

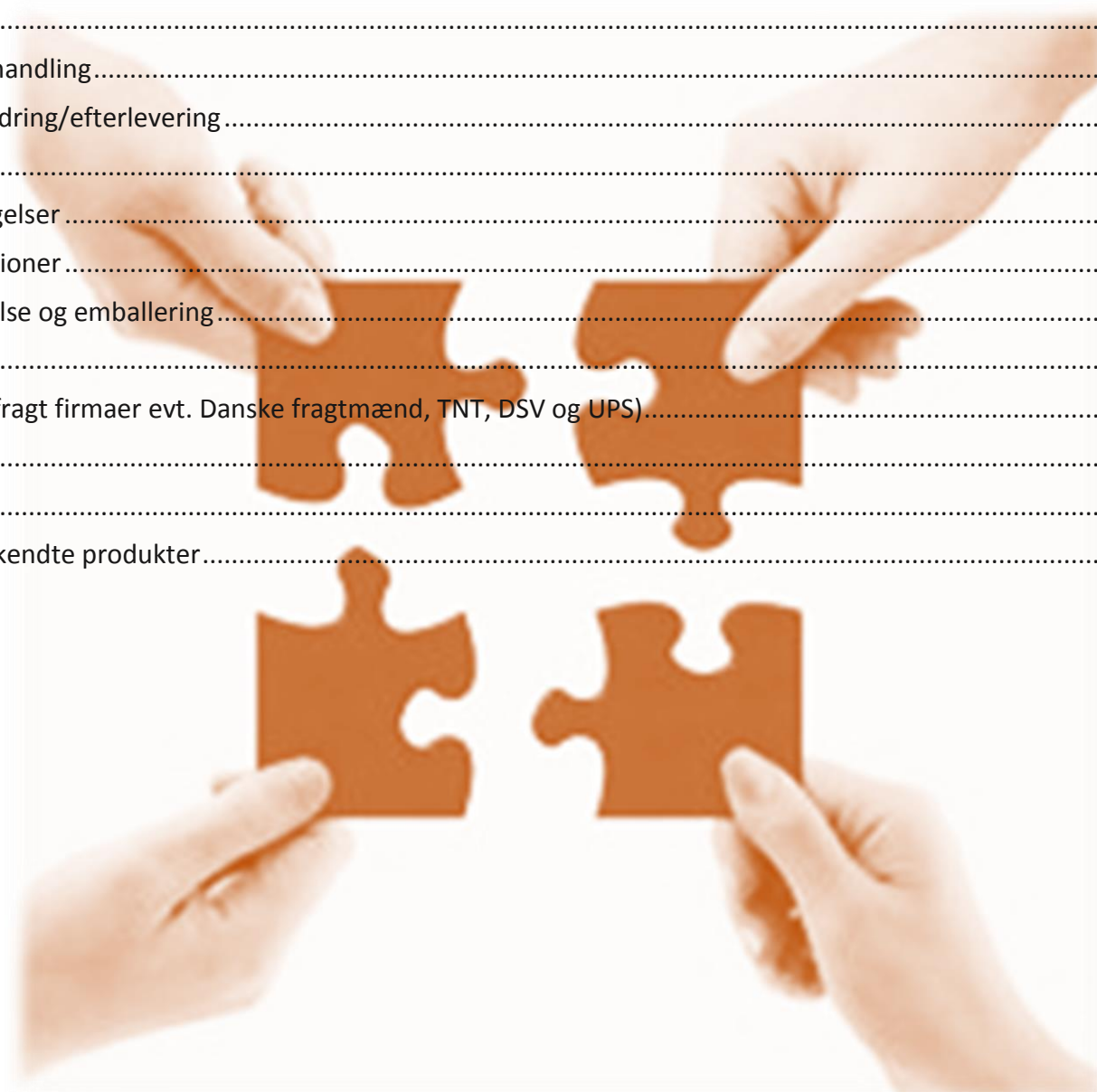
STENSO



Procedurebeskrivelse

Indholdsfortegnelse

Opgavefordeling og ansvarsområder	2
Procedure for tilbud	3
Procedure for ordrebehandling.....	4
Procedure for ordreændring/efterlevering.....	5
Procedure for indkøb.....	6
Procedure for Fejl/afvigelser	7
Procedure for reklamationer	7
Procedure for forsendelse og emballering.....	8
-Post Danmark	8
-Leveringsmetoder (fragt firmaer evt. Danske fragtmænd, TNT, DSV og UPS).....	8
-Labels.....	9
-Følgeseddel.....	9
Procedure for FDA godkendte produkter.....	10



Opgavefordeling og ansvarsområder



Tilbudsgivning:	Allan Kowalewski og Michael Kristensen
Ansvar tilbud:	Allan Kowalewski og Michael Kristensen
Ordrebehandling:	Allan Kowalewski og Michael Kristensen Kontor ansatte og andre med tilknytning til kontoret, dersom procedurerne for ordrebehandling bliver overholdt.
Ansvar ordrebehandling:	Allan Kowalewski og Michael Kristensen
Indkøb:	Allan Kowalewski og Michael Kristensen
Ansvar indkøb:	Allan Kowalewski og Michael Kristensen
Kvalitet:	Alle medarbejdere der er i kontakt med varen.
Ansvar kvalitet:	Allan Kowalewski og Michael Kristensen
Pakning og forsendelse:	Martin V. Thrane
Ansvar pakning og forsendelse:	Martin V. Thrane
Efterkalkulation:	Allan Kowalewski og Michael Kristensen
Ansvar efterkalkulation:	Steen Christensen

Procedure for tilbud

- ⊕ Forespørgsel samt evt. tegning modtages fra kunden og problematikker omkring, matr. valg, seriestørrelse, tolerancer, overfladekrav, overfladebehandling m.v. løses i samarbejde med kunden.
- ⊕ Det vurderes om varen er på lager, skal produceres eller bestilles.
- ⊕ Tilbuddet skal være udformet således at kunden er oplyst om pris, antal, lev. tid, lev. betingelser og betalingsbetingelser. Det skal også fremgå af tilbuddet hvis der er specielle forhold, som ligger udenfor det aftalte el. udenfor tegnings specifikationerne.
- ⊕ Der følges op på tilbud telefonisk eller pr. mail



Procedure for ordrebehandling

- ⊕ Alle relevante oplysninger fra kunden, såsom varenavn, varenummer, tegningsnummer og antal, registreres og indtastes på et ordrenr. i vores økonomistyringssystem.
- ⊕ Der tilsendes kunden en ordrebekræftelse senest 24 timer efter ordremodtagelse ved lagervarer.
- ⊕ Ordrebekræftelsen skal indeholde varenavn, varenummer, tegningsnummer, antal, leveringstid, leverings og betalingsbetingelser.
- ⊕ Man skal altid huske at spørge, til et rekvisitionsnummer.
- ⊕ Når man så bestiller en vare, skal det i videst muligt omfang ske på en sådan måde, at man har dokumentation for hvad det er man har bestilt, og hvornår det bliver leveret.
- ⊕ Man skal følge indkøbene op, hvis disse ikke leveres rettidigt.



Procedure for ordreændring/efterlevering

- ⊕ I tilfælde af ordreændring gives der besked til kunden om evt. styk, efterlevering samt ny leveringsdato.
- ⊕ I tilfælde af lagermangel ved forsendelse gives der besked til indkøber, som derefter tager hånd om de manglende vare, og der gives besked til kunden om ny leveringsdato eller nedregulering af bestilling.



Procedure for indkøb

- ⊕ Det analyseres nøjagtigt hvilken vare det er, som bliver efterspurgt.
- ⊕ Det analyseres hvad varen evt. har kostet sidste gang vi købte den.
- ⊕ Det analyseres om vi evt. skulle have noget på lager, eller om vi skal have det produceret i vores søster selskab.
- ⊕ Når man så bestiller en vare, skal det i videst muligt omfang ske på en sådan måde at man har dokumentation for hvad det er man har bestilt, og hvornår det bliver leveret. Man skal altid huske at oplyse leverandøren et rekvisitionsnummer.
- ⊕ Man skal følge indkøbene op, hvis disse ikke leveres rettidigt.



Procedure for Fejl/afvigelser

- ⊕ Varen modtages af den lageransvarlige, hvor der laves en grundig identificering. Ordren afstemmes med følgeseddel samt antal og type.
- ⊕ Hvis fejl/afvigelse opdages, isoleres varen i en specifik reklamationskasse på lageret.
- ⊕ Den lageransvarlige giver besked til indkøber, som derefter kontakter leverandøren om afvigelser/fejl. Derefter aftales der om varen skal returneres, destrueres eller oprettes i systemet.
- ⊕ Herefter sættes procedure for ordreændring ind. Se under "procedure for ordreændring"

Procedure for reklamationer

-Stenso henholder sig til den danske lovning vedrørende regler om reklamation i B2B forhold.

Procedure for forsendelse og emballering

GENERELT

-Post Danmark

Pakker der skal sendes med Post-Danmark skal altid være pakket i mindst mulig papkasse, og der skal være fyldt op med avispapir, boblefolie m.m. så emnerne ligger i spænd og ikke kan bevæge sig. Papkassen lukkes forsvarligt med rigeligt af Stenso-pakke-tape. Tunge papkasser kan evt. forstærkes med et ekstra lag pap i bunden og udsatte kanter og hjørner forstærkes med Stenso-pakketape. Der kan ved meget små forsendelser med fordel anvendes en prøvepose (f.eks. små skiver eller enkelt-styk forsendelser).

Ved særlig ønsker omkring emballering, tilgodeses disse.

-Leveringsmetoder (fragt firmaer evt. Danske fragtmænd, TNT, DSV og UPS)

Forsendelser der skal med fragtfirmaer, er typisk ting der er for tunge eller for pladskrævende til at komme med Post Nord. Vægtgrænsen for pakkepost med Post Nord er omkring 20 kg, men de kan godt have tungere ting med, så det vurderes fra gang til gang. Der skal i så fald påklisteres et 'over 20 kg' mærke.

-Kompakte forsendelser på 20-30 kg. kan muligvis godt pakkes i en papkasse med pap-forstærkning i bunden. På kanter og hjørner kan der ligeledes forstærkes med Stenso-pakketape.

-Tungere kompakte forsendelser. (Cirka 30 kg og opefter) Skal som minimum pakkes i en papkasse og stilles på en palle (kvart-halv- eller helpalle afhængig af størrelse). Papkassen skal altid fastgøres med plast. Ligeledes hvis der bruges pallerammer omkring pallen skal disse fastgøres med plast. Under en transport i paller er håndteringen ikke så hårdhændet som ved pakkepost, men der skal alligevel sikres imod at emnerne kan vælte, rasle imod hinanden eller glide frem og tilbage på pallen. Dette kan gøres ved hjælp af bl.a. foring med pap eller karton imellem og op imod emnerne.

-Labels

Ved hver forsendelse, påføres labels på poser eller emballage med oplysninger om varebeskrivelse, antal og dato.
Vi efterlever særlige ønsker på disse også.

-Følgeseddel

Ved hver forsendelses udprintets samt vedlægges følgeseddel, i de respektive pakker eller paller.

Følgesedlen lever op til vores kunders krav, men indeholder altid disse oplysninger:

- ⊕ Restordre
- ⊕ Leveringsadresse
- ⊕ Kundenr.
- ⊕ Kundens varenr.
- ⊕ Stenso varenr.
- ⊕ Bilagsdato
- ⊕ Leverancnr.
- ⊕ Rekvissionsnr.
- ⊕ Sælger
- ⊕ Afsendelsesdato
- ⊕ Kundens navn og adresse
- ⊕ Varebeskrivelse
- ⊕ Bestilt antal
- ⊕ Bankoplysninger
- ⊕ SE/CVR nr.
- ⊕ Telefon, email,
- ⊕ Track & Trace nummer

Under samme proces videresendes faktura via mail, EAN eller pr. post.
Vi tilgodeser så vidt muligt alle vores kunders ønsker angående leveringsmetoder.



Procedure for FDA godkendte produkter

Ved modtagelse af FDA godkendte produkter har vi specifikke håndterings procedurer.

- ⊕ Når vi modtager FDA godkendte varer, adskilles disse fra de øvrige varer ved at lægge dem i deres egen kassen. Varen håndteres ligesom andre varemodtagelser.
- ⊕ Der udføres grundig gennemgang af følgeseddel samt ordre. Stemmer det overens med ordrebekræftelse samt følgeseddel, antal samt type.
- ⊕ Hvis der er fejl eller afvigelser sættes procedure i gang for disse. Se under "Procedure for fejl/afvigelser"
- ⊕ Vi skal fra leverandøren modtage overensstemmelses erklæringer der vedrører ordning 1935/2004. Disse erklæringer videresendes til kunderne sammen med FDA godkendte varer.

