



PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

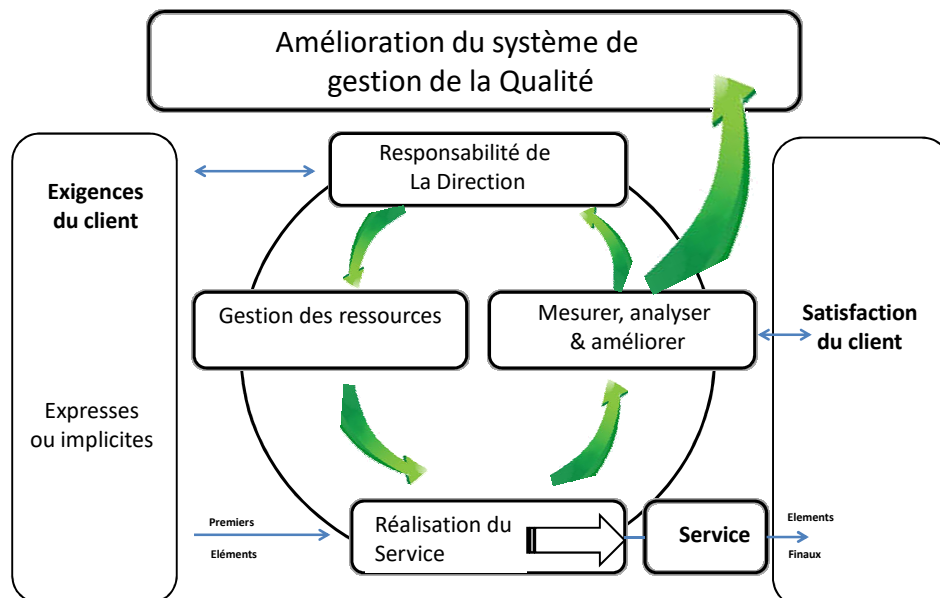
Une manière structurée de traitement des plaintes et enregistrements de celles-ci

Le certificat ISO 9002 que King Belgium a acquis en juin 1997 a été transposé avec succès en certificat **EN ISO 9001 : 2008**. En 2018 King Belgium a obtenu l'ISO 9001 :2015 qui a été à nouveau validé en janvier 2022 et en juin 2024.



Grâce à cela, King Belgium prouve que ses méthodes commerciales et de travail sont conformes aux principes de la garantie de qualité qui s'intègre parfaitement dans le cadre de notre stratégie d'entreprise.

PROCESSUS D'APPROCHE



Au cas où les marchandises seraient malgré tout abîmées lors du transport, vous pouvez nous les retourner sans aucun frais complémentaire. Ceux-ci seront repris lors d'une prochaine livraison, et ce suivant la procédure ISO de non-conformité.

CERTIFICAT

EN ISO 9001 : 2015

Système de Management de la Qualité

VINÇOTTE sa

Jan Olieslagerslaan 35, 1800 Vilvoorde, Belgique

Il est certifié que

King Belgium s.a.

sis à

**Rue du Cerf 190
1332 Genval, Belgique**

avec site

**Kersdonk 7
2830 Willebroek, Belgique**

a établi et tient à jour un système qualité conforme aux exigences de la norme EN ISO 9001 : 2015
"Systèmes de Management de la Qualité" pour :

**Prospecter, acheter, stocker, vendre, distribuer, conseiller et apporter un service
logistique personnalisé en articles d'emballage, vaisselle, papier à usage domestique,
produits et matériel d'entretien, vêtements de travail dans les domaines du médical, du
catering et de l'hygiène.**

Le présent certificat est basé sur le résultat d'un audit qualité, documenté dans le rapport d'audit **61296400**.

Numéro du certificat : **97 QMS 847i**

Date de délivrance initiale : **20 juin 1997**

Valable du **20 juin 2024** jusqu'au **19 juin 2027**

Les informations complémentaires concernant le périmètre de ce certificat et l'application des exigences de
EN ISO 9001 : 2015 peuvent être obtenues auprès du titulaire de ce certificat.

Le présent certificat a été octroyé lors de la Commission de Certification du 3 juin 2024 moyennant respect
du Règlement Général de Vinçotte sa.



Au nom de l'organisme de certification:

Eric Louys

Président de la Commission de Certification



1. DISPOSITIONS EN CAS DE STOCK INSUFFISANT

Le système de gestion de stock avertit le coordinateur de stock qui prend directement contact avec le fabricant pour recevoir une livraison express. Eventuellement en accord avec le Customer Service, un produit alternatif est proposé au client.

Vu que la société King BELGIUM travaille avec plusieurs fabricants, un produit alternatif digne de ce nom pourra toujours être proposé au client.

2. DISPOSITIONS EN CAS DE PROBLEMES DE LIVRAISON

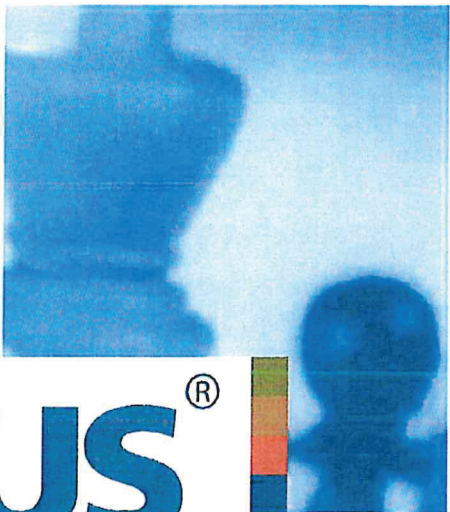
Le Customer Service enregistre la plainte dans le Système de Qualité "QUALFOCUS" et prend contact avec le service logistique afin d'analyser le problème et de trouver une solution rapidement.

- **Voir en annexe "Explications de QUALFOCUS"**
- **Voir en annexe "Exemple de RAPPORT DE NON-CONFORMITE"**

3. DISPOSITIONS EN CAS DE PLAINTES DU CLIENT

Le Customer Service enregistre la plainte dans le Système de Qualité "QUALFOCUS" et prend contact avec le service logistique afin d'analyser le problème et de trouver une solution rapidement.

- **Voir en annexe "Explications de QUALFOCUS"**
- **Voir en annexe "Exemple de RAPPORT DE NON-CONFORMITE"**



QUALFOCUS[®]

Qualité



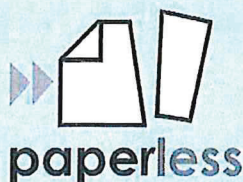
Sécurité



Environnement



Logiciel de management



Gérer la qualité c'est bien,
Sans papier c'est mieux !



Le logiciel professionnel de management
de la qualité, sécurité et environnement.

Ses fonctions...

Gestion de l'amélioration continue

- Gestion des non-conformités (suivi et traitement)
- Gestion des plaintes (suivi et traitement)
- Gestion des actions court terme
- Gestion des actions correctives et préventives + plan d'actions
- Gestion des audits internes (planification, suivis...)
- Gestion des suggestions (boîte à idées)
- Gestion des revues de direction

Gestion documentaire

- Gestion des processus
- Gestion des procédures
- Gestion des instructions / modes opératoires
- Gestion des formulaires, documents associés et documents annexes
- Gestion des documents externes
- Diffusion des documents par service
- Diffusion des documents par métier / fonction
- Diffusion des documents par produit
- Diffusion des documents par type de document

Gestion des indicateurs qualité

- Gestion des indicateurs processus
- Gestion des indicateurs spécifiques mesurant l'efficacité du système qualité
- Outils de recherche et d'analyse multi-critères

Gestion des fournisseurs

- Sélection, évaluation continue (mensuelle, par livraison...) et suivi des fournisseurs

no efficiency without simplicity

QUALFOCUS, c'est...

la solution pour gérer votre système QSE

Qualfocus est un logiciel de management de la qualité (ISO-9001, ISO-13485, ISO-9100, ISO-17025, ISO-22000, HACCP, GMP...), de la sécurité (OHSAS-18001, VCA...) et de l'environnement (EMAS, ISO-14001...). Ses fonctions ont été vérifiées par les organismes de certification «Lloyd's Register» et «CEBEC».

un outil utile à tous

Qualfocus s'adresse à toute entreprise souhaitant optimiser son système de management sans nécessairement viser une certification.

Qualfocus convient aux entreprises de tous les secteurs et leur permet de disposer d'un outil de gestion QSE (Qualité, Sécurité, Environnement) efficace, puissant et très simple.

«No efficiency without simplicity»

Pour être efficace un système d'information doit être simple. Nous en avons fait notre devise.

Votre comptable n'utilise pas Excel ou Word pour gérer la comptabilité. Qualfocus est à votre système QSE ce qu'un logiciel comptable est à votre comptabilité.

QSE

Gestion des fonctions, compétences et formations

- Gestion des descriptions de fonctions
- Gestion des formations (planning, suivi et évaluation)
- Organigramme fonctionnel
- Gestion des compétences
- Evaluations individuelles des collaborateurs
- Détection des carences et mise en place des plans de formation

Etalonnage des instruments de mesure

- Gestion des équipements
- Planification de l'étalonnage des instruments de mesure
- Suivi du planning d'étalonnage

Gestion de la communication interne

- Gestion des notes de service
- Gestion des rapports de réunion
- Gestion des plans d'actions découlant de ces documents

Qualfocus, c'est aussi...

- Gestion du manuel qualité
- Gestion de la politique qualité (diffusion et suivi)
- Gestion des objectifs qualité (diffusion et suivi)
- Communication qualité par email

Des avantages...

QUALFOCUS

- Réduit la charge quotidienne de travail et rentabilise votre système QSE
- Dynamise votre système QSE (Qualité, Sécurité, Environnement)
- Sensibilise et responsabilise votre personnel à la démarche QSE
- Aide à identifier les récurrences des secteurs problématiques
- Permet de consacrer plus de temps aux solutions à apporter



Simple

Efficace

Complet

Sans papier

Multilingue

Evolutif



Entièrement intégré

Gamme

- Qualfocus QSE (Qualité, Sécurité, Environnement)
Version présentée dans cette brochure.
- Qualfocus QSE NOLIMITS
Version QSE avec nombre illimité d'utilisateurs.
Ces deux versions sont adaptées à une utilisation en terminal server et aux serveurs Citrix.

(Tarification claire et adaptée, disponible sur simple demande – Retour sur investissement en moins de 3 mois)

Matériel minimum requis

- Poste de travail : processeur Pentium III, 128 Mo RAM minimum, carte graphique 1024x768, HDD 75 Mo minimum, système d'exploitation Windows NT / 2000 / XP / Vista.
- En réseau : serveur Windows, Novell ou Linux.

Installation et prise en main très rapide

- Analyse de l'environnement informatique
- Installation et paramétrage
- Formations : utilisateurs / responsable qualité
- Maintenance / Support / Mise à jour

Vos bases de données (clients, fournisseurs, collaborateurs, articles...) peuvent être facilement importées pour être utilisées dans Qualfocus. En option, le module Qualimport permet de synchroniser vos fichiers avec ceux de Qualfocus.

**Récupération rapide de votre système actuel
(inutile de tout réécrire).**

Témoignage

Alia Groupe Social Asbl (Membre D'Acerta)
Namur, Belgique

Activité : secrétariat social agréé

Alia compte aujourd'hui une vingtaine d'utilisateurs de Qualfocus sur les 75 employés répartis dans 7 succursales.

Il y a trois ans, Alia Secrétariat Social a démarré son « projet Qualité » afin de mettre en place un système efficace de gestion globale de la qualité. Au bout de trente mois d'efforts de la part de l'ensemble des collaborateurs, Alia Secrétariat Social a obtenu la certification ISO 9001 pour son département opérationnel.

« Quand notre organisation s'est lancée dans des démarches de type ISO, nous utilisions des outils tels qu'Excel et Word pour la gestion de la qualité. Nous nous sommes rapidement rendus compte qu'il serait difficile de gérer la certification avec ce genre de programmes et nous nous sommes mis à la recherche d'un outil plus performant.

Qualfocus nous a amené une meilleure compréhension de la qualité. Il nous a permis de structurer efficacement et logiquement toutes nos actions qualité ainsi que l'ensemble des procédures qui s'y rapportent. De ce fait, la gestion de la qualité est devenue beaucoup plus concrète et plus abordable dans les tâches quotidiennes de nos collaborateurs.

Avec Qualfocus, nous gérons parfaitement l'amélioration continue de la qualité de nos services à la clientèle, grâce à un suivi efficace des plaintes éventuelles, des non-conformités et des actions correctives et préventives. Notre gestion documentaire s'est également trouvée simplifiée dans les mises à jour et la diffusion rapide des nouvelles versions.

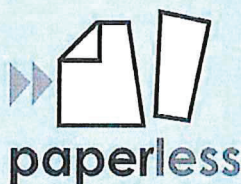
En outre, le temps nécessaire à la maîtrise du logiciel a été très court, tant pour le responsable de la qualité que pour les autres utilisateurs en interne. Qualfocus procure donc un réel gain de temps.

Aujourd'hui, après quelques mois d'utilisation, Qualfocus s'est parfaitement adapté à l'organisation de l'entreprise et est devenu le fil conducteur de toutes nos opérations qualité.

Qualfocus en 3 mots ?

Convivialité, faculté d'adaptation et réel soutien à la qualité ! »

France PIERSON,
RESPONSABLE DU PROJET QUALITÉ
www.alia.be



Av. Gouverneur Bovesse 37 Bte 5
5100 NAMUR
Belgique

Tel : + 32 (0) 81.72.85.10
Fax : + 32 (0) 81.72.85.19

e-mail : info@paperless.be
www.paperless.be

LA PRESENTE LISTE REPREND LES DIFFERENTS TYPES DE NC, LEURS NUMEROS DE REFERENCE, LEURS DESTINATAIRES ET LEURS DESCRIPTIONS

99	:> SAQ	sans objet (double emploi, régularisations anciennes à la demande d'Armand Gerneys pour clôturer des dossiers,...)
100	:> SAQ	non conformité due au système informatique
NON CONFORMITES EXTERNES (SOUS-TRAITANTS)		
- 110	:> PRM	qualité non conforme d'un article
- 111	:> SCM	erreur de livraison d'un fournisseur (marchandise reçue non conforme à la commande)
- 112	:> SCM	rupture d'approvisionnement fournisseur
- 113	:> SCM	quantité livrée non conforme à la commande
- 114	:> SCM	erreur de livraison de nos transporteurs (ABX, DL,...)
- 1151	:> SCM	non-respect par un fournisseur du délai de livraison (marchandise attendue chez KB)
- 1152	:> SCM	non-respect par un fournisseur du délai de livraison (marchandise attendue chez client de KB)
- 1161	:> SCM	emballages non hygiéniques et/ou abîmés à l'arrivée chez KB
- 1162	:> SCM	emballages non hygiéniques et/ou abîmés à l'arrivée chez un client de KB
- 117	:> SCM	défaut de palettisation ou palettisation non conforme
- 118	:> SCM	défaut ou erreur de marquage (colis)
- 119	:> SCM	défaut ou erreur au niveau des codes articles K.B. sur factures et notes de livraison d'un fournisseur
- 120	:> PRM	modification sans avertissement préalable du conditionnement, du code article, de la qualité,...
- 121	:> PRM	défaut de transmission ou mauvaise transmission de données relatives à un contrat (prix spécial...)
- 122	:> SCM	attitude incorrecte d'un chauffeur-livreur en clientèle
- 123	:> PRM	manque de collaboration au niveau de nos exigences documentaires (fiches techniques, fiches de sécurité, attestations alimentaires...)
- 124	:> SCM>chauffeurs ext (ABX,...)	accord de reprise de marchandise sans document RMA adéquat.
NON CONFORMITES INTERNES		
- 210	:> SIN	défaut de précision (ou mauvaise précision) en ce qui concerne l'adresse de livraison
- 211	:> SIN	erreur dans l'imputation du code article (commande)
- 212	:> SIN	erreur dans la quantité imputée (commande)
- 213	:> SIN	erreur dans le code client imputé (commande)
- 214	:> SIN	erreur dans le prix imputé suite à retard d'encodage d'une offre
- 215	:> SIN	non-respect du prescrit d'un client (ex. Livraison franco, TVA non applicable, franco exigé, prix noté sur commande, quantité, etc.) interprétation erronée dans la lecture d'une commande client (peu lisible, texte pouvant prêter à confusion).
- 216	:> SIN	double imputation
- 217	:> SIN	client non averti d'un B.O., du changement d'un article...
- 218	:> SIN	encodage tardif d'une commande, qui ne permet plus de satisfaire le délai exigé par le client
- 219	:> SIN	erreur dans l'encodage d'une offre
- 220	:> SIN	imputation incomplète d'une commande (quantités, mentions spéciales type « déjà enlevé »...)
- 221	:> SIN	erreur dans la création/imputation informatique d'une fiche « customer master »
- 222	:> SIN	erreur dans l'imputation d'une fiche « item master » en informatique
- 223	:> SIN	erreur de classement d'un dossier
- 224	:> SIN	erreur dans la dactylographie d'une offre, envoi d'une offre incomplète (annexe manquante),...
- 225	:> SIN	retard dans le traitement d'une note de crédit, d'une reprise de marchandise demandée par le client
- 226	:> SIN	préparation d'un article non conforme au P.L.
- 310	:> WAT	quantité préparée non conforme au P.L.
- 311	:> WAT	envoi de colis abîmés, sales, ouverts, incomplets, avec date de péremption dépassée...
- 312	:> WAT	non-respect des prescrits du niveau de l'emballage, marquage, palettisation, ...
- 313	:> WAT	erreur de livraison de notre transporteur
- 314	:> WAT	erreur de codification et (ou) de mise en place au magasin lors de la réception des marchandises
- 315	:> WAT	retard dans la vérification/mise en rayon de marchandise entrée
- 316	:> WAT	disparition de marchandise au magasin (stock écran différent du stock physique)
- 317	:> WAT	non respect du délai de préparation et de remise au transporteur d'une commande
- 318	:> WAT	réception d'une marchandise non-conforme (changement d'emballage, de référence, date de péremption
- 319	:> WAT	limite ou dépassée non remarqués...)
- 320	:> WAT>chauffeurs KING	accord de reprise de marchandise sans document RMA adéquat.
- 410	:> APP	omission ou retard dans l'encodage d'une modification item (changement du cost, de la réf,...)
- 411	:> APP	défaut de transmission d'information (changement au niveau de l'emballage, B.O. non annoncé, retard de livraison non annoncé,...)
- 412	:> APP	B.O. suite à oubli de commande au fournisseur (ou commande trop tardive)
- 413	:> APP	erreur dans l'imputation informatique d'une entrée de marchandise
- 510-610	:> NF/MED	erreur dans la prise de commande chez un client
- 511-611	:> NF/MED	erreur dans une offre
- 512-612	:> NF/MED	défaut de transmission d'une offre faite chez un client (ou transmission trop tardive) => erreur de livraison
- 513-613	:> NF/MED	renseignements erronés ou incomplets donnés pour la création d'une fiche client.
- 514-614	:> NF/MED	non respect du délai souhaité dans la remise d'une offre - soumission au service dactylographique
- 515-615	:> NF/MED	renseignements erronés ou incomplets donnés pour la dactylographie d'une offre
- 516-616	:> NF-MED	offre-soumission illisible, incompréhensible.
- 710	:> PRM CLE	erreur dans la création d'une fiche item master
- 711	:> PRM MED	erreur dans la création d'une fiche item master
- 712	:> PRM CAT	erreur dans la création d'une fiche item master
- 713	:> PRM CLE	défaut de transmission d'un renseignement utile chez APP (prix, chgt,...)
- 714	:> PRM MED	défaut de transmission d'un renseignement utile chez APP (prix, chgt,...)
- 715	:> PRM CAT	défaut de transmission d'un renseignement utile chez APP (prix, chgt,...)
- 716	:> PRM MED	commande passée à un fournisseur sans avertir APP / code item non encore créé
- 717	:> PRM CAT	commande passée à un fournisseur sans avertir APP / code item non encore créé
- 718	:> PRM CLE	commande passée à un fournisseur sans avertir APP / code item non encore créé
- 719	:> PRM MED	défaut de transmission d'information au(x) dpt(s) concerné(s) au sujet d'une modification, d'un problème... au niveau item
- 720	:> PRM CAT	défaut de transmission d'information au(x) dpt(s) concerné(s) au sujet d'une modification, d'un problème... au niveau item
- 721	:> PRM CLE	défaut de transmission d'information au(x) dpt(s) concerné(s) au sujet d'une modification, d'un problème... au niveau item
- 800	:> DPT CONCERNE	non respect des règles générales d'organisation établies entre les différents départements de KB
- 910	:> CLIENT	erreur du client dans sa commande
- 911	:> CLIENT	demande de reprise de marchandise car plus d'utilisation
- 912	:> CLIENT	retour suite à dépôt temporaire accordé
- 913	:> CLIENT	défaut de renseignement du client lors de sa commande (changement d'adresse, de raison sociale,...)
- 914	:> CLIENT	avertissement trop tardif d'une erreur de livraison (plus de 48 h après livraison par K.B.)
- 915	:> CLIENT	back-order refusé à la livraison
- 916	:> CLIENT	commande transmise plusieurs fois sans que cela soit mentionné (« confirmation... »)
- 917	:> CLIENT	retour demandé pour un article de remplacement livré suite à un B.O.