SOP-189 | FIȘĂ EDITORIALĂ • ÎN REVIZIE TEHNICĂ

Managementul reclamațiilor repetate pe obiectiv

Fișă editorială pentru managementul reclamațiilor repetate pe obiectiv, cu secvențe operaționale, pregătire, verificări, condiții de oprire și trasabilitate. Necesită revizie tehnică înainte de aplicare.

Domeniu: Management, calitate și SSM	Nivel: avansat	Status: Revizie tehnică

01 / Context și fluxul operațiunii

Planificare, instruire și controlul proceselor. Subcategorie: Calitate. Operațiunea vizează managementul reclamațiilor repetate pe obiectiv; se execută numai după evaluarea condițiilor reale și a fișelor tehnice aplicabile.

01 / Etapa 1

Grupează reclamațiile după tip și cauză

02 / Etapa 2

Compară turele și factorii operaționali

03 / Etapa 3

Schimbă procedura și monitorizează recurența

02 / Echipamente și verificări de pornire

ECHIPAMENTE, PRODUSE ȘI EIP

- ✓ Plan operațional, fișe de post și atribuții
- ✓ Formulare și registru de verificare controlată
- ✓ Acces la contract, standarde, termene și proceduri
- ✓ Sistem de raportare și arhivare a măsurilor

CONDIȚII ÎNAINTE DE INTERVENȚIE

- ✓ Definește rolurile, aprobările și criteriile pentru fiecare livrabil.
- ✓ Verifică documentele sursă, resursele și riscurile înainte de decizie.
- ✓ Confirmă în scris care sunt materialele și suprafețele implicate în „Managementul reclamațiilor repetate pe obiectiv”.
- ✓ Pregătește criteriul de recepție specific: tendință urmărită și reducere măsurabilă.

03 / Instrucțiuni de lucru pas cu pas

Secvența este un model de documentare: metoda și parametrii se validează pentru suprafață, produs, echipament și risc.

01	Preia solicitarea pentru „Managementul reclamațiilor repetate pe obiectiv”; verifică obiectivul, limita de lucru, persoanele responsabile și intervalul aprobat.
02	Pregătește zona: delimitează accesul, identifică suporturile sensibile, protejează elementele care nu intră în operațiune și confirmă materialele potrivite pentru calitate.
03	Grupează reclamațiile după tip și cauză.
04	Compară turele și factorii operaționali.
05	Schimbă procedura și monitorizează recurența.

06	Controlează în timpul operațiunii apariția urmelor, incompatibilităților, contaminării încrucișate sau a unui risc nou; oprește și escaladează orice abatere.
07	Îndepărtează reziduurile rezultate prin metoda și circuitul de colectare aprobate; nu transfera deșeuri sau soluții în spații neautorizate.
08	Inspectează zona în lumină și din unghiuri relevante; verifică materialele, accesul, starea de uscare și criteriile de acceptare convenite.
09	Predă zona responsabilului, notează produsele și echipamentele folosite, neconformitățile, fotografiile autorizate și confirmarea de recepție.

04 / Parametri, recepție și siguranță

Produs / echipament	Conform instrucțiunilor și compatibilității confirmate
Dozaj / timp de contact	Conform etichetei, FDS și fișei tehnice
Productivitate / frecvență	După condițiile obiectivului, nu un standard universal
Criterii de acceptare	Agreate anterior cu responsabilul / beneficiarul

CRITERII DE RECEPȚIE

- ✓ Tendință urmărită și reducere măsurabilă
- ✓ Suprafețele, accesul și echipamentele rămân în starea prevăzută de procedura beneficiarului.
- ✓ Nu există reziduuri, umezeală, obiecte deplasate sau riscuri secundare generate de intervenție.
- ✓ Neconformitățile sunt consemnate și transmise responsabilului înainte de predare.

OPRIRE ȘI ESCALADARE

- ✓ Datele sunt incomplete ori apar conflicte cu obligații contractuale sau legale.
- ✓ Modificarea depășește autoritatea responsabilului desemnat.

05 / Greșeli de evitat

- ✓ Pornirea operațiunii „Managementul reclamațiilor repetate pe obiectiv” fără evaluarea suportului și aprobarea metodei.
- ✓ Aplicarea unui produs, timp sau parametru de lucru preluat din alt obiectiv fără test sau documentație.
- ✓ Neînregistrarea zonelor neconforme sau redeschiderea circulației înainte de verificarea condițiilor sigure.

06 / Fișă de verificare și trasabilitate

- ☐ Fișă de intervenție: dată, durată, amplasament, operator și echipament.
- ☐ Control de calitate pentru „Managementul reclamațiilor repetate pe obiectiv”: Tendință urmărită și reducere măsurabilă.
- ☐ Raport de neconformități, incidente și măsuri corective.
- ☐ Confirmarea predării către responsabilul obiectivului.

Data: ..... Operator: ..... Responsabil: .....

Document editorial în revizie tehnică, destinat consultării. Nu este o procedură aprobată pentru execuție.

Înainte de utilizarea în teren: verifică compatibilitatea cu produsul și suprafața, evaluarea de risc, instrucțiunile producătorilor și cerințele contractuale.