

Rauch mobilyaları

için teslimat kılavuzu

<i>İçindekiler</i>	<i>Sayfa</i>
1. Genel bilgiler	2
2. Personel yerleşimi	3
3. Araçlar + Mobilya kasası	4
4. Rauch'da sefer devralma	5 - 7
5. Sefer süreci	8 - 9
6. Seferinize ilişkin birlikte verilen belgeler	10 - 15
7. Teslimat belgesi	16
8. Arıza durumuna ilişkin Rauch bilgileri	17 - 18
9. Müşteriye teslim	19 - 20
10. Şikayet işleme alma sürecimize ilişkin kısa bilgilendirme	21
11. İade işlemi	22
12. Sürücü bilgileri	23 - 24

1. Genel Bilgiler

Aşağıda yer alan açıklamalar, sefer prosedürüne ilişkin kılavuz niteliğinde olup sizlere iş hakkında bilgi vermektedir.

Doğal olarak burada her şey detaylı olarak açıklanamamaktadır, öngörülemeyen ve planlanmamış problemler her zaman ortaya çıkabilir.
Bu durumlar bireysel olarak çaba göstermenizi gerektirecektir.

Bizi ararsanız gerektiğinde sefer sırasında meydana gelen problemleri çözenize yardımcı oluruz.

Mevcut olaylara ilişkin sefer dosyalarına ekli bilgileri dikkate alın!

RAUCH için yoldaysanız daima aşağıda belirtilen maddeleri göz önünde bulundurun:

- RAUCH adına yola çıkıyorsunuz, sizin kaliteniz bizim kalitemizdir.
- Müşterilerimizle aramızdaki önemli bir köprü görevine sahipsiniz.
- Yeni mobilyaları taşıyorsunuz, bu eşyalara sizin evinize gönderiliyormuş gibi muamele gösterin.

2. Personel yerleşimi

RAUCH'da verilen eğitim sonucunda seferlerimizin nasıl yapıldığı ve sefer dosyalarının nasıl hazırlandığı hakkında bilgilendirildiğinizi varsayıyoruz.

RAUCH temel sürücülerine,
nakliye şirketi tarafından isimli mühür verilmektedir:

Örnek kişi tarafından
işlem yapılmıştır
Nakliye şirketi
XXXXXXXX

**Bu isimli mühür, sefer süresince düzenlenen
tüm belgelere eklenecektir.**

Müşteriler/Rauch için teslimat belgesi, elden teslimat belgesi
Müşteriler/Rauch için iade belgesi
Müşteriye veya sefere ilişkin Rauch'a geri
gönderilen diğer belgeler.

Sürücü ekibindeki en az bir sürücünün Rauch tarafından verilmiş eğitimi alması veya mobilyalarımızın teslimatı konusunda deneyime sahip olmasını şart koşmaktayız.

Bu sürücüye, aşağıdaki bilgilerin bulunduğu "Sürücü kartı" verilecektir:

- Teslimat sertifikası
- İlgili yıl için BGV D29 uyarınca mobilya nakliye şirketleri için güvenlik eğitimi
- Sürücünün adı
- Nakliye şirketi

**Müşterilerimize teslimat gerçekleşirken mobilyalarımızın 2
kişi tarafından boşaltılması gerekmektedir.
(İngiltere, Fransa, Doğu Avrupa hariç)**

3. Araçlar + Mobilya kasası

3.1 Dıştan görünüm

Aracınızın daima teknik ve görsel açıdan sorunsuz olması ve değiştirilebilir kasanın yükleme için RAUCH firma sahasına park edilmiş olması beklenmektedir.

3.2. Değiştirilebilir kasanın donanımı

- Her bir değiştirilebilir gövde için düzgünce ve yeniden sayılabilir şekilde katlanmış 75 ambalaj örtüsü.
- Yük dizilerinin emniyete alınması için her bir konteyner için 20 ambalajlama paneli
- Arkaya doğru ve müşteriden müşteriye yolculuk esnasında yük emniyetini sağlamak için 1 kapatma çubuğu veya gerdirme mandalı.
- Örneğin iade durumunda yük emniyetini sağlamak için yeterli kilit kemeri.
- Çıkıntı yapan parça olmadan, düz yan duvarlar
- Doldurulmuş donanım belgesi (ambalaj battaniyesi, ambalajlama paneli ve polistirol miktarı)
 - > Donanım belgesi üç kopya halinde verilir (1 kopya sürücü tarafından saklanırken 2 kopyası boş konteynerde bulunur)

Her sürücü, yüklenmek üzere park durumundaki değiştirilebilir kasa donanımının eksiksiz ve düzgün olmasından sorumludur.

3.3. Kasanın ölçüleri, neme karşı korunması, iç kaplaması

Kasanın portal ve iç yüksekliği, devamlı en az 2,50 m olmalıdır. Kasa, su sıçramalarına ve yağmur suyuna karşı geçirmez özellikte olmalıdır. Çıkıntı yapan parça olmadan, düz yan duvarlar, hasarsız bir taşıma işlemi için oldukça önemlidir.

Dağıtımınızda ve araç filonuzda gözle görülebilir eksiklik varsa **derhal** bildiriniz.

4. Rauch'da sefer devralma

4.1. **Hangi seferi devralacaksınız?**

Sefer numaranızı veya teslimat bölgenizi, nakliye şirketinizin dağıtım departmanından öğrenebilirsiniz.

4.2. **RAUCH kasa taşıma personeli**

Anlaşmazlık olması durumunda telefonla bize ulaşabilirsiniz. Güncel telefon numarası, sürücü odasındaki duyuru panosunda bulunur. Rauch çalışanları vardiyalı olarak çalışmaktadır. Boş kasaların nereye bırakılacağını personelimizden öğrenebilirsiniz.

4.3. **Değiştirilebilir kasanın bırakılması**

Bıraktığınız kasanın teknik ve görsel açıdan sorunsuz olup olmadığını kontrol edin.

4.4. **Destek ayaklarını emniyete almayı unutmayınız**

Personellerin ve malzemelerin güvenliği için oldukça önemlidir

4.5. **Donanımın eksik olup olmadığını kontrol edin**

Kasanın bırakılması hususu madde 3.2'de belirtilmiştir.

Kasayı yalnızca düzgün ve doğru donanımlı şekilde bırakmak sizin görevinizdir!!!

Bazı nakliye şirketleri, kasayı montaj malzemeleriyle birlikte sahalarımızda depolamaktadır.

Gerekliyorsa kasanın donanımlarını tamamlayın.

4.6. **Diğer bir yükleme işlemi için kasanın kilitlemesi**

Diğer bir yükleme işlemi için gereken mobilyayı geri getiriyorsanız veya

su hasarı varsa kasayı kilitleyin. Aynı şekilde Rauch veya dağıtım firmanız tarafından belirtilmesi durumunda da kasayı kilitleyin. Hasar gören kasalar ve yüksek miktarda polistirol bloklarının, donanım malzemelerinin bulunduğu kasalar da kilitlemelidir. Bunun için sefer dosyalarında belgeler bulunmaktadır. Bu belgeleri kasanın üzerine, ön kısma konulmalı ve "teslimat sistemi kutusuna" yerleştirilmelidir.

4.7. Seferinize ilişkin belgelerin bulunduğu sefer dosyalarını

nakliye şirketinizin departmanında, araç filosu binamızdaki sürücü odasında bulabilirsiniz.

4.8. Geri gönderilen kasanın geri bildirimi

sizin tarafınızdan, sürücü odasında bulunan bilgisayar üzerinden online olarak yapılmalıdır. Prosedür dokunmatik ekranlı bilgisayarda (doğrudan yanındaki) açıklanmıştır.

4.9. Sefer devri onayı

Onay da boş kasanın geri bildiriminden sonra online olarak gerçekleştirilir.

4.10. Yüklenen kasanın konumu:

Filo sahamızda, 3. tesiste bulunmaktadır.

4.11. Yük listeleri

seferiniz için yüklenen kasaların üzerinde bulunur.

4.12. Sürekli yapılacak kontroller

Seferiniz için doğru kasayı devralıp almadığınızı kontrol edin. Bu kontrolü, yük listesi ve yük incelemesi üzerinden gerçekleştirebilirsiniz (yük listesi numarası da ambalaj etiketleri üzerinde bulunur).

Kalkış öncesi kontrol listesi:

- Geri getirilen kasalar düzgün şekilde bırakılıp geri bildirilmiş mi? Emniyete alınmış mı? Ya da gerektiğinde diğer bir yükleme işlemi için kilitlenmiş mi?
- Kasalar spesifikasyonlara göre donatılmış mı?
- Sefer devri onaylanmış mı?
- Yük listeleri mevcut mu?
- Doğru kasanın devralınıp alınmadığı kontrol edilmiş mi?

Her şey yolundaysa iyi yolculuklar!

4.13. ***Nakliye veya sefer devri***

Rauch filo sahasından ayrılan seferler, bu iş için hazırlanan bilgisayar terminalindeki sürücü ekibi tarafından devralınır.

Her nakliye firmasının bir şifresi vardır ve bu şifre sürücüye verilmelidir.

Aynı şekilde sürücü, seferini tamamladıktan sonra konteyneri bilgisayar terminaline geri bildirir ve meydana gelen herhangi bir olayı bildirir.

Konteyner bildirim ve sefer devri bilgileri sürücü tarafından tamamlanmalıdır.

Nakliye şirketi/sürücü için prosedür kılavuzu veya prosedürün tam açıklaması, araç filosu bölgesindeki bilgisayar terminalinde gösterilir veya dokunmatik ekranlı bilgisayardan öğrenilebilir.

Konteyner araç filosunun durumu, aktif konteynerler veya taşımadan yüklenen, alınmaya hazır konteynerler hakkındaki bilgiler, Rauch firması lojistiği için olmazsa olmaz bilgilerdir.



5. Sefer süreci

5.1. Sefer planı ve boşaltma sırası

Planlanan sefer sürecini, sefer dosyalarınıza eklenen “sürücü listesinde” bulabilirsiniz.

Normal durumlarda belirlenen boşaltma sırasına uyulmalıdır.

- İstisna durumlar:
- Büyük müşterilerden önce bir veya daha fazla küçük sipariş yüklenir ve bunlar alınıp başka yere konulabilir. Sizin için avantajı: Gerektiğinde bu teslimatları sorunsuzca erkenden getirebilirsiniz.
 - Müşterilerin mal alım saatleri nedeniyle (öğle yemeği araları vb.) gerekiyorsa ve ambalajların “alınıp başka yere götürülmesi” mümkünse sıra değiştirilebilir.

5.2. 1. ve 3. tesislerimizdeki yüklemelerden kaynaklı özellik

2 yükleme istasyonumuz nedeniyle bir müşteri için mobilyaların hem makine vagonuna hem de römork kasasına yüklenmesi zorunludur.

Tamamen yük indirme işlemini yapabilmek için paketlerin kenara alınması gerekiyorsa yükleme listelerinin üzerinde buna dair bir not bulacaksınız.

5.3. Seferde yaşanan gecikmeler

Sefer planlandığı gibi sonlandırılmayacaksa ya da önerilen teslimat süresine uyulamayacaksa bu durumu derhal dağıtım departmanınıza veya RAUCH teslimat departmanına bildirin.

Yük indirme seferi tamamen gerçekleştirilemeyecekse ya da sonraki seferin planlanan başlangıç zamanı belirsizliğini koruyorsa doğrudan Rauch teslimat departmanına bilgi verilmelidir.

5.4. RAUCH'a telefon üzerinden soru yönelme

Daima **nakliyat numarasını** (altı haneli numara) belirtiniz.

İlgili görevlinin adını ve dahili numarasını sevkiyat belgeleri üzerinde belirtiniz.



für Rauch

rauch

Seite 1 von 1
Telefon: 0049(09375)81-0
pack's

Rauch Möbelwerke GmbH D-37893 Freudenberg

Mömax Lager (SE/8Z)
Amsterdamstr. 5
97424 Schweinfurt

Komm. SEM9LZ-1 Wahler 88241971

Lieferschein

Kundennummer: L589631

Ihre Ansprechpartner:
Frau Gerhardt, Tel: 1047, Fax: 770
Frau Hofmann, Tel: 258, Fax: 782

Auftraggeber:
LN-Möbelhandels/Schweinf.
GmbH
Mergentheimer Str. 59
97084 Würzburg

Lieferschein 88241971 vom 21.07.2010

Ihre Bestellung vom 31.05.2010 Komm. SEM9LZ-1 Wahler

Werk 0003 Transportnr. 1081034 Ladefolge 0003 Abf.Datum 21.07.2010 Ladeliste 25598

Pos.Nr.	Menge	ME	Modell-Artikelnummer	Packstücke	Gewicht
---------	-------	----	----------------------	------------	---------

Sefer sürecine ilişkin soruları, nakliye şirketinizin dağıtım departmanına bildiriniz, bu sayede onlar da Rauch ile bu konuda iletişim kurabilirler.

6. Seferinize ilişkin birlikte verilen belgeler

İlerleyen sayfalarda seferinize ilişkin verilen belgelerin anlamı, uygulaması ve kullanımı hakkında önemli bilgiler alacaksınız.

Aşağıda belirtilen maddeler tek tek açıklanacaktır:

- Yük listeleri
- Sürücü listesi/sefer listesi
- Rauch/müşteri için teslimat belgesi
- Sevk belgelerine genel bakış
- Sarı renkli sefer raporu

Özel durumlara ilişkin formlar:

- “Servis süresi protokolü”
- “Yeni mobilyaların iadesi”
- “Sarı renkli arıza etiketi”
- “KD görevlisine ilişkin önemli bilgiler”

6.1. Yük listesi

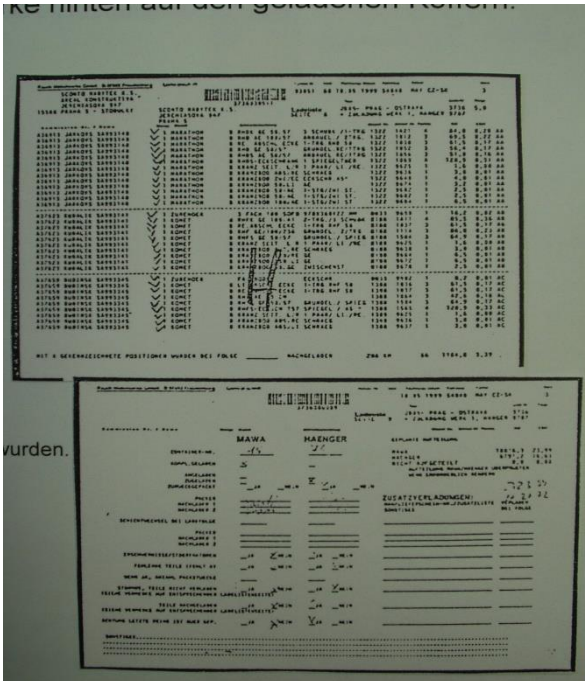
Müşteriler için boşaltmaya ilişkin önemli bir “araçtır”.

Her iki tesise ilişkin yük listesini yüklenen kasaların üzerinde, arka tarafında bulabilirsiniz.

Yük listelerinde aşağıdaki bilgiler yer alacaktır:

- Makine vagonu ve römork üzerindeki yük dağılımı
- Münferit müşterilere ilişkin teslimat miktarı
- Müşteri sipariş listesi
- Parça başına paket miktarı
- CBM, paket miktarı, ağırlık gibi diğer miktarlar
- Parçaların veya siparişlerin yüklenip yüklenmediği veya yeniden yüklenip yüklenmediğine dair bilgiler

Yükleme personelinin notlarını dikkate alınız, örneğin: “A” eksik = ürün yok ve hatalı malzeme nedeniyle yüklenmedi veya müşteri tarafından iptal edildi - yüklenmedi.



Eksik parçaların olması/paketlerin veya mobilyaların yüklenmemesi durumunda tüm yük listesini, teslimat belgeleriyle birlikte Rauch'a geri göndermeniz beklenmektedir.

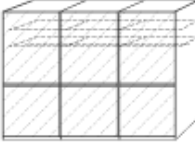

**Teslimat belgelerinin işlenmesi için şu husus çok önemlidir:
Yükleme personelinin notlarını ilgili Rauch teslimat belgesine
de geçiriniz.**

6.2. YÜK LİSTESİ ve paket etiketi arasındaki bağlantılar.

Boşaltma sırasında doğru siparişe ilişkin bilgiler:

Harf kombinasyonunu kullanarak ek etiket
(küçük harfler = 1. tesis
büyük harfler = 3. tesis)

Bir sipariş içerisindeki parçaların kutudaki ardışık sayıdan etiket üzerindeki farkı

	Gewicht: 1,5 von 292,5 KG Volumen: 0,003 von 0,782 CBM Montageanleitungen = "M" B3000 X H2230 X T690	66 90 ar 4 25430 56784 10 von 10 Altro-B/Weißgl. A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE Wenge-maron	Fertigung: 12.07.2010 Weik 0001
Paket 10 / 10			
01. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 02. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 03. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 04. SEITEN 300 SCHD 05. MITTELSEITEN 300 SCHD 06. TÜRE LINKS - 100 SCHS 07. TÜRE RECHTS - 100 SCHS 08. TÜRE MITTE - 100 SCHS 09. LAUFSCHIENEN 300 X 10. FÜHRUNGSBESCHLÄGE			
1x5K08903			
			
4 047054 795540		Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari Tour 1080988 Kunde 98201 Auftrag 9749887 / 100 01 / 0002	

Sipariş adı veya sipariş numarası bilgisi.

6.3. Sürücü listesi (sefer dosyalarında bulunur)

Sefer listenizde, sefere ilişkin tüm önemli bilgiler yer almaktadır. Gerekli eklemeler yapmanız beklenmektedir:

Genel bilgiler
ter tur için tarafınızca
doldurulmalıdır.
Bu bilgiler, Rauch'a yapılan sefer
hakkında önemli bilgiler vermekte
ve sonraki seferlerin planlamasında
temel olarak kullanılmaktadır.

Adres değişikliklerini, yeni
adresleri veya değiştirilen
teslimat koşullarını not ediniz.

Müşterilere yönelik bilgiler:

- Açılış saatleri
- Bilinen telefon numaraları
- Teslimatın haber verilip verilmediği
- km cinsinden bir sonraki müşteriye olan mesafe bilgisi
- Makine vagonuna/römorkuna yüklenen miktara ilişkin bilgi (1+3. tesis)

The document is a 'SÜRÜCÜ LİSTESİ' (Driver List) with the following sections:

- Genel bilgiler (General Information):** This section contains fields for 'SÜRÜCÜ ADI', 'SÜRÜCÜ NO', 'SÜRÜCÜ İZİN NO', 'SÜRÜCÜ İZİN TARİHİ', 'SÜRÜCÜ İZİN YERİ', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI ADI', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI ADRESİ', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI TELEFONU', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI FAXI', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI E-POSTASI', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI İMZA', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI MÜHÜR', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI TARİHİ', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI YERİ', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI ADI', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI ADRESİ', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI TELEFONU', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI FAXI', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI E-POSTASI', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI İMZA', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI MÜHÜR', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI TARİHİ', 'SÜRÜCÜ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI YERİ'.
- Adres değişiklikleri (Address Changes):** This section contains fields for 'MÜŞERİ ADI', 'MÜŞERİ NO', 'MÜŞERİ İZİN NO', 'MÜŞERİ İZİN TARİHİ', 'MÜŞERİ İZİN YERİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI ADI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI ADRESİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI TELEFONU', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI FAXI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI E-POSTASI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI İMZA', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI MÜHÜR', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI TARİHİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI YERİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI ADI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI ADRESİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI TELEFONU', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI FAXI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI E-POSTASI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI İMZA', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI MÜHÜR', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI TARİHİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI YERİ'.
- Müşterilere yönelik bilgiler (Customer Information):** This section is a table with columns for 'MÜŞERİ ADI', 'MÜŞERİ NO', 'MÜŞERİ İZİN NO', 'MÜŞERİ İZİN TARİHİ', 'MÜŞERİ İZİN YERİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI ADI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI ADRESİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI TELEFONU', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI FAXI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI E-POSTASI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI İMZA', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI MÜHÜR', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI TARİHİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI YERİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI ADI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI ADRESİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI TELEFONU', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI FAXI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI E-POSTASI', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI İMZA', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI MÜHÜR', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI TARİHİ', 'MÜŞERİ İZİN SAĞLAYICI SAĞLAYICI YERİ'.

Tarafınıza ilişkin acil talep:

Müşteri bilgilerindeki değişiklikleri veya önemli bilgileri (mal kabul zamanı vb.) sürücü listesine not ediniz, böylelikle biz de bu bilgileri EDV sistemimize kaydedebilir ve sonraki seferlerin planlamasında göz önünde bulundurabiliriz.

Bu işlem sizin de işinizi kolaylaştırır!

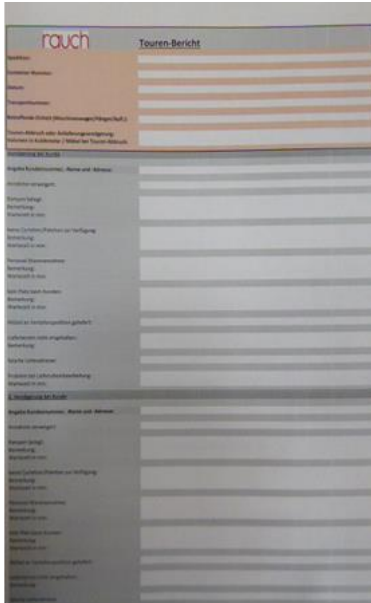
6.4. Sevk belgelerine genel bakış

Bu liste yardımıyla teslimat sırasında, tüm belgeleri mal kabul departmanından alıp almadığınızı kontrol edebilirsiniz. Mallar düzgün şekilde teslim edilmiş olsa dahi teslimat notlarının sıkça kaybedilmesi sonrası bu kontrol belgelerini devreye aldık.

Kendi güvenliğiniz için: Tüm teslimatlarınız için imzalı teslimat belgesi alıp almadığınızı dikkatlice kontrol edin ve bu belgeleri imzalı olarak, teslimat belgeleriyle birlikte bize geri gönderin.

KUNDE	NAME	AD	NR	LNR	SE	LST	NR	LST	NR	LST	NR	LST
0001	0001	0001	0001	0001	0001	0001	0001	0001	0001	0001	0001	0001
0002	0002	0002	0002	0002	0002	0002	0002	0002	0002	0002	0002	0002
0003	0003	0003	0003	0003	0003	0003	0003	0003	0003	0003	0003	0003
0004	0004	0004	0004	0004	0004	0004	0004	0004	0004	0004	0004	0004
0005	0005	0005	0005	0005	0005	0005	0005	0005	0005	0005	0005	0005
0006	0006	0006	0006	0006	0006	0006	0006	0006	0006	0006	0006	0006
0007	0007	0007	0007	0007	0007	0007	0007	0007	0007	0007	0007	0007
0008	0008	0008	0008	0008	0008	0008	0008	0008	0008	0008	0008	0008
0009	0009	0009	0009	0009	0009	0009	0009	0009	0009	0009	0009	0009
0010	0010	0010	0010	0010	0010	0010	0010	0010	0010	0010	0010	0010

6.5. Sefer raporları



Sürüş, sefer süreci, bekleme süreleri, boşaltma veya diğer olaylar durumunda meydana gelen zorlukları veya diğer özel durumları not ediniz.

Sefer raporları; yönetim ve dağıtım departmanlarınızın yanı sıra Rauch'un ilgili ofis ve departmanları tarafından bilgi amaçlı olarak, gerektiğinde ise geliştirme işlemlerinin devreye alınmasında kullanılacaktır.

Nedeni bilinen, ancak kısa sürede çözilemeyen olaylar meydana gelebilir. Her rapor ciddiye aldığımızdan ve isinizi kolaylaştıracak çözümler

Şu hususu daima aklınızda bulundurun:
Eğer bir arızayı veya sizin için negatif bir olayı bildirmezseniz ilgili birimler her şeyin planlandığı gibi gittiğini ve doğru işlem yapıldığını varsayacaktır.

6.6 Yeni mobilyaların iadesi

Seferiniz için
yüklediğiniz mobilyalar
Rauch'a geri gönderildiyse
bu formu kullanın (kabul etmeme,
seferlerin tamamlanmaması, vb.)
Formun üst kısmı
açıkça görülecek şekilde
kasanın ön tarafına getirilirken
nakliye şirketi bilgileri,
sürücünün adı, kasa ve nakliye
numarası bilgilerinin olduğu
alt kısım, sevkiyat belgeleri
ve yük listeleri dahil olmak üzere
"teslimat sistemi kutusuna" yerleştirilir.

Wechselbrücke / Auflieger gesperrt

Container bitte bis zur Klärung stehen lassen !

Zutreffendes bitte ankreuzen (X)

Neumöbel

Retouren (Menge > 1 cbm)

Styroporklötze (Menge > 10 Stück)

Packdecken / Rückwände (Lager-/Ausstattungs-Container)

leere Ladungsträger ("rauch-Paletten")

Achtung !!! Bitte bei Tourenrückmeldung Container sperren !!!

Bitte hier abtrennen und den kleinen Abschnitt mit den Lieferscheinen / Ladefolien
in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenabgabebereich legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren !

Transport-Nr. : _____

Spedition : _____

Container-Nr. : _____

Fahrer : _____

7. Teslimat belgesi

Seferinize ilişkin tüm teslimat belgeleri, sefer dosyalarınızda bulunmaktadır. Genellikle tüm teslimat belgeleri, mal kabulü sırasında tarafınızca müşteriye verilir.

- **MÜŞTERİ** baskılı müşteri kopyası, işlenmek üzere müşteriye kalır.
- **RAUCH** baskılı kopya, Rauch'a geri verilir. Müşteri malları teslim aldığı şu belgelerle onaylar:
 - Tarih bilgisi ve
 - imza (gerektiğinde alındı damgası)
- Gerektiğinde, örneğin aydınlatma seti, özel aksesuar vb. gibi özel ürünler için sürücüden özel olarak onay alınması gerekir.

Dikkat! : Bazı müşteriler, "teslimat belgelerini önden" posta yoluyla almaktadır. Bunlar ön bildirim olarak kullanılıp bekleme sürelerini kısaltmaktadır.

Her seferinde, geri alınan teslimat belgelerinde müşterinin alındı onayı (tarih ve imza) olup olmadığını kontrol ediniz.

Teslimat belgesi, gerçekleştirdiğiniz sevkiyat işlemine dair en önemli belgedir.

Notların düzgün, açık ve anlaşılır şekilde hazırlanması soruları, farklılıkları, şikayet oluşturmada veya fatura ödemesinde yaşanan gecikmelerin önüne geçerek hem maliyet tasarrufu sağlamakta hem de sıkıntılı olayları azaltmaktadır.

"Rauch içindir" yazılı tüm teslimat belgeleri, Rauch firmasına geri getirilmelidir!

8. Arıza durumuna ilişkin bilgiler

8.1. Teslimat belgesi üzerindeki eksik parça notları

Sarı renkli “arıza etiketini” kullanın.
Esas olarak şu bilgiler geçerlidir:
Aynı bilgiler, hem müşteriler hem de
RAUCH için teslimat belgeleri üzerinde
belirtilmelidir.

Störung bei Anlieferung			
Fehlteile	(Ladefehl nurlich zu Rauch)	kompl. Komm. fehlt	Einseitig fehlt
50	nicht verladen lt. Ladefehl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefehl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	storno lt. Ladefehl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	falsch verladen / Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	fehlt aus sonstigen Gründen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Annahmeverweigerung Rückprache mit _____ von Rauch			
* Beschädigungen			
	nicht zurück austauschen	zurück kompl. Komm.	zurück Einzelteil
54	Verladefehler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Transportschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Wasserschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Rücknahmevermerk:			
mit Tour-Nr. _____ Koffer-Nr. _____ Spedition _____			
Datum _____ Unterschrift Fahrer _____			
Zustimmende bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen			

**Parça teslimatları ve/veya
eksik parçalar
Rauch yük listesine
not edilmiştir**

Yük listesindeki
el yazısıyla Rauch
teslimat belgesine/
arıza etiketine
taşıyın.

Örneğin: “yük listesine göre “A” eksik”
“yük listesine göre yüklenmemiş”
Yük listesini eksik notlarıyla
birlikte Rauch’a geri gönderin.

**Parça teslimatları ve/veya
eksik parçalar
Rauch yük listesine
not edilmemiştir**

Teslimat belgelerinde/arıza notları etiketinde
hangi parçanın ya da hangi
ürünün eksik olduğunu
not edin ve “yük listesinde
not yok” eklemesini yaparak yeniden teslim edin.

Yük listesini eksik notlarıyla
birlikte Rauch’a geri gönderin.

**Hangi paketin, hangi parçanın veya hangi ürünün eksik olduğunu veya hasar
gördüğünü tam olarak belirtiniz.**

**Şikayetleri işleme alma süresini kısaltmak için sizden ya da mal kabulünü yapan
kişiden teslimat belgesini derhal ilgili RAUCH çalışanına
fakslamanızı/fakslamasını rica ediyoruz.**

deki hasar notları

Müşteriler, paketlerin üzerinde gözle görülebilen eksiklikler hakkında bilgilendirilmelidir.

Bunun sonucunda meydana gelebilecek reddetme durumları, Rauch'ın ilgili birimine telefonla bildirilmelidir.

Hasarın türünü ve sebebini teslimat belgeleri üzerinde belirterek bunu müşteriye onaylatın ve müşteriden, bu teslimat belgesini ilgili RAUCH müşteri hizmetleri görevlisine fakslamasını isteyin.

Çift bildirimini önlemek için teslimat belgesini faksla gönderdikten sonra “ÖNEMLİ BİLGİ” şeklindeki yeşil etiketle işaretleyin.

İade durumunda **sarı renkli “arıza etiketi”** kullanılmalıdır.

8.3. Müşteri tarafından yapılan diğer retler

Müşteri tarafından belirtilen sebepten bağımsız olarak her durumda, doğrudan ilgili satış departmanımızla telefon görüşmesi yapılmalıdır.

Müşterinin malları geri gönderebileceği kesinse bu durumu teslimat belgesi veya **sarı renkli “arıza etiketi”** üzerinde belirtiniz:

..... (ilgili görevli) ile görüşme yapılmıştır
Araç Yüklü kasa numarası
Tarih
İsimli mühür

Hangi mobilyanın geri alındığını lütfen belirtiniz.

9. Müşteriye teslim

9.1. Genel yük indirme/sipariş toplama

Depo personelinin talimatlarını dikkate alın.

Yük indirme veya sipariş toplama işlemleri yük listesine göre gerçekleştirilmelidir. Sevkiyatın bütünlük kontrolü için gerekli tüm bilgileri yük listesinde bulabilirsiniz.

Depo personeliyle aranızda anlaşmazlık olursa müşterinin itirazlarıyla tarafsız şekilde ilgilenin. Şüpheli durumları netleştirmek için gerekiyorsa dağıtım departmanınızdan ya da Rauch operasyon departmanından yardım isteyin.

Müşteriyle yapılan tartışmayı kazanan henüz olmamıştır!



DOĞRU

YANLIŞ

Müşteri yükleme cihazlarındaki paketlerin emniyete alınması, teslimat sürecinin önemli bir parçasıdır. Karton paketli parçaları dış kısma, boru şekilli çerçevelere ve emniyet raflarına yerleştirin ya da koruma için ek köpük hortumları veya benzerini kullanın.

Bu malzemeler mevcut değilse bunları depo personelinden isteyin.

9.2. Müşteri tarafından alındı kontrolü

Müşterilerimizin depolama sistemleri ve depo birimleri oldukça farklıdır. Paketleri, etikette açıkça belirtildiği üzere depoya veya taşıma vagonlarına yerleştirin. Bu sayede müşteri tarafından alındı kontrolü sorunsuzca yapılabilir.

9.3. Sürücü tarafından yapılacak yük indirme işlemi/öz kontrol

Müşteri tarafından mal kabul kontrolü olmaksızın yapılan mal teslimi, birkaç büyük müşteriyle birlikte uygulamaya geçirilmiştir.

Bu işlem, karşılıklı güven üzerine yapılmakta olup burada bütünlük açısından ve parçaların hasar görmemesi için büyük bir özen gösterilmektedir.

10. Şikayetleri işleme alma s¼recimize ilişkin kısa bilgilendirme

Temel amacımız Şikayetleri önlemektir, ç¼nk¼ her Şikayet, m¼Őterilerimiz i¼in sorun anlamına gelmekte ve c¼zi olmayan maliyetlere yol a¼maktadır.

Hasarlı veya m¼Őterilerimizin Şikayet ettiği parçalar i¼in Şikayet incelemesi sonrasında ücretsiz olarak yeni parçalar verilmekte ya da parçalar ücret karŐılıĐı tedarik edilmektedir.

M¼Őteriler genellikle hasarlı parçaların deĐiŐtirilmesini talep etmektedir. Őikayete konu alt seviyedeki veya d¼Ő¼k değerli parçalar i¼in iadeye baŐvurulmamaktadır ancak m¼Őterinin daima iade hakkı saklıdır.

Őikayetlerin m¼Őterilerimiz i¼in sorunsuzca ve m¼mk¼n olan en kısa s¼rede giderilmesi önceliğimizdir. Parça deĐiŐimi nedeniyle m¼Őteriyi ayrıca ziyaret etmeniz gerekmektedir. Her durumda bildirilen Őikayete öncelik vermelisiniz ç¼nk¼ m¼Őteri bu sorunun derhal ç¼z¼lmesini beklemektedir.

Dikkat!

Y¼kleme listesinde birden fazla Şikayet özel olarak iŐaretlenmiŐtir. Bunlara özel olarak dikkat edilmesi ve bunların zamanında teslim edilmesi gerekmektedir.

M¼Őteride kalan hasarlı parçalar daima RAUCH'a yapılan Őikayeti hatırlatmaktadır. Parçaları geri alıp belgelerinizi, gerektiğinde özel olarak eklenmiŐ toplama talimatlarını yerine getiriniz.

Müşterinin Rauch'da herhangi bir sipariş stoğu bulunmuyorsa ya da müşteri tarafından herhangi bir toplama tarihi belirtilmemişse ek bir toplama planı yapılacaktır.

11. İade işlemleri

Prensipte müşteriden malları sadece aşağıdaki durumlarda kabul edebilirsiniz:

- **Müşteride bu işlem için RAUCH iade belgesi bulunuyorsa**
- **Belgelerinize bir toplama talimatı eklenmişse**
- **Gönderici (OTTO vb.) iade belgesi düzenlemişse**
- **Müşteri için bilginiz dahilinde bir istisna durum söz konusuysa**

Eğer müşteri sizden, bu kuralların dışında bir iade işlemini kabul etmenizi talep ederse ilk olarak ilgili RAUCH müşteri hizmetleriyle görüşmelisiniz (telefon numarası teslimat belgelerinin üzerinde yer almaktadır).

Mümkünse geri gönderilen mobilya parçaları, üretim hatlarına dağıtılıp yeniden kullanılır. Yeniden kullanım durumunda geri gönderim için ilgili kapsama uyulması ve ambalajın (battaniyelerin kullanılması) iyi durumda olması ön koşulu bulunmaktadır.

İade edilen mobilyaları, fabrikada bütünlük kontrolünün sorunsuz şekilde gerçekleştirilebileceği şekilde yükleyin.

Sürücü bilgileri

Nakliye hasarlarını azaltmak veya nakliye kalitesini artırmak için aşağıdaki önlemleri almak sizin görevinizdir:

.. .. .

Kalkıştan önce ve bir müşteriden diğerine gidilirken yükleri, ek olarak gerdirme kayışlarıyla emniyete alın

Dikkat özel üretim

İlgili sipariş, müşteri istekleri doğrultusunda özel olarak üretilmiştir.

Siparişin kabul edilmemesi durumunda Rauch firmasına danışılması zorunludur.

Yetkili:

*Teslimat belgesi üzerinde
belirtilen ilgili görevli.*