

MENTAVILL	ELJÁRÁSI UTASÍTÁS	6. eljárás
Változat: 1.	Nem megfelelő termék kezelése	1/1 lap

6.1. Cél és alkalmazási terület

Cél: Létrehozni és működtetni egy olyan rendszert, amely biztosítja, hogy az ellenőrzések és vizsgálatok végrehajtása során nem megfelelőre minősített anyagok, szolgáltatások átvizsgálásra kerüljenek osztályozásuk és további felhasználhatóságuk érdekében. Kiterjed a vevő- és a raktár által nem megfelelőnek minősített termékekre.

6.2. A beérkező, nem megfelelő termékek kezelése

A megrendelés és az átvételi ellenőrzés szerint nem megfelelőre minősített termékeket az átvevő elkülöníti, és jelöli. A beszerzési felelős kapcsolatba lép a szállítóval és tisztázza az eltérések okát. Mindaddig, amíg egyértelműen nem tisztázódik az ok és a felelősség, a terméket zároljuk. Biztosítjuk a szállítónak a megtekinthetőséget. Az eltérést felmerüléskor nyilvántartásba vesszük az arra rendszeresített Hibás áru jelentő, B7-es naplóba. A beszerzéseknél tapasztalható eltérések és észrevételek felhasználásra kerülnek a beszállítók értékelésénél.

6.3. A kiadott nem megfelelő termékek kezelése

A vevőnél előforduló nem megfelelőségek okát vizsgáljuk, ha szükséges

- helyszíni,
- a gyártó cég bevonásával
- vagy független fél általi vizsgálattal.

Jogos reklamáció esetén a vizsgálat eredményétől függetlenül először a vásárlót kártalanítjuk, saját igényeinket csak ezután érvényesítjük a gyártó felé.

6.4. A nem megfelelő termékek minősítése

Az átvétel valamint a raktározás során nem megfelelőre minősített termékeket, a vevők által visszaszállított és elkülönített termékekről nyilvántartást vezetünk. Negyedévente a minőségbiztosítási vezető átvizsgálja tételenként és minősíti a következők szerint:

- végleges selejt
- csökkent értékű áruként értékesíthető
- a gyártó cseréli az árut

A selejtnek minősített termékeket a Selejt jelentő, B8-as naplóban rögzítjük.

6.5. A nem megfelelő szolgáltatás kezelése

Az ügyvezető igazgató a vevői információk, az értékesítési trendek vizsgálata során, ha azt a következtetést vonja le, hogy a termék vagy a szolgáltatási folyamat nem megfelelő, beavatkozik, vagy leállítja szolgáltatást.

6.6. Kapcsolódó dokumentumok, bizonylatok

- B 7 Hibás áru jelentő
- B 8 Selejt jelentő