

<b>MENTAVILL</b>	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV</b>	<b>8. fejezet</b>
<b>Változat: 3.</b>	<b>Mérés, elemzés és fejlesztés</b>	<b>1/2 lap</b>

## 8.1. Általános útmutatás

Cél: Létrehozni és működtetni egy olyan rendszert az ellenőrzések és vizsgálatok végrehajtására a termékek és szolgáltatás ellenőrzése során, amely biztosítja a kikerülő termékek jó minőségét és bizonyítja az előírt követelmények teljesülését. Kiterjed a beérkező áruk ellenőrzésére.

### 8.1.1. Beérkezési ellenőrzés és vizsgálat

A megrendelt termékeket mennyiség szerint a szállítással megbízott vevőszolgálati dolgozók veszik át a szállító telephelyén, szállítólevélén. Ha a beszállító szállítja a rendelt árut a raktárba beosztott vevőszolgálati dolgozó veszi át az árut.

Minden beérkező terméket az áruátvételen, a mennyiségétől függetlenül ellenőrizni kell. A szállítólevél és megrendelés szerint azonosság, mennyiség, a termékek csomagolásának épsége, a szükséges kísérő dokumentumok meglétének ellenőrzésével.

Ha nem megfelelőséget tapasztal, jelöli, és mindaddig nem kerül sor az átvételre, amíg nem tisztázódik az eltérés oka, illetve a reklamációs kivizsgálás. Kiadásukra mindaddig nem kerülhet sor, amíg az előírt ellenőrzéseket el nem végezték. A vizsgálatok eredményei alapján kerülnek minősítésre a beszállítók.

### 8.1.2. Kiszállítási ellenőrzés

A vevői megrendelés (szállító levél) alapján előkészített anyagokat a vevőszolgálati dolgozó összekészíti és a külső galéria alatti kikészítő helyre rakja. Kiszállításkor másik vevőszolgálati dolgozó átadás előtt ismételt ellenőrzi a kiszállítást végzővel azonosság és teljesség szempontjából. A szállítólevét mindketten aláírják megfelelőség esetén.

Az átadás során a vevővel közösen, tételesen ellenőrzik az anyagokat, és átvétel után a vevő aláírásával igazolja a megfelelőséget.

### 8.1.3. A folyamatok ellenőrzése és vizsgálata

Az ügyvezető igazgató a szolgáltatási folyamatokat, a munkatársak tevékenységét rendszeresen figyelemmel kíséri szűrőpróbaszerű ellenőrzéssel, és az egyes folyamatokra jellemző paraméterek alakulásának a nyomon követésével.

### 8.1.4. Új termék ellenőrzése

Minden új termék beszerzésekor, ha új szállító szállítja, vagy eddig még nem forgalmazott termék esetén ellenőrzést kell végezni a termék forgalomba hozatalának igazolására. Ellenőrizni kell, hogy a 8/1984.(VII.1.) IPM rendelet szerint rendelkezik-e az áru a szükséges forgalomba hozatali vizsgálatokkal, engedélyekkel. A gyártótól a MEEI engedély másolatát meg kell kérni. Ha nem a vizsgálatokat el kell végeztetni, és az igazolást meg kell kérni a szállítótól. A beszerzési vezető felel a bizonylatok beszerzéséért.

A forgalomba hozatali engedélyek lefűzésre és megőrzésre kerülnek a termék gyártásának, vagy forgalmazásának megszűntetéséig. Az engedélyeket a kereskedelmi és beszerzési vezető tárolja.

### 8.1.5. Ellenőrzési és vizsgálati bizonylatok

A termék előírt követelményeknek való megfelelése, valamennyi vizsgálati tevékenység eredménye a minőségügyi bizonylatokban kerülnek írásos rögzítésre. A minőségi bizonylatok 3 évig megőrzésre kerülnek.

## 8.2 Belső audit

<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>8. fejezet</b>
<b>Változat: 3.</b>	<b>Mérés, elemzés és fejlesztés</b>	<b>2/2 lap</b>

A belső auditok végrehajtásának módszereit az E4 számú eljárási utasítás tartalmazza.

### **8.3. Statisztikai módszerek**

Cél: Létrehozni és működtetni egy olyan rendszert, amely a szolgáltatásjellemzőket statisztikai módszerekkel méri, és lehetőséget nyújt azok értékelésére, a beavatkozásra, szabályozásra.

#### **8.3.1. Általános ismertetés**

A statisztikai módszerek alkalmazásához a számítógépes nyilvántartás, valamint a nem megfelelő termékek nyilvántartása biztosít lehetőséget.

#### **8.3.2. Adatgyűjtés**

A számítógépes programban rögzítésre kerül minden beérkező és értékesített anyag. Az értékesített termékek fajtája, mennyisége a vevő adatai, a vásárlás időpontja, az ár.

A fenti szempontok és azok különböző variációi szerint a program kimutatást készít.

Pl:

- évi összesítés vevőnként a forgalom nagyságában
- termékek forgalmáról vevőnként, időszakonként

#### **8.3.3. Az adatok kiértékelése**

Az ügyvezető igazgató havonta összehasonlító kimutatásban értékeli az értékesítésben jelentkező negatív vagy pozitív változásokat, ezen adatok alapján tervezi és hozza meg a korrekciós intézkedéseket.

A beszerzési vezető az E7 számú eljárási utasításban leírt módon az anyagfogyás heti átlagszáma alapján indítja a raktári készlet feltöltését.

A minőségbiztosítási vezető a nem megfelelő termékek kiértékelésekor a selejtszázalékot értékeli, ez alapján hozza meg a helyesbítő intézkedéseket.

### **8.4. További alkalmazások**

A szolgáltatás eredményességének és minőségének mérésére az ügyvezető igazgató más adatok más szempontok szerinti gyűjtését is elrendelheti, ha célszerűen információt akar szerezni.

### **8.5. Helyesbítő tevékenység**

A helyesbítő tevékenységeket részletesen az E5 számú eljárási utasítás tartalmazza.

### **8.6. Kcsolódó dokumentumok, bizonylatok**

- E 4 Belső audit
- E 5 Helyesbítő tevékenység
- E 7 Beszerzés