Flash-logistic

# Procedura Systemu Zarządzania Jakością

Procedura nr P8

## Procerdura nadzoru nad niezgodnościami

Cel procedury:

Celem procedury jest zapewnienie skutecznego postępowania z usługami niezgodnymi, reklamacjami oraz niezgodnościami w systemie zarządzania jakością, w tym ich identyfikowanie, analizowanie przyczyn wystąpienia oraz podejmowanie działań korygujących

Właściciel Procedury:

Pełnomocnik ds. SZJ

Legenda:

S Start procedury

K Koniec procedury

Przepływ czynności

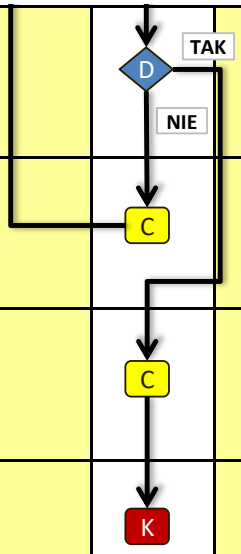
Wykonanie czynności C

Podjęcie decyzji D

| Lp | Czynność / Osoba odpowiedzialna | Kierownik spedycji | Spedytor | Dyrektor ds. Transportu | Pełnomocnik ds. SZJ | Klient | Dowolny/wyznaczony pracownik |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Nadzór nad usługą niezgodną** | | | | | | |
| 1 | Zaobserwowanie usługi niezgodnej. | | | | | | S |
| 2 | Oznaczenie usługi niezgodnej i wpisanie do rejestru. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | C | | | | | |
| 3 | Określenie czego dotyczy niezgodność. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | C | | | | | |
| 4 | Czy zgłoszenie jest zasadne? [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | TAK | D | | | | |
| 5 | Wpisanie do rejestru i informacja do pracownika o braku zasadności zgłoszenia wraz uzasadnieniem. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji, mail do pracownika] | | NIE K | | | | |
| 6 | Analiza przyczyn wystąpienia niezgodności. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | C | | | | | |
| 7 | Ustalenie działań korygujących, w tym sposobu usunięcia niezgodności. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | C | | | | | |
| 8 | Zlecenie usunięcia niezgodności dowolnemu pracownikowi. [mail] | C | | | | | |
| 9 | Informacja o zakończeniu ustalonych działań. | | | | | | C |
| 10 | Czy podjęte działania przyniosły zamierzony efekt? | NIE D | | | | | |
| 11 | Uzupełnienie rejestru o pozytywną ocenę skuteczności. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | TAK | | K | | | |

## Nadzór nad reklamacjami Klienta

| | | |
|---|---|---|
| 12 | Zgłoszenie reklamacji. | S |
| 13 | Czy klient załączył zdjęcia uszkodzonego towaru lub CMR z wpisem o niezgodnościach ? | D (TAK / NIE) |
| 14 | Prośba o uzupełenie braków. | C |
| 15 | Dosłanie brakującej dokumentacji. | C |
| 16 | Określenie czego dotyczy reklamacja, oznaczenie jej i wpisanie do rejestru. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | C |
| 17 | Czy reklamacja jest zasadna? | D (TAK / NIE) |
| 18 | Wpisanie do rejestru i informacja do klienta o braku zasadności zgłoszonej reklamacji wraz uzasadnieniem. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji, mail do klienta] | K |
| 19 | Postępowanie zgodnie z I8.2 - Instrukcja odpowiedzi na reklamację. | C |
| 20 | Postępowanie zgodnie z I8.1 - Instrukcja złożenia reklamacji reklamacji. | C |
| 21 | Analiza przyczyn wystąpienia reklamacji. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | C |
| 22 | Czy jest konieczność wdrożenia planu działań korygujących? [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | D (TAK / NIE) |
| 23 | Uzupełnienie rejestru. [F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | K |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | Ustalenie działań korygujących.<br>[F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | | | | C | | |
| 25 | Wdrożenie ustalonych działań.<br>[F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | | | | | | C |
| 26 | Czy podjęte działania przyniosły zamierzony efekt?<br>[F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | | | | D | NIE | |
| | | | | | | TAK | |
| 27 | Uzupełnienie rejestru o ocenę skuteczności.<br>[F8.1 Rejestr usług niezgodnych_reklamacji] | | | | K | | |
| | Niezgodności systemowe | | | | | | |
| 28 | Zauważenie niezgodności i przekazanie infromacji do Pełnomocnika ds. SZJ.<br>[ustnie, telefon, mail] | | | | | | S |
| 29 | Uzupełnienie rejestru (opis niezgodności)<br>[F9.2 - Rejestr niezgodności] | | | | C | | |
| 30 | Czy niezgodność jest zasadna? | | | | D | TAK | |
| | | | | | | NIE | |
| 31 | Informacja zwrotna do zainteresowanego o braku zasadności zgłoszonej niezgodności.<br>[mail] | | | | K | | |
| 32 | Ustalenie działań korygujących w porozumieniu z osobami posiadającymi wiedzę o procesie.<br>[F9.2 - Rejestr niezgodności] | | | | C | | |
| 33 | Przekazanie działań do wdrożenia osobie odpowiedzialnej. | | | | C | | |
| 34 | Wdrożenie działań korygujących. | | | | | | C |
| 35 | Poinformowanie Pełnomocnika o wdrożeniu działań<br>[mail] | | | | | | C |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | Czy działania korygujące zostały poprawnie wdrożone? | | | | | | |
| 37 | Zalecenie poprawy. | | | | | | |
| 38 | Uzupełnienie rejestru.<br>[F9.2 - Rejestr niezgodności] | | | | | | |
| 39 | Ocena skuteczności wdrożonych działań we wskazanym terminie.<br>[F9.2 - Rejestr niezgodności] | | | | | | |