

<b>MENTAVILL</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>7. fejezet</b>
<b>Változat: 2.</b>	<b>Termék, szolgáltatás előállítása</b>	<b>1/8 lap</b>

### 7.1. Minőségtervezés

Minden folyamat, amely a minőséget döntően befolyásolja, a vevői követelményeket, és azok kielégítését meghatározza, szabályozásra került. Az előírt követelmények biztosítása céljából, a szükséges berendezések, a kellő szakismeret és szakmai tapasztalat a vezetőség felügyelete alatt rendelkezésre áll.

A minőség szabályozási, módszerek és előírások szükség szerint felülvizsgálatra kerülnek, amelynek alapján a korszerűsítésük, fejlesztésük megtörténik.

A szolgáltatás minőségét befolyásoló pontokon a végrehajtó személyzettel szembeni gyakorlati elvárások dokumentáltan meghatározásra kerültek a munkaköri leírásokban.

A folyamat-tervezés, szolgáltatás, ellenőrzés és vizsgálat összehangolt és dokumentált folyamat.

A minőségügyi bizonylatok követhetővé és ellenőrizhetővé teszik a különböző folyamatokban a minőség megvalósulását, és a személyzet felelősségét.

Az egyes fejlesztési folyamatokra, amely eltér az általános szabályozástól, szükség szerint az ügyvezető minőségi tervet készít, amely tartalmazza az elérendő célokat, a tevékenységeket, az ellenőrzéseket, a jóváhagyásokat, illetve hivatkozik a meglévő dokumentumokra, utasításokra.

### 7.2. A szerződés átvizsgálása

Ez a fejezet azokat a tevékenységeket foglalja össze melyeket a vevői igények minél pontosabb feltárása, teljesíthetőségének átvizsgálása érdekében a cég végez az ajánlatkérés, ajánlatadás és a megrendelés, időszakában egyaránt. Kiterjed az összes ajánlatkérésre, megrendelésre.

#### 7.2.1. Általános ismertetés

Minden általunk kiadott árajánlatot, beérkező vevői megrendelést szerződésnek tekintünk, függetlenül attól, hogy írásban, vagy szóban történik.

#### 7.2.2. A megrendelések vizsgálata

A beérkező megrendeléseket - ha annak volt ajánlati előzménye, és a megrendelő erre hivatkozik - az ügyintéző megvizsgálja, hogy egyezik-e a megrendelés az ajánlatban foglaltakkal, és az árak érvényesek-e még. Amennyiben eltérés észlel, és emiatt a megrendelés nem teljesíthető az ajánlat szerint, kapcsolatba lép a megrendelővel, tisztázza az eltéréseket, és a megrendelőt módosítja.

A raktári készlet számítógépes, naprakész nyilvántartásában az ügyintéző átvizsgálja a készletet, és ha nincs raktáron kellő mennyiség, értesíti a beszerzési vezetőt, aki a szállítótól megrendeli (E 7 számú eljárási utasítás). Ha a kért szállítási határidőt nem tudjuk teljesíteni a megrendelés szerint, erről értesítjük a vevőt, közölve vele a várható időpontot. Amennyiben elfogadja, új megrendelést kérünk tőle.

A Mentavill Kft. árlistája, a gyártók áremelése, vagy a kereskedelmet érintő pénzügyi változások függvényében változik. Az erre vonatkozó kalkulációt az ügyvezető igazgató végzi.

Ha az ajánlatkérés és megrendelés között az árak változtak, az új árat érvényesítjük. Erről a megrendelőt értesítjük.

#### 7.2.3. Az ajánlatkérések megrendelések kezelése

A félreértések elkerülése és a pontos teljesíthetőség miatt ügyfeleinktől lehetőség szerint írásos összesítőt kérünk az ajánlatkérés és megrendelés fázisában. Ha erre nincs mód, akkor a kapcsolattartó a telefonon érkező megrendeléseket, ajánlatkéréseket egy erre a célra rendszeresített

<p>KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.        8000 Székesfehérvár, Budai út 177. Tel: 22/515-515 Fax: 22/515-510        web: <a href="http://www.mentavill.hu">http://www.mentavill.hu</a> e-mail: <a href="mailto:mentavill@mentavill.hu">mentavill@mentavill.hu</a></p>
--

<b>MENTAVILL</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>7. fejezet</b>
<b>Változat: 2.</b>	<b>Termék, szolgáltatás előállítása</b>	<b>2/8 lap</b>

Megrendelõn rögzíti, vagy azonnal a számítógépben levõ készletrendszerben elkészíti a megrendeléshez szükséges szállítólevelet.

#### **7.2.4. Kapcsolat a vevõkkel, az igények tisztázása**

A vevõkkel személyesen tartják a kapcsolatot, akik az ajánlatkérést, megrendelést megkapják. Ha a vevõ kérése nem egyértelmû, kapcsolatba lépnek a vevõvel, és tisztázzák az igényeit, pontosítják a specifikációt. Szükség esetén az ajánlatkérõk számára tanácsot adunk a nekik szükséges kellék vagy berendezés kiválasztására, beépítésére, esetleges helyettesíthetőségére más termékkel vagy típussal.

#### **7.2.5. Árajánlat összeállítása**

Árajánlat adásakor az érvényes árlista és a termékkatalógusok alapján összeállítjuk az árajánlatot. Ha a termék ára nem ismert, a gyártó vagy forgalmazó cégtõl kérünk aktuális árat. Vevõi szerzõdések, új vevõk részére adott elsõ árajánlatot az ügyvezetõ igazgatóval vagy a gazdasági igazgatóval történõ egyeztetés után a beszerzési vezetõ vagy az ügyfélszolgálati dolgozók írhatják alá, további árajánlatokat az értékesítési, beszerzési vezetõk, valamint az ügyfélszolgálati dolgozók készíthetik és írják alá. Nyomtatott formában kiadott ajánlatokat a készítõjének alá kell írnia. Az árlistát aláírva, bélyegezve lehet kiadni.

Csak olyan ajánlatkérést igazolunk vissza, aminek teljesíthetőségérõl minden szempontból meggyõzõdtünk!

#### **7.2.6. A szerzõdések módosítása**

Nagyobb megrendelõinkkel szállítási szerzõdést kötünk, amelyet az ügyvezetõ igazgató vizsgál át és ír alá.

A szerzõdések módosítását kezdeményezhetik megrendelõink, és bekövetkezhet saját kérésünkre. Bármilyen probléma esetén, amely eltér a szerzõdésben foglaltaktól, kapcsolatba lépünk a vevõvel, és közös megegyezéssel tisztázzuk az eltéréseket.

A vevõk módosítási kérelmeit, amennyiben az teljesíthetõ, és a Kft. - nek nem jár anyagi veszteséggel, elfogadjuk. A módosításokat az ügyvezetõ igazgató írja alá, és az eredeti szerzõdés mellé lefûzésre kerülnek.

#### **7.2.7. Rendelések módosítása**

1. A vevõ, ha leadott megrendelést módosít, az ügyfélszolgálati dolgozó a megrendelõn (szállítólevélen) módosítja, vagy új szállítólevelet készít, amit az eredeti mellé csatol.

2. Ha a rendelés teljesítését anyagihiány miatt nem tudjuk teljesíteni, a kikészítést végzõ ügyfélszolgálati dolgozó a szállítólevélen jelõli a hiányt, és a számlázás felé "Módosítani" felirattal adja le. Ez alapján készül a pontosított szállítólevél, ill. számla.

#### **7.2.8. Feljegyzések**

Az ajánlatkérés, a megrendelés és annak teljesítése idõszakában keletkezett feljegyzések, valamint a számítógépen nyilvántartott adatok az E3 számú eljárás utasítás szerint megõrzésre kerülnek.

### **7.3. Tervezés és fejlesztés**

Társaságunk mûszaki tervezõi tevékenységet nem folytat ezért ezt a területet nem alkalmazhatóként kezeljük és az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány keretében nem szabályozzuk.

Az ügyvezetõ meggyõzõdött arról, hogy ezen kizárás nem befolyásolja a társaság által végzett szolgáltatás minõségét.

<p><b>KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.</b>  8000 Székesfehérvár, Budai út 177. Tel: 22/515-515 Fax: 22/515-510  web: <a href="http://www.mentavill.hu">http://www.mentavill.hu</a> e-mail: <a href="mailto:mentavill@mentavill.hu">mentavill@mentavill.hu</a></p>
---

<b>MENTAVILL</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>7. fejezet</b>
<b>Változat: 2.</b>	<b>Termék, szolgáltatás előállítása</b>	<b>3/8 lap</b>

#### 7.4. Beszerzés

Ez a fejezet azokat a módszereket írja le, melyek biztosítják, hogy minden beszerzett termék és szolgáltatás feleljen meg a Kft. és a vevők által támasztott követelményeknek. A módszereket következetesen alkalmazzuk az összes beszállítóra.

##### 7.4.1. Általános ismertetés

A megrendelések teljesítéséhez szükséges megfelelő minőségű és mennyiségű anyagok határidőre történő beszerezéséért a kereskedelmi osztály felelős. A megrendelt termék, szolgáltatás beszerzése minősített beszállítókon keresztül történik.

##### 7.4.2. Beszállítók kiválasztása

A beszállítókról, szolgáltatókról és az üzletkötőkről (B 5) nyilvántartást vezetünk, és rendszeresen minősítjük őket a termékeik és kapcsolódó szolgáltatásaik minősége alapján. A minősítés szerint besoroljuk őket kategóriákba. Adott termék vagy szolgáltatás beszállítója közül azt választjuk, aki a legjobb minősítéssel rendelkezik. Ha az elfogadott beszállítók közül az adott termék szállítói valamilyen okból nem képesek a rendelést teljesíteni, új beszállítót keresünk.

##### 7.4.3. Új szállító értékelése

Új szállító kiválasztásakor előzetesen azt vizsgáljuk, hogy mennyire képes az előírt követelményeket teljesíteni, vizsgáljuk egyéb műszaki szolgáltatási képességét a specifikációk és a minősítési szempontok szerint. Megrendelést csak annak a szállítónak adunk, aki az előzetes felmérés eredményeként várhatóan kielégíti a támasztott követelményeket.

##### 7.4.4. A beszállítók minősítése

Az eddigi beszállítási tapasztalatok és az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményrendszerét alapul véve kidolgoztuk a beszállítók minősítésének és kiválasztásának szempontjait és rendjét.

Az MB vezető és a beszerzési vezető évente egyszer összefoglalják a szállítók évközi teljesítését.

A minősítés során két fő szempontot veszünk figyelembe:

- A szállító termékeinek, szolgáltatásainak minősége,
- A szállító megbízhatósága, rugalmassága.

A beszállítók értékelését részletesen az E 8 számú eljárási utasítás tartalmazza.

##### 7.4.5. Beszerzési adatok

A megrendelt termékeket, gyártmányokat a számítógépes nyilvántartás szerint azonosítjuk. Ezt naprakészen vezetik a beszerzési források katalógusai alapján, és ez biztosítja a rendelési információs anyag átvizsgálását. A rendeléseket a beszerzési vezető állítja össze a vevői rendelések és a raktárkészlet alapján. A rendeléseket az ügyvezető igazgató ellenőrzi.

#### 7.5. Azonosítás, nyomonkövethetőség

Olyan eljárás alkalmazása, amely lehetővé teszi a termékek és vásárlók egyértelmű azonosítását, az ajánlatkérések, rendelések nyomonkövethetőségét a szolgáltatásteljesítés minden fázisában. Kiterjed minden termékre és vásárlóra a megrendeléstől a beszerzésen keresztül a szállításig, minden szervezeti egységre és munkafázisra.

<b>MENTAVILL</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>7. fejezet</b>
<b>Változat: 2.</b>	<b>Termék, szolgáltatás előállítása</b>	<b>4/8 lap</b>

### 7.5.1. A megrendelések azonosítása, nyomon követése

A minőségügyi rendszerünkben fontosnak tartjuk, hogy a vevőink megrendeléseit gyorsan, pontosan kielégítsük. Ezért naprakészen nyomon követjük minden vásárló rendelését a teljesítésig. A megrendelések alapján a vevőszolgálati dolgozók szállítólevelet állítanak ki, amit a raktárosoknak átadnak.

### 7.5.2. Az áru előkészítése, jelölése, kiadása

A megrendelő és szállítólevél alapján a raktáros fakkokban, raklapon, előkészíti az árut, a szállítólevél egyidejű elhelyezésével, amelyen jelzik a megrendelő számára előkészített termékeket. A kiszállításkor a kiszállítást végző vevőszolgálati dolgozó a szállítólevélen átveszi a kikészített termékeket, a vevő a szállítólevélen aláírásával igazolja a hiánytalanságot.

### 7.5.3. Számlázás

A számla kiállítása csak számítógépen történhet. A vevőszolgálati dolgozó a szállítólevélen ellenőrzi a kikészített termékeket, majd a szállítólevél számlává történő átalakítása után, vagy a letisztított szállítólevél kinyomtatása után aláírásával igazolja a hiánytalanságot (a szállítólevélen).

A leszállított termékeket számítógépen vevők, termékek, gyártók szerint nyilvántartjuk, azonosítjuk. Garanciaidőn túl is megőrizzük ezeket az adatokat annak érdekében, hogy a gyártókat minősíteni tudjuk a termékek alapján, illetve a vásárlói szokásokat jobban megismerjük, ezáltal szolgáltatásunk fejlesztéséhez pontos információkat szerezzünk.

## 7.6. Folyamatszabályozás

Cél a Mentavill Kft.-n belül létrehozni és működtetni azokat a folyamatokat, amelyek biztosítják, hogy a vevői igények teljesítése során a minőséget közvetlenül befolyásoló minden szolgáltatást befolyásoló folyamat tervezett, ellenőrzött, és dokumentált legyen a vevő minőségi igényeinek legteljesebb kielégítése céljából. A munkakörnyezet biztosítsa a minőségi munkavégzést. A folyamatok szabályozása kiterjed a karbantartási, a környezet minőségének javítási tevékenységeire a szolgáltatás egész területén.

### 7.6.1. Felelősség

Az eljárások kidolgozásáért és végrehajtásáért a területvezetők, felügyeletéért a minőségbiztosítási vezető a felelős.

### 7.6.2. Általános ismertetés

A Mentavill Kft.-nél minden minőséget befolyásoló fő szolgáltatási folyamatot dokumentált formában szabályozunk, amelyek tartalmazzák:

- a fő tevékenységek végrehajtásának módját,
- a szolgáltatás zökkenőmentes végrehajtásához szükséges berendezések karbantartását,
- a szükséges ellenőrzéseket,
- a vevői elvárásokra vonatkozó kritériumokat,
- az igazolásokat.

### 7.6.3. Termelési dokumentációk

A Mentavill Kft. tevékenységének jellegéből adódóan a tevékenységek végrehajtását a minőségügyi dokumentumok szabályozzák. A dokumentumok, és azok módosításai a szükséges helyeken rendelkezésre állnak.

A munkatársak szakmai felkészültsége, és rendszeres továbbképzése biztosítja a szakszerű, precíz munkavégzést.

<b>MENTAVILL</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>7. fejezet</b>
<b>Változat: 2.</b>	<b>Termék, szolgáltatás előállítása</b>	<b>5/8 lap</b>

### 7.6.3.1. Szolgáltatásteljesítési bizonylatok

A szolgáltatás során a teljesített megrendelések szállítólevélen, és számlán a számítógépes hálózatban rögzítésre kerülnek. Ezen nyilvántartás alapján készíthető kimutatásokkal ellenőrizhető, hogy a szolgáltatásteljesítési folyamatok az előírások szerint történnek. Eltérés esetén az ügyvezető igazgató intézkedik a hiányosságok pótlására, vagy a módosításokra.

### 7.6.4. Termék és szolgáltatásjellemzők figyelemmel kísérése

A forgalmazott termékek jellemzőit a garanciális és garancián túli meghibásodások alapján folyamatosan figyelemmel kísérjük. A nyilvántartásból a meghibásodások minden kritérium szerint visszakereshetők, úgymint:

- meghibásodott termék, annak gyártója
- mely vevőnél történt, stb.

Az adatokat felhasználjuk a szállítók minősítésére, és a minőségügyi rendszer értékelésére. A beszállítók felé megküldjük ezeket az adatokat és közösen értékeljük.

A Mentavill Kft. szolgáltatásának minőségét a vevői elégedettség, és reklamációk jelzik. Legnagyobb megrendelőink véleményét rendszeresen kikérjük, és értékeljük a szolgáltatás színvonalának emelése, az esetleges reklamációkat kivizsgáljuk a helyesbítő megelőző tevékenység érdekében.

#### 7.6.4.1. A kiszállítás utáni tevékenységek

*A kiszállítás utáni tevékenységek szükséges mértékének meghatározásakor figyelembe vesszük:*

- *a vonatkozó jogszabályi és egyéb szabályozó követelményeket (pl. jótállás szavatosság, pótalkatrészek biztosítása stb.)*
- *a termékkel kapcsolatos lehetséges nem kívánt következményeket,*
- *a megbízók, megrendelők követelményeit és visszajelzéseit.*

### 7.6.5. A vásárlók informálása

#### 7.6.5.1. Közvetlen informálás

A vásárlókat, ha telefonon vagy személyesen jelentkeznek, a munkatársak felvilágosítják mindenről, ami a Kft. szolgáltatásteljesítésével kapcsolatos. Tájékoztatják arról, hogy ők mivel járulhatnak hozzá a szolgáltatás jó minőségéhez.

Ez a következőket foglalja magába:

- Lehetőség szerint írásban kérje ajánlatot, és írásban rendeljen.
- Ezekben a lehető legpontosabban adja meg
  - termék nevét,
  - műszaki specifikációját,
  - darabszámát.
- Ha az ajánlattól eltér a rendelés, az ajánlatban vállalt kötelezettségek teljesítése módosulhat.
- Ha a rendelés leadása után módosít, azt a lehető legkorábban adja meg.
- Ha sürgős rendelést kér, s nincs raktáron a rendelt termékből, a szállítás anyagi következményeit vállalnia kell, valamint ha Mentavill Kft. szállító eszközeivel nem lehet kiszállítani.

<b>MENTAVILL</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>7. fejezet</b>
<b>Változat: 2.</b>	<b>Termék, szolgáltatás előállítása</b>	<b>6/8 lap</b>

#### **7.6.5.2. Hirdetés, reklám**

A Kft. hirdetési és reklámtevékenységét az ügyvezető igazgató irányítja, és ellenőrzi. A kiválasztott lapokban, hirdetési helyeken rendszeresen tájékoztatjuk az olvasókat a Kft. tevékenységéről, az általunk forgalmazott termékek választékáról, és a gyártók új termékeiről. Ha az érdeklődők visszajelzést kérnek, tájékoztatjuk őket. A hirdetési és reklámanyagot az ügyvezető igazgató hagyja jóvá. Csak azt hirdetjük és reklámozzuk, amit teljesíteni tudunk.

#### **7.6.5.3. Kiállítások, bemutatók**

A Kft. forgalmazott termékeit és szolgáltatásait a szakmai kiállításokon és az ország különböző pontjain rendezett bemutatókon hirdetjük. Munkatársaink ezen alkalmakkor is vizsgálják a vevők érdeklődését, kikérik véleményüket a termékekre, szolgáltatásra vonatkozóan, amit felhasználunk a termékskála bővítésére, a szolgáltatás fejlesztésére.

### **7.7. Ellenőrző és mérő berendezések**

#### **7.7.1. Általános ismertetés**

Elvárás, hogy a társaságnál minden mérő és ellenőrző eszköz, berendezés, szolgáltatás mérésére alkalmazott módszer megfeleljen a minőségi követelményeinek. Az ellenőrző és mérőeszközök megfelelő kezelésére, tárolására, megóvására a használói ki vannak képezve.

#### **7.7.2. Nyilvántartás, jelölés**

Minden ellenőrző és mérőeszköz, berendezés nyilvántartásba van véve, és minősítve aszerint, hogy hitelesítendő, kalibrálandó, vagy tájékoztató mérés céljára szolgál-e. A nyilvántartásukat, kalibráltságuk ellenőrzését a minőségbiztosítási vezető végzi. Minden eszköz azonosító jelzéssel van ellátva, amelyből egyértelműen kiderül a minősítése, és a hitelesítés, kalibrálás érvényessége. A tájékoztató mérés céljára használható mérőeszközökön fehér öntapadó címke van, "Csak tájékoztató mérésre" felirattal.

A kalibrált mérőeszközökön táblázat van a kalibrálás érvényességi idejének feltüntetésével.

#### **7.7.3. Hitelesítés, kalibrálás, ellenőrzés**

A mérőeszközök hitelesítését, kalibrálását külső, erre felhatalmazott szervek végzik. A kábelmérők belső kalibrálását a raktárvezető.

Azonosító jelzéssel és az előírt kalibrálással, hitelesítéssel nem rendelkező mérő-eszköz alkalmazása TILOS!

#### **7.7.4. Mérés, helyesbítés**

Ha egy mérőeszköz kalibráltsági állapoton kívül kerül, a korábbi mérések valóságának ellenőrzése céljából a kiadott árut a minőségirányítási vezető döntése szerint kell újra ellenőrizni.

### **7.8. Ellenőrzött és vizsgált állapot**

Cél létrehozni és működtetni azokat az eljárásokat, amelyek biztosítják, hogy az ellenőrzött anyagok és termékek azonosíthatóak és egyértelműen elkülöníthetőek legyenek a nem ellenőrzöttektől a beérkezés, és a kiadásra történő előkészítés folyamatában. A Mentavill Kft. által forgalmazott összes termékre kötelező érvényű.

<b>MENTAVILL</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>7. fejezet</b>
<b>Változat: 2.</b>	<b>Termék, szolgáltatás előállítása</b>	<b>7/8 lap</b>

### 7.8.1. Beérkező anyagok ellenőrzött és vizsgált állapotának jelölése

Minden beérkező áru ellenőrzésre kerül a tétel azonossága, a mennyiségi megfelelése, valamint a minősége szempontjából. Az ellenőrzést az átvevő vevőszolgálati dolgozó végzi. Ha az ellenőrzés során hiányosság nincs, a szállítólevélen aláírásával jelzi azt. Az átvételkor nem megfelelőre minősített tételeket az átvevő a raktárban kijelölt helyre elkülöníti, a továbbiakban az E6 számú eljárási utasításban foglaltak szerint járunk el. Raktárba bevételezni csak az ellenőrzött, és megfelelőre minősített anyagot lehet.

### 7.8.2. A megrendelőnek előkészített termékek jelölése

A megrendelések szerint előkészített árut a vevőszolgálati dolgozó kikészíti a szállítólevél egyidejű, rakaton történő elhelyezésével. Kiszállításkor a kiadó és az átvevő a szállítólevélen aláírásukkal jelzik a tételes átvétel megfelelését.

Ha a megrendelő szállítja el a raktárból az árut, kiadásnál a kiadó és a vevő közösen, tételesen ellenőrzi a kikészített árut, az átvételt a vevő a számlán aláírásával igazolja.

## 7.9. Kezelés, tárolás, csomagolás, kiszállítás

Cél: Létrehozni és működtetni olyan eljárásokat, amelyek biztosítják, hogy a forgalmazott termékek a kezelés, tárolás, csomagolás és szállítás folyamán minőségi károsodást ne szenvedjenek, garantálják a termékek állagmegóvását, azonosítását a forgalmazó felelősségének megszűnéséig. Kiterjed a társaság által forgalmazott összes anyagra és termékre, a beérkezéstől a kiszállításig.

### 7.9.1. Kezelés, tárolás

A belső anyagmozgatási és tárolási feltételek, amelyek megakadályozzák a minőségromlást, a dolgozók, és a raktári elhelyezés által biztosítottak. Az állagmegőrzésre vonatkozó felelősségeket a munkaköri leírások tartalmazzák. A belső anyagmozgatás során az anyagmozgatók felelősek az anyagok termékek mozgatása során bekövetkező károsodás megelőzéséért. Amennyiben a belső anyagmozgatás során sérülés vagy más minőségromlás lép fel, az esetet azonnal kötelesek jelenteni az ügyvezető igazgatónak, aki a károk felmérését, és a szükséges intézkedéseket megteszi.

### 7.9.2. Raktározás

Minden beérkező anyag fedett raktárhelységben van elhelyezve. A különböző termékeknek kijelölt, kódolt tárolási helye, polca van, ahova raktárosok kötelesek elhelyezni minden anyagot az azonosítás, és könnyű megkereshetőség, valamint a pontos számítógépes nyilvántartás végett.

A raktárban tárolt anyagok mennyiségi és minőségi felülvizsgálatát évente folyamatosan, termékkörönként az ügyvezető igazgató rendeli el a leltározási szabályzat szerint. A leltározás végrehajtásáról jegyzőkönyv készül.

### 7.9.3. Csomagolás

A megrendelőknek a termékeket - ha ennek egyéb akadálya nincs - gyári csomagolásban adjuk ki. A csomagolásra vonatkozó követelmények a vevő kívánására a megrendelésekben meghatározásra kerülnek. Más esetekben a belső csomagolási utasítás az irányadó.

A csomagolás során is biztosított a termékek azonosíthatósága, egészen addig, amíg a szállítói felelősség meg nem szűnik.

### 7.9.4. Szállítás

A termékek szállításakor a szállító felelős a termék állagmegóvásáért. Beszerzéskor a beérkező árut ellenőrizzük. Ha sérült, a felelősség megállapításáig nem vesszük át.

<b>MENTAVILL</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>7. fejezet</b>
<b>Változat: 2.</b>	<b>Termék, szolgáltatás előállítása</b>	<b>8/8 lap</b>

Kiszállításakor a gépkocsivezető a raktárból szállítólevélen veszi át az árut, a vevő az átvételt ugyanezen igazolja. Kiszállítás során a gépjárművezető felel a termékek épségéért, sértetlenségéért.

## **7.10. Szolgáltatás**

Cél: A vásárlók igényei szerint (szerződéses kötelezettségek alapján) további szolgáltatások biztosítása a termékek felhasználásához, a vevői igények vizsgálata a szolgáltatás fejlesztéséhez. Kiterjed a társaság által forgalmazott termékekre, a legfontosabb vevőkre.

### **7.10.1.. Általános ismertetés**

A felhasználók igényeinek minél magasabb szintű kielégítése érdekében a Kft. a forgalmazott termékek felhasználását, beépítését szaktanácsadással segíti. A vásárlók elégedettségének és változó igényeinek mérése céljából rendszeres marketing tevékenységet végez.

### **7.10.2. A reklamáció kivizsgálása**

A vevői reklamáció irányulhat termékekre, és szolgáltatásra. A szolgáltatásra vonatkozó reklamációk (hibás szállítás) jogosságát nem vizsgáljuk, hogy a vevő hibájából vagy a Mentavill Kft. hibájából következett be. Az ügyfélszolgálati dolgozó hibás szállítás esetén visszáru jegy kíséretében visszahozza a kifogásolt terméket, melynek ellenértéke a vevőnek jóváírásra kerül.

A termékekre vonatkozó vevői reklamációk esetén az ügyfélszolgálati dolgozó a reklamált terméket visszahozza, ha javítható cseréli, ha nem, ellenértékét jóváírja a vevő részére. Ha a termék garanciális, a szállítónak visszaküldjük, ha nem selejtezzük. Ezen termékek kezelését az E6 számú eljárási utasítás szabályozza.

### **7.10.3. Vevői igények feltárása (marketing)**

A vevők kifejezett és latens igényeinek megismerése és jobb kielégítése érdekében a Kft. szakemberei időszakonként meglátogatják nagyobb felhasználóikat, s vevőiket. A látogatás során szerzett tapasztalatokat, információkat feldolgozzuk, és felhasználjuk a minőség javítására, a termékek fejlesztésére. (B 12 Tárgyalási emlékeztető) Az ügyvezető a megrendeléseket naponta átvizsgálja a vevői tendenciák megállapítása, az új igények felmérése céljából.

### **7.10.4. Konkurencifigyelés**

A Mentavill Kft. konkurensait, azok tevékenységét és árait folyamatosan figyelemmel kíséri. Ez a hirdetései, forgalmuk, pályázatokon való részvételük figyelése, és a vásárlóik megkérdezése alapján történik. Esetenként a viszonteladók próbavásárlásokat végeznek a konkurenciánál, amit kiértékelnek.

Az összesített kiértékelést az ügyvezető igazgató végzi. Összehasonlítja a saját eredményekkel, a vevők elégedettségével. Az összehasonlításokból következtetéseket von le a szolgáltatás fejlesztésére, módosítására, az árképzésre vonatkozóan.

## **7.11. A fejezet dokumentumai, bizonylatai**

- E 6 Nem megfelelő termék kezelése
- E 7 Beszerzés
- E 8 A beszállítók minősítése
- D 1 Leltározási szabályzat
- D 4 Raktár működési utasítás
- B 1 Megrendelő
- B 5 Beszállítók értékelése
- B 12 Tárgyalási emlékeztető
- B 13 Vevőszolgálati jelentés

<p><b>KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.</b>  8000 Székesfehérvár, Budai út 177. Tel: 22/515-515 Fax: 22/515-510  web: <a href="http://www.mentavill.hu">http://www.mentavill.hu</a> e-mail: <a href="mailto:mentavill@mentavill.hu">mentavill@mentavill.hu</a></p>
---