

HELL ENERGY MAGYARORSZÁG KFT

HELYES ÁRUKÉZELÉSI GYAKORLAT IV. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

**Ez a dokumentáció 1 példányban készült.
Sorszám: 1.**

Változat száma: AB

Kiadás dátuma: 2021.05.03.

Készítette:

Aláírás:

Forczek Szilárd

Technológiai és Minőségirányítási Igazgató

Jóváhagyta, bevezetést elrendelte:

Aláírás:

Barabás Ernő

Ügyvezető Igazgató

Tartalomjegyzék

1.Minőségi hibás termék eredete:	3
2.Minőségi hibás termék birtoklásának megelőzése:	3
3.Minőségi hibás termék keletkezésének elkerülése:.....	4
4.Minőségi hibás termék kezelése:	6
5.Minőségi hiba okának keresése:.....	7
6.A hibás áruval kapcsolatos reklamáció lépései:.....	9

IV. Fejezet: Minőségbiztosítás

1. Minőségi hibás termék eredete:

Minőségi kifogás eredete háromféle lehet:

- gyártói;
- szállítói;
- raktározási.

Minőségi hiba következménye (CAN dobozok):

- 1, Elsődleges korrózió az, amikor a termék csomagolása nem megfelelő (belső lakkozás nem tökéletes), korrodálni kezd és a termék el kezd szivárogni a dobozból.
- 2, Másodlagos korrózió az, amikor az elsődleges-, vagy stressz korrózió, illetve külső sérülés hatására kifolyt termék kezd el korrodálni a szomszédos termékek dobozait és ennek hatására folyik ki a többi termék.
- 3, A stressz korrózióról beszélünk, amikor külső tényezők hatására kívülről kezd el korrodálni a doboz befelé, és egy idő elteltével szivárgást okoz.

A HELL ENERGY Magyarország Kft. szerint egy raklapon egyetlen szivárgó doboz kiváltó tényezője lehet a másodlagos korrózióknak és perforációnak, amely kárt okozhat a szomszédos dobozokban és azokban is, amelyek a raklap alsóbb szintjein helyezkednek el. Amennyiben a másodlagos korrózió nem lett időben azonosítva és teljesen figyelmen kívül lett hagyva, akkor rövid idő alatt a korrózió átterjedhet az egész raktárra és végül magas anyagi és pénzügyi veszteségekhez vezethet.

Ömlesztett áruk (tej, kristálycukor) esetében a minőségi hiba a késztermék minőségére hathat ki. A minőségi hiba lehet fizikai (pl. fémdarab), kémiai (pl. vegyszer, allergén anyag) vagy biológiai (mikroorganizmusok) veszély.

2. Minőségi hibás termék birtoklásának megelőzése:

Az áru átadójának (eladó vagy szállító) és az áru átvevőjének (vevő, szállító) egyaránt alaposan át kell vizsgálni a rábízott terméket.

Csak a makulátlan, minőségi kifogástól mentes terméket szabad szállítani, raktározni, mert ellenkező esetben a másodlagos korrózió óriási károkat okozhat birtokosának.

Rakodás előtt és után is szemrevételezni kell a termékeket és bármilyen apró sérülést találunk rajta, akkor Minőségi hibás termék kezelése pontban leírtakat kell alkalmazni, mert eredője lehet a másodlagos korrózióknak.

Nagyon oda kell figyelni arra, hogy a termék csomagolása nem lehet belülről párás. A pára előjele lehet a szivárgó terméknek. Amennyiben a raklapok csomagolása alatt pára található, akkor Minőségi hibás termék kezelése pontban leírtakat kell alkalmazni, mert eredője lehet a másodlagos korrózióknak.

A gyártótól minimum 3 napos karantén után lehet csak kiszállítani a terméket, ezért kizárt, hogy ez idő alatt ne jelentkezzen a minőségi hiba. Amennyiben mégis később lehet csak azonosítani a hibát, akkor helyes árukezelési gyakorlattal minimálisra csökkenthető a selejt termékek száma.

Precíz átadási és átvételi szabályok betartásával nullára csökkenthető a minőségi hibás termékek száma. Ezzel nagymértékű anyagi károk kerülhetőek el, és sok bosszúságtól mentesül a termék birtokosa.

3.Minőségi hibás termék keletkezésének elkerülése:

Elsődleges korrózió elkerülése a gyártó feladata. Folyamatos ellenőrzéssel biztosítja, hogy csak minőségileg kifogástalan lakkozású dobozokat használ fel a termék előállításához.

Amennyiben az elsődleges korrózió bekövetkezett, akkor Minőségi hibás termék kezelése pontban leírtakat kell alkalmazni, mert eredője lehet a másodlagos korrózióknak.

A másodlagos korrózió minimálisra csökkenthető, az alábbi útmutatások figyelembevételével:

- figyelemmel kell lenni arra, hogy az elsődleges- és a stressz korrózió kialakulásának feltételei ne legyenek adottak;
- figyelni kell, hogy csak a kifogástalan termék adható, illetve vehető át;
- ellenőrizni kell, hogy ne kerüljön nedves vagy nem megfelelően száraz termék a raktárba;

- folyamatosan ellenőrizni kell a terméket, azonosítani kell és el kell távolítani a nedves tálcákat/zsugorokat, amelyek szivárgó termékeket tartalmaznak;
- a raktár személyzet részesüljön megfelelő oktatásban a minőségi hibás termék kezeléséről;
- nagy figyelemmel kell lenni szállításra, lerakodásra és késztermékek tárolására.

Amennyiben a másodlagos korrózió bekövetkezett, akkor Minőségi hibás termék kezelése pontban leírtakat kell alkalmazni, mert eredője lehet a másodlagos korrózióknak.

A stressz korrózió megelőzésénél a következő szabályokat kell figyelembe venni.

Az alábbi tényezők nagymértékben segítik a stressz korrózió kialakulását:

- magas páratartalom;
- fóliázott nedves dobozok;
- nagy hőmérsékletingadozások;
- magas tárolási hőmérséklet.

Ezért a teendők a következők:

- be kell tartani a késztermék tárolására vonatkozó körülményeket;
- folyamatosan ellenőrizni kell a raktárt;
- ellenőrizni kell, hogy nem vehető át nedves vagy nem megfelelően száraz dobozok, palackok, tálcák;
- azonosítani és eltávolítani a nedves tálcákat, zsugorokat, raklapokat;
- el kell távolítani a korrodált, vagy a kifolyt termékeket;
- a személyzet részesüljön megfelelő oktatásban a stressz korrózió kezelésével kapcsolatban;
- nagy figyelemmel kell lenni szállításra, lerakodásra és késztermékek tárolására.

Amennyiben a stressz korrózió bekövetkezett, akkor Minőségi hibás termék kezelése pontban leírtakat kell alkalmazni, mert eredője lehet további, másodlagos korrózióknak.

Külső sérülésekkel kapcsolatban be kell tartani a III fejezet. Áru raktározásának szabályaiban leírtakat. Amennyiben az ott leírtak betartottak, akkor nagymértékben csökkenthető a külső sérülésekkel kapcsolatos minőségi kifogások száma.

Amennyiben a külső sérülés bekövetkezett, akkor Minőségi hibás termék kezelése (következő) pontban leírtakat kell alkalmazni, mert eredője lehet további, másodlagos korrózióknak.

4. Minőségi hibás termék kezelése:

Először is nem szabad átvenni minőségi hibás terméket úgy, hogy annak nincs jól ledokumentált nyoma (II. fejezet 1. pont Áruátvétel szabályainál leírtak szerint, V. fejezet Melléklet 1. 2. pont szerint)! A dokumentációval szállítójához, illetve a gyártóhoz kell fordulni (6. pont Hibás áruval kapcsolatos reklamáció lépéseinél leírtak szerint).

Ha azonban az átvett termékkel kapcsolatban minőségi kifogás tapasztalható, akkor alaposan át kell nézni a terméket és amennyiben:

1, A minőségi kifogás eredete nem beazonosítható akkor a következőket kell tenni:

- a sérült raklapokat tilos megbontani;
- védeni kell, hogy eredeti állapotban megőrizzük a raklapot (sérülés ne érje, dolgozók se bontsák meg stb.);
- a többi ép raklaptól azonnal el kell különíteni (amennyiben ez nem lehetséges okvetlen kérjen telefonos segítséget a gyártótól);
- ügyelni kell, hogy a tárolási körülmények ne legyenek eltérőek, mint az eredeti (kifogástalan) termék esetében;
- jól láthatóan fel kell címkézni: MINŐSÉGI KIFOGÁS ALATT ÁLLÓ TERMÉK MEGBONTANI TILOS!
- 24 órán belül jelezni kell a minőségi hibát a kereskedelmi kapcsolattartójának a 6. Hibás áruval kapcsolatos reklamáció lépéseinél leírtak szerint.
- majd várni kell a gyártól válaszára, aki meghatározza teendőket.

2, Nyilvánvaló, hogy nem a gyártó hibájából keletkezett a minőségi probléma, hanem például szállításból vagy anyagmozgatásból és nem él reklamációval a Vevő, akkor a következő szerint kell eljárni:

- a. A raklapokról azonnal el kell távolítani a fóliát.
- b. Ki kell válogatni azokat a termékeket, amelyek teljesen szárazak és fóliájuk sem párás. Ezek még eladható termékek. PET palackok esetében elegendő a sérült termékeket

eltávolítani a rakatból, és a szennyeződött többi palackot pedig megtakarítani, lemosni ezek a termékek szintén eladhatóak.

- c. Azokat a tálcákat, amelyeknek kissé párás a fóliájuk, de száraz a tálcájuk azokat ki kell bontani, gyorsan le kell mosni vízzel a dobozokat. Ezután alaposan meg kell szárítani. Ezek belső használatra alkalmas termékek.
- d. Ki kell válogatni azokat a termékeket, amelyek tálcái el vannak ázva. Ezek a selejt termékek, amiket le kell selejtezni.
- e. Meg kell tenni a szükséges lépéseket, hogy a hiba többet ne fordulhasson elő!

5. Minőségi hiba okának keresése:

Ahhoz, hogy a minőségi hiba oka kiderüljön meg kell keresni a minőségi hibát okozó terméket.

Minőségi kifogás keresésénél első lépés, hogy alaposan át kell nézni az árut.

- 1, Legtöbb esetben a minőségi hiba oka szemmel is jól látható, külső csomagolás sérüléssel együtt járó szállítási vagy rakodási probléma.

A gyártó zárt csomagolásban adja ki az árut, ebből következően így kell megérkeznie, illetve így kell rendelkezésre állnia a csomagolás szándékos megbontásáig.

Szemügyre kell venni, hogy a fólia sérülésénél elhelyezkedő tálca nedves-e. Ha nedves vagy a fóliája párás, akkor külső sérülés okozta a szivárgást is és innen indult el a korrózió dobozok esetében. Ilyenkor megállapítható, hogy a minőségi problémát külső szállítási, rakodási probléma okozta.

CAN dobozok esetében, ha nem nedves a tálca és nem párás a fólia, akkor tovább kell keresni a külső sérüléseknél a szivárgó dobozt. Sikertelenség esetén a következő (2-es) pont szerint kell tovább haladni.

PET palackok esetében is meg kell vizsgálni, hogy a fólia sérülésnél lévő palackok sérültek-e. Ha igen a palackok szivárgását külső sérülés okozta.

Ha nem a raklap szélén lévő termékek külső sérülése okozta a szivárgást, akkor a PET palackoknál viszonylag egyszerűbben megkereshető a problémát okozó palack. Át kell válogatni a termékeket (fentről-lefelé haladva) és meg kell keresni melyik palackból hiányzik folyadék, hol található kifolyt termék. Ha megtaláltuk a szivárgó palackot,

akkor azt tüzetesen meg kell vizsgálni. Meg kell nézni, hogy található-e rajta fizikai sérülés vagy esetleg más probléma miatt (pl.: csavarzárnál) szivárgott-e a termék.

A sérült terméket, termékeket azonnal el kell távolítani. A kifolyt termék a többi, ép terméknél problémát nem okoz, viszont azokat meg kell tisztítani, és ezek eladható termékek.

- 2, Amennyiben nem található külső fólia sérülésével járó dobozszivárgás, akkor a raklapot takaró fóliát le kell tekerni az árurol.

A fóliára kicsapódott pára illatából és ízéből, már következtetni lehet, hogy termék szivárgásról, vagy csak egy elázott raklapról van szó.

Elázott raklap esetén is fontos, hogy haladéktalanul ki kell szárítani a terméket, mert stressz korrózió alakulhat ki.

- 3, Ha a letekert fólia alatt kellemetlen szag érezhető, akkor vitathatatlanul szivárgó termék okozza a minőségi problémát.

A szivárgó termék fentről lefelé halad, így a keresésnél is fentről lefelé kell haladni. Amennyiben nem a legfelső sorban van a sérült tálca vagy palack, akkor soronként kell leszedni a terméket addig, amíg láthatóvá nem válik a legfelső nedves termék. Ez a tálca teljesen át lesz ázva, a zsugor teljesen nedves lesz.

- 4, A gyártó sértetlen fóliával adja ki a termékeket, ebből következően így kell megérkeznie, illetve így kell rendelkezésre állnia a csomagolás szándékos megbontásáig.

Szemügyre kell venni, hogy a zsugorfólia sérült-e és hogy a sérülésénél elhelyezkedő doboz szivárog-e. Ha a fólia sérült és az ott elhelyezkedő doboz szivárog és az ezeken lévő sérülés a fólia sérülésének magasságában található, akkor megállapítható, hogy a minőségi hibát külső sérülés okozta.

- 5, Ha nem sérült a fólia, akkor meg kell bontani azt. Óvatosan kell középen, hosszában elvágni a fóliát, majd eltávolítani.

Óvatosan megemelgetve meg kell keresni a szivárgó dobozt, dobozokat vagy palackokat.

- 6, Meg kell vizsgálni:

- mennyi dobozból hiányzik a termék;
- a szivárgó dobozok hogyan helyezkednek el a tálcán belül;

- a dobozokon látható-e bármilyen sérülés, benyomódás, deformálódás, általános külső megjelenésüktől való eltérés stb.;
 - amennyiben látható sérülés, akkor az hol helyezkedik el, mekkora és milyen formájú;
 - a doboz feneke hogy néz ki;
 - van-e egyéb, a feltárás szempontjából hasznos információ;
- és ezeknek a birtokában kell következtetni a minőségi kifogás okára.

6.A hibás áruval kapcsolatos reklamáció lépései:

A gyártói garancia érvényesítéséhez a következő szabályokat kell szigorúan betartani:

1. A sérült raklapokat tilos megbontani, eredeti állapotban meg kell őrizni.
2. A többi ép raklaptól azonnal el kell különíteni, de azonos körülmények között kell tárolni.
3. Jól láthatóan meg kell jelölni a raktári státuszát.

Ezek után:

4. A raklapokról és minőségi kifogásról jól látható, éles fotókat kell készíteni. A fotón szerepeljen az egész raklap mind a négy oldalról, valamint a minőségi kifogás távoli és közeli felvételen is. Ezeket a képeket csatolni kell a reklamációs levélhez.
5. 24 órán belül jelezni kell a minőségi kifogást a kereskedelmi kapcsolattartójának e-mail-en, amelyhez csatolni kell:
 - a gyártó által kiadott reklamációs levelet kitöltve (V. fejezet Melléklet 3. pont);
 - a készített fotókat;
 - átadás – átvételi jegyzőkönyv másolatát (V. fejezet Melléklet 2. pont);
 - a szállítólevél másolatát;
 - esetleg egy fényképet a palackról, doboz fenekéről, vagy a dobozon/palackon látható minőségi kifogásról, de csak abban az esetben, ha már megbontott raklapnál észlelik a hibát. Emiatt nem szabad megbontani a raklapot!

Erre a gyártó válaszolni fog:

- ha az a képekből lehetséges, akkor rámutat a hibára, annak lehetséges keletkezésére és leírja a további teendőket,
- ha a képekből nem beazonosítható a hiba, akkor helyszíni vizsgálatot kérhet a Vevőtől és ott vizsgálja ki a hiba okát, valamint javaslatot tesz a további lépésekre.

Amikor lezárult a vizsgálat, akkor azonnal a Minőségi hibás termék kezelése pontban leírtakat kell alkalmazni, mert eredője lehet további, másodlagos korrózióknak.