarządzania jakością – Wymagania	Quality Management Systems — Requirements
EN ISO 14001	Systemy zarządzania środowiskowego - Wymagania i wytyczne stosowania	Environmental Management Systems — Requirements with guidance for use
EN ISO 45001	Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy – Wymagania i wytyczne stosowania	Occupational Health and Safety Management Systems — Requirements with guidance for use
EN ISO/IEC 17025	Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
EN ISO/IEC 17043	Ocena zgodności. Ogólne wymagania dotyczące kompetencji organizatorów badania biegłości	Conformity assessment – General requirements for the competence of proficiency testing providers

4.0 ODPOWIEDZIALNOŚCI

Osobom zaangażowanym w niniejszy standard przypisane są odpowiedzialności i role wg następującego podziału:

4.1. RESPONSIBILITIES

The persons involved in this standard are assigned responsibilities and roles as follows:

R – Responsible (take the responsibility for completing the work) / Odpowiedzialny (ponosi odpow. za wykonanie zadania)

A – Accountable (make sure the **Responsible** complete the work) / Sprawdzający (upewnia się, że odpow. wykonał zadanie)

C – Consulted (consult and support **Responsible** to complete the work) / Konsultujący (wspiera odpow. do wykonania zadania)

I – Informed (Track progress and get report once the job is completed) / Informowany (śledzi postępy i otrz. raport o wyk. zadania)

	Działania związane z realizacją procedury	CEO	VP	LM	TCM	TRM	HRM	QAM	HSE/RS
1	Rejestracja i identyfikacja / Identification and registration			R					
2	Działania natychmiastowe / Immediate actions			R					
3	Analiza przyczyn / Root cause analysis			R					
4	Działania korygujące / Corrective actions			R					
5	Weryfikacja skuteczności / Effectiveness verification							R	

 NAVITEST Sp. z o.o. 80-299 Gdańsk ul. Astronomów 5 Poland	PROGRAM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI	QUALITY ASSURANCE PROGRAM	Procedura nr/ Procedure no NVT.QA.P-IMS.002
	Zarządzanie niezgodnościami i reklamacjami oraz działania korygujące	Nonconformance and complaint management and corrective actions	Wydanie/ Issue: 01 Data/Date: 2026-08-24
			Strona/ Page 3 / 6

6	Dane wejściowe do przeglądu zarządzania / Input data for management review							R	
---	---	--	--	--	--	--	--	---	--

5.0 DEFINICJE

5.1 Niezgodność

Niespełnienie wymagania. Może dotyczyć wymagań normatywnych, przepisów prawa, klienta, procedur wewnętrznych lub specyfikacji technicznych. Niezgodność może być związana z procesem, wynikiem badania, działaniem personelu, dokumentacją, wyposażeniem lub materiałem, a także być zgłoszoną skargą lub odwołaniem.

5.2 Spostrzeżenie

Potencjalna niezgodność. Możliwe lub przewidywane niespełnienie wymagania, które jeszcze nie wystąpiło, ale jego ryzyko zostało zidentyfikowane na podstawie obserwacji, oceny ryzyka, zgłoszeń lub audytu.

5.3 Działania korekcyjne

Szybka interwencja mająca na celu usunięcie skutków niezgodności oraz opanowanie sytuacji po wykryciu niezgodności – np. zatrzymanie procesu, oznakowanie produktu, poinformowanie klienta lub zabezpieczenie próbki.

5.4 Działanie korygujące

Działanie podejmowane w celu usunięcia przyczyny wykrytej niezgodności oraz zapobieżenia jej ponownemu wystąpieniu.

Działanie korygujące wynika z analizy przyczyn źródłowych i jest planowane, wdrażane oraz oceniane pod kątem skuteczności.

5.5 Działanie zapobiegawcze

Działanie podejmowane w celu eliminacji przyczyny potencjalnej niezgodności lub niepożądanego zdarzenia, zanim wystąpi.

5.6 Skuteczność działania korygującego

Miara potwierdzająca, że podjęte działania korygujące skutecznie wyeliminowały przyczynę niezgodności i zapobiegły jej powtórzeniu.

Weryfikacja skuteczności może obejmować kontrole, przeglądy, ponowne audyty lub analizę wskaźników.

5.7 Reklamacja

Przez określenie „reklamacja” rozumie się zarówno typową reklamację, jak i odwołanie oraz skargę, przy czym sposób postępowania jest taki sam.

5.0. DEFINITIONS

5.1 Nonconformity

Non-compliance with a requirement. This may relate to regulatory requirements, legal regulations, customer requirements, internal procedures, or technical specifications. Nonconformity may be related to a process, test result, personnel performance, documentation, equipment, or material and also be a grievance or appeal filed.

5.2 Observation

Potential nonconformity. A possible or anticipated non-fulfillment of a requirement that has not yet occurred, but whose risk has been identified based on observations, risk assessments, reports, or audits.

5.3 Correction actions

Rapid intervention to eliminate the effects of nonconformity and manage the situation after detection – e.g., stopping the process, labeling the product, informing the customer, or securing a sample.

5.4 Corrective action

Action taken to eliminate the cause of a detected nonconformity and prevent its recurrence.

Corrective action results from root cause analysis and is planned, implemented, and evaluated for effectiveness.

5.5 Preventive action

Action taken to eliminate the cause of a potential nonconformity or undesirable event before it occurs.

5.6 Corrective action effectiveness

A measure confirming that the corrective actions taken effectively eliminated the cause of the nonconformity and prevented its recurrence.

Verification of effectiveness may include inspections, reviews, re-audits, or analysis of indicators.

5.7 Complaint

The term “complaint” is understood to mean both a typical complaint and an appeal and a grievance, with the procedure being the same.

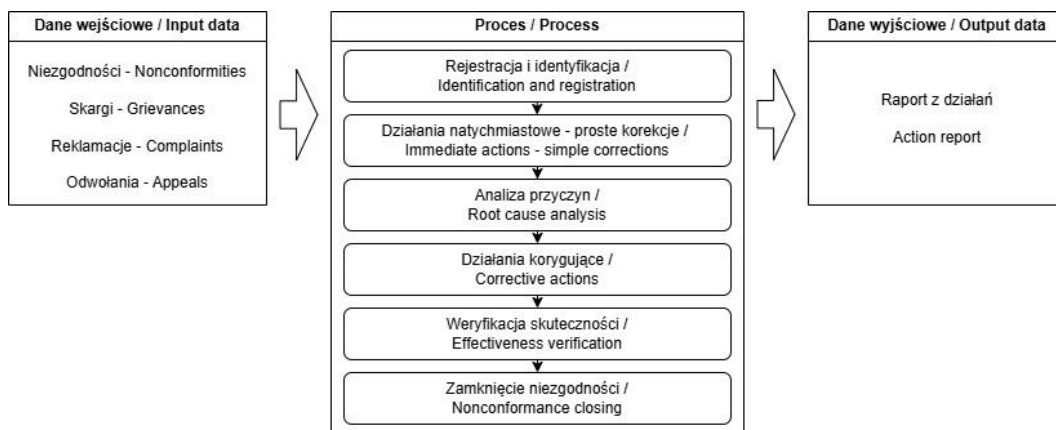
 NAVITEST Sp. z o.o. 80-299 Gdańsk ul. Astronomów 5 Poland	PROGRAM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI	QUALITY ASSURANCE PROGRAM	Procedura nr/ Procedure no NVT.QA.P-IMS.002
	Zarządzanie niezgodnościami i reklamacjami oraz działania korygujące	Nonconformance and complaint management and corrective actions	Wydanie/ Issue: 01 Data/Date: 2026-08-24
			Strona/ Page 4 / 6

6.0 OPIS PROCESU

6.0. PROCESS DESCRIPTION

6.1 Schemat procesu

6.1. Process diagram



Rysunek 6.1-1 Proces zarządzania niezgodnościami i reklamacjami oraz działaniami korygującymi
Figure 6.1-1 Nonconformance management and complaints and corrective actions process

6.2 Monitorowanie procesu

6.2. Process monitoring

W procesie zarządzania niezgodnościami i reklamacjami oraz działaniami korygującymi określono następujące wskaźniki monitorowania:

- Opracowanie działań korygujących nie później niż 30 dni po wystąpieniu niezgodności lub reklamacji.

The following monitoring indicators were defined in the nonconformance and complaints and corrective action management process:

- Develop corrective actions no later than 30 days after the nonconformity or complaint occurs.

 NAVITEST Sp. z o.o. 80-299 Gdańsk ul. Astronomów 5 Poland	PROGRAM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI	QUALITY ASSURANCE PROGRAM	Procedura nr / Procedure no NVT.QA.P-IMS.002
	Zarządzanie niezgodnościami i reklamacjami oraz działania korygujące	Nonconformance and complaint management and corrective actions	Wydanie / Issue: 01 Data / Date: 2026-08-24
			Strona / Page 5 / 6

7.0 Wykonanie

7.1 Identyfikacja i rejestracja niezgodności /reklamacji

Niezgodności, reklamacje, skargi i odwołania mogą być zgłoszone pisemnie na adres quality@navitest.com.pl.

Niezgodności /reklamacje mogą zostać zidentyfikowane w przykładowych następujących obszarach: obsługa klienta, utrzymania sprzętu pomiarowego i badawczego, kontroli wejściowej zakupionych wyrobów i usług, audicie wewnętrznym lub zewnętrznym i innych. Sposób postępowania z niezgodnością/ reklamacją jest standardowy, z użyciem NVT.QA.P-IMS.002.A01 Raport niezgodności, reklamacji oraz działań korygujących.

Jeśli niezgodność/ reklamacja dotyczy wyrobu (np. wynik kontroli wejściowej zakupionego wyrobu), należy go oznaczyć statusem „STOP”, celem zapobieżenia zmieszania go ze zgodnymi wyrobami.

Częścią identyfikacji jest punktowa ocena znaczenia niezgodności/reklamacji i ocena ryzyka lub określenie kategorii niezgodności/reklamacji:

- wpływ niezgodności/reklamacji na wynik badania – 1-3 punkty, przy czym 3 – bezpośredni wpływ, 1- brak wpływu,
- wpływ na Klienta/ BHP/ środowisko – 1-3 punkty, przy czym 3 – zagrożenie, 1- formalność,
- powtarzalność, ryzyko ponownego wystąpienia – 1-3 punkty, przy czym 3 – powtarzające się zdarzenie.

Lub

- krytyczna – bezpośrednie zagrożenie jakości, bezpieczeństwa lub zgodności,
- niekrytyczna – brak bezpośredniego zagrożenia jakości.

Celem zarejestrowania niezgodności/reklamacji należy skorzystać z formularza NVT.QA.P-IMS.002.A01 i zapisać go pod kolejnym wolnym numerem, uwzględniając system zapisu RRRR/XX, czyli rok zarejestrowania niezgodności/reklamacji oraz kolejny wolny numer, zaczynając od 01.

Strona zgłaszająca reklamację powinna być na bieżąco informowana o przebiegu jej rozpatrywania, od pierwszego etapu potwierdzenia zasadności, a sam przebieg powinien zapewniać bezstronność działań.

7.2 Działania natychmiastowe- proste korekce

Szybka reakcja mająca na celu zminimalizowanie skutków:

- wstrzymanie: zablokowanie wadliwej partii towaru lub przerwanie procesu,
- naprawa/wymiana: usunięcie bezpośredniego objawu problemu u klienta lub w procesie,
- komunikacja: poinformowanie zainteresowanych stron o wystąpieniu błędu.

7.3 Analiza przyczyn

Szczegółowa analiza przyczyn jest niezbędna do

7.0. Execution

7.1. Nonconformance/ complaint identification and registration

Discrepancies, complaints, claims and appeals may be submitted in writing to quality@navitest.com.pl.

Nonconformities /complaints may be identified in the following areas, for example: customer service, maintenance of measurement and testing equipment, incoming inspection of purchased products and services, internal or external audits, and others. Nonconformities/ complaints are handled in a standard manner, using the NVT.QA.P-IMS.002.A01 Nonconformity, complaint and Corrective Action Report.

If the nonconformity/complaint concerns a product (e.g., the result of an incoming inspection of a purchased product), it should be marked with the “STOP” status to prevent mixing with compliant products.

Part of the identification process involves scoring the significance of the nonconformity/complaint and assessing the risk or defining the nonconformity/complaint category:

- impact of the nonconformity/complaint on the examination result – 1-3 points, with 3 being a direct impact, 1 being no impact,
- impact on the Customer/Occupational Health and Safety/Environment – 1-3 points, with 3 being a hazard, 1 being a formality,
- repeatability, risk of recurrence – 1-3 points, with 3 being a recurring event.

Or

- critical – direct threat to quality, safety, or compliance,
- non-critical – no direct threat to quality.

To register a nonconformity/complaint, use the NVT.QA.P-IMS.002.A01 form and enter it under the next available number, taking into account the YYYY/XX notation system, i.e. the year the nonconformity/complaint was registered and the next available number, starting from 01.

The party filing a complaint should be kept informed about the progress of its consideration, from the first stage of confirmation of its validity, and the process itself should ensure impartiality of the actions taken.

7.2. Immediate actions- simply corrections

Rapid response designed to minimize the effects:

- hold: blocking the defective batch or interrupting the process,
- repair/replacement: eliminating the immediate symptom of the problem at the customer or in the process,
- communication: informing interested parties of the error.

7.3. Root cause analysis

A detailed root cause analysis is essential to implement

 NAVITEST Sp. z o.o. 80-299 Gdańsk ul. Astronomów 5 Poland	PROGRAM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI	QUALITY ASSURANCE PROGRAM	Procedura nr/ Procedure no NVT.QA.P-IMS.002
	Zarządzanie niezgodnościami i reklamacjami oraz działania korygujące	Nonconformance and complaint management and corrective actions	Wydanie/ Issue: 01 Data/Date: 2026-08-24
			Strona/ Page 6 / 6

wdrożenia skutecznych działań korygujących i trwałego rozwiązania problemu. Do tego celu stosuje się przykładowe metody: diagram ishikawy, 5xdlaczego.

7.4 Wdrożenie działań korygujących

Zalecana jest walidacja wdrożonych działań korygujących. Wszelkie podejmowane działania (łącznie z zatrzymaniem lub powtórzeniem pracy i wycofaniem raportów, jeżeli to konieczne) bazują na ustalonym poziomie ryzyka. Kiedy to konieczne, klient jest powiadamiany o decyzjach.

7.5 Ocena skuteczności działań korygujących

Po stwierdzeniu skuteczności wdrożonych działań korygujących wymagane jest wdrożenie działań korygujących do systemu jakości celem wzmocnienia standardów.

Na tym etapie wymagane jest powiadomienie składającego skargę lub odwołanie o odpowiedzi na zgłoszenie.

7.6 Zamknięcie niezgodności

Niezgodność można zamknąć po wdrożeniu działań doskonalących w Zintegrowanym Systemie Zarządzania.

8.0 ZAŁĄCZNIKI

- NVT.QA.P-IMS.002.A01 Raport niezgodności i reklamacji oraz działań korygujących

9.0 TABELA ZMIAN

- Uzupełnienie punktu 7.4 oraz dokumentów odniesienia

effective corrective actions and permanently resolve the problem. Example methods used for this purpose include: Ishikawa diagram, 5 whys.

7.4. Corrective action implementation

Validation of implemented corrective actions is recommended.

Any actions taken (including stopping or re-doing work and withdrawing reports, if necessary) are based on the established risk level. When necessary, the client is notified of decisions.

7.5. Corrective action evaluation of effectiveness

Once the effectiveness of the implemented corrective actions has been established, it is required to implement the corrective actions into the quality system to strengthen the standards.

At this stage, the complainant or appealant is required to be notified of the response to the report.

7.6. Nonconformance closing

The non-conformity can be closed after implementing improvement actions in the Integrated Management System.

8.0. ATTACHMENTS

- NVT.QA.P-IMS.002.A01 Nonconformance and complaint report and corrective actions

9.0. TABLE OF CHANGES

- Supplementation of point 7.4 and reference documents