

MENTAVILL	ELJÁRÁSI UTASÍTÁS	5. eljárás
Változat: 3.	Helyesbítő tevékenység	1/2 lap

5.1. Cél és alkalmazási terület

A leírás célja, hogy létrehozson és működtessen egy hibajavító és megelőző tevékenységet, amely biztosítja a hibák elemzésével a hibaokok kiszűrését, a hibaokok megszüntetését, és a hibajavítás hatékonyságának ellenőrzését. Kiterjed a teljes szolgáltatási tevékenységre, a minőségbiztosítási rendszer hatékonyságának javítására.

5.2. A hiba feltárása, dokumentálása

A helyesbítő tevékenység alapját az alábbi adatok képezik:

- az áruátvételi nem megfelelés, és
- kiadási nem megfelelések, és
- belső audit eltérésjelentések, és
- vevői reklamációk, és
- vevői elégedettségmérés eredményei.

A szolgáltatás során előforduló nem megfelelések, a vevők reklamációi dokumentálásra kerülnek. Ezek alapján történik a hibaokok feltárása, elemzése, vizsgálata, a hibaokok megszüntetése, lehetséges más hibaokok feltárása.

5.3. A hiba súlyozása

A hibajelenségeket az ügyvezető igazgató vagy a minőségbiztosítási vezető összegyűjti, és elvégzi a hibaanalízist, majd súlyozza azokat fontosság, költségek, és a vevői biztonság szempontjából. Ha a hiba szükségessé teszi, dönt a termék beszerzésének, kiszállításának leállításáról, illetve a visszahívásról, vagy a szolgáltatási folyamat módosításáról, leállításáról.

5.4. A lehetséges okok vizsgálata

Az ügyvezető igazgató - az érintett dolgozók bevonásával - behatárolja a lehetséges hibaokokat, és beavatkozik. Összetett probléma esetén feladattervet készít a tényleges hibaokok feltárására, meghatározza az adatgyűjtés módját, feladatait, felelőseit és határidejét.

5.5. A probléma elemzése

A kiadott feladatterv végrehajtásáról szóló jelentéseket összegyűjti és az okkeresés és adatgyűjtés munkáját elvégezve, az érintett terület dolgozóival hibajavítási tervet készítenek, amelyben leírják a hibák okainak lehetséges megszüntetési módjait, az ezekhez szükséges tárgyi, személyi és anyagi feltételeket.

5.6. Hatásvizsgálás

A hatásvizsgálás során ugyanazon tevékenységet, méréseket, vizsgálatokat kell elvégezni, mint a kiinduló adatok gyűjtésénél és azokat össze kell hasonlítani. Amennyiben a kapott eredmények megfelelnek a kitűzött céloknak, úgy a dokumentumok, folyamatok módosításra kerülnek.

5.7. Helyesbítő tevékenység dokumentálása

A hibajavító tevékenység eredményeként meghatározott módosítások dokumentált formában véglegesítésre, és bevezetése kerülnek. A bevezetett módosításokat - úgy a tevékenységben, mint a dokumentumokban - az illetékeseknek felül kell vizsgálni a hatékonyság ellenőrzése céljából.

A dokumentumok, dokumentációk, munkaköri leírások helyesbítő tevékenységek miatt szükségessé váló változtatásáról és a megváltoztatott dokumentumok szétosztásáról - azon helyekre, ahol a változásokról tudomással kell bírni - a belső auditor gondoskodik, és az érintett területek dolgozói hajtják végre.

5.8. Kapcsolódó dokumentumok, bizonylatok

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

MENTAVILL	ELJÁRÁSI UTASÍTÁS	5. eljárás
Változat: 3.	Helyesbítő, megelőző tevékenység	2/2 lap

- Feladatterv B 10
- Hibás szállítások B 19