

«08» июня 2020г.

Утверждаю
Директор АО «Ремтехкомплект»



/Захаров С.Г./

Регламент по претензионной работе с клиентами

1. У Клиента появилась проблема, в результате взаимодействия с нашей организацией.
2. Поступила претензия-рекламация от Клиента. МОП, сразу, дополнительно запрашивает у Клиента, необходимые данные, для более точного понимания проблемы (в случае вопросов по товару, необходимы основания, акты, есть документ по этому вопросу от ОМТС/адвоката) «Приложение №1».
3. МОП заносит всю входящую информацию в отчет претензии 1с со статусом «Новый», подсвечивается красным, прописывает в печатной форме дополнительную информацию в поле описание проблемы, заносит имеющиеся файлы, заполняет вкладку основание (добавляет реализацию, оферту). Необходимый перечень документации, для запуска в работу претензии, описан в «Приложении №1».
4. Адвокат Клиента (АК), принимает в работу появившуюся претензию, изменяя статус «На рассмотрении», в зеленом цвете.
5. По необходимости, АК запрашивает дополнительную информацию у МОП (документы, подтверждения, акты, договор), в случае, когда МОП не исполнил п.2. Запрос происходит посредством 1С, ч/з вкладку «задания». Ответственный, кому поступило задание, отвечает на него, и отправляет ответ в данном же разделе (при получении задания, а также при ответе на него, лица участвующие в этом процессе получают уведомления в 1с). Задание, направленное МОП, дублируется руководителю подразделения-филиала (РП). МОП и РП ставит себе напоминание в CRM по окончании сроков на ответы (сроки ответов на претензии не более 2 дней).
6. МОП, запрашивает у Клиента необходимую информацию, документы, письма. Запрос клиенту делается не позднее следующего дня после получения задания. МОП фиксирует в 1С (в претензии) отчет о том, что запрос сделан с пометкой каким образом (почта/устно лично или по телефону, официальным письмом). Если контакт, которому сделан запрос отличается от указанного в претензии – ставится пометка об этом тоже. (данная информация заносится в поле: Действия по претензии).
7. Клиент предоставляет или не предоставляет информацию. МОП ставит напоминалку в CRM, на срок 2дня, по истечении 2 дней, если ответа от Клиента не поступает, то МОП повторно направляет запрос, напоминает о необходимости предоставить информацию.

8. МОП, после получения от Клиента необходимой документации, файлов, фотографий, прикрепляет полученную информацию, в данную претензию. Отвечает во вкладке «задания», о его выполнении. Наименование файла при этом содержит информацию о его составе, то есть не просто закинули файл из сканера, а определили документу название, для удобства и быстроты его восприятия.

9. АК, получив полную информацию, оценив её направляет «задания» в службы, необходимые для участия в данном процессе. Статус претензии меняется на «В работе», прописывая срок выполнения задания, обязательный к исполнению. (Срок ответа служб в течении 2дней, но не более)

10. Службы, отвечают на полученные «задания»: предоставляют необходимые документы, фото-подтверждения и т.д. (также в ответ на полученное «задание»). Контроль за получением ответов от служб, осуществляет АК.

11. Сразу в день получения информации, АК анализируя ситуацию, выносит «промежуточное решение» по данной претензии. Формирует приблизительные сроки решения проблемы, и в этот же день доносит всю информацию до МОП, через раздел «задания» (владельца данного процесса-претензии).

12. МОП, доводит «промежуточное решение» до своего руководителя (филиала, дивизиона), после чего, службой продаж, принимается решение, соглашаться ли с предложенным решением от АК, или пойти по другому пути, с учетом коммерческой точки зрения. Ответственность за данное решение несет МОП с РП, РД (руководитель дивизиона) в том числе и материальную, если в результате этого, компания понесет финансовые и другие (занесения в реестры, черные списки и т.д.) потери. (Решение доводится до клиента в день его получения, но не позднее 2х дней).

13. Решение службы продаж, доводится до АК. В свою очередь, в случае несогласия с принятым решением от продаж, АК, имеет право сообщить высшему руководству о имеющемся решении. Решение прописывается с датой (обязательно), оно сразу в этот же день транслируется до МОП (с копией на РП) в этот же день (в день принятия решения) менеджер совместно с руководителем принимает свое решение (информация прописывается с датами в поле Действия по претензии.)

14. О принятом решении проблемы, МОП сообщает Клиенту в день принятия решения. После доведения информации Адвокатом до высшего руководства в лице Директора, если директор отменит решение менеджера и его руководителя (не согласится с ним), то менеджер сообщает клиенту то решение, которое принимает непосредственно директор, оно же и будет озвучено менеджеру.

15. В случаи, когда решение вопроса носит не моментальный характер, Клиенту озвучиваются все промежуточные точки, также сообщается примерное или точное время закрытия проблемы (всю печатную информацию, со сроками, о чем сейчас договорились фиксировать в поле «действия по претензии») с отражением временных интервалов их занесения. Ответственность за информирование клиента лежит на МОП.

16. Получив исчерпывающую информацию, Клиент предоставляет обратную связь, согласен/не согласен с предложенными действиями по решению вопроса, полученные ответы также заносим в поле «действия по претензии», заносит МОП. (Получение обратной связи от клиента осуществляется не позднее 2х дней).

17. В случае несогласия Клиента, МОП совместно с АК, вносят корректировки действий, направленные на удовлетворения Клиента, также необходимо обязательное занесение этой информации, в поле «действия по претензии». Это происходит в день получения обратной связи от клиента.

18. В день получения обратной связи от клиента, на основании согласованного решения, АК дает «задание» службам о досыле, замене продукции, отправке документов, замене брака, исправлении документов и т.д.

19. Службы, участвующие в процессе действий по «заданию», также после выполнения всех действий дают ответ на «задание».

20. Когда процесс состоит из нескольких участников, например: ОМТС-СКЛАД-Отгрузка, должны быть задания каждому под-ю, с контрольными сроками исполнения.

21. Контроль точек исполнения и соблюдение участниками сроков выполнения заданий несет АК.

22. После окончания утвержденных действий (получения информации от служб о выполнении), АК информирует МОП об окончании процесса утвержденных действий. Причем действие считается выполненным, только после совершения его участвующим в процессе подразделением, а не после распоряжения АК, в виде «задания» в 1с.

23. АК выписывает корректирующие действия, необходимые для устранения повторов подобных претензий, ставит статус «Отработано»: это значит его работа, в данной претензии закончена.

24. МОП, получив информацию, о проведении действий по закрытию претензии, в этот же день связывается с Клиентом, докладывает информацию.

25. Клиент, в свою очередь, дает обратную связь, по своей удовлетворенности, подтверждает закрытие претензии, снятие рекламации (путем оформления акта о снятии рекламации, либо подписанием отгрузочных документов и передачи их нам).

26. Службы получают корректировочные действия, внедряют. Дальнейший контроль кор. действий оставляет за собой АК.

27. РП, на основании обратной связи от Клиента, в день получения информации, закрывают/не закрывают претензию. Соответственно проставляют статус «Закрота»/ «В работу».

- Статус претензии из «Новый» на «На рассмотрении» - не позднее 2-х дней.
- Ответ на задание должен поступить не позднее 2-х дней, если иной срок не указан АК в задании. (Если надо что-то получить от клиента – это может быть дольше, другой вопрос, что запросить МОП должен в течении 2 дней и контролировать процесс). Вся переписка между участниками фиксируется в 1С, в претензии.

- Ответственные, за исполнение сотрудниками заданий, и контроль сроков исполнения заданий (от службы продаж) - Руководители отделов, контроль ответов от вспомогательных служб- АК.
- Переписка (написание официальных писем) лежит на МОП, но с обязательным согласованием до отправки с АК.

Приложение №1.

«Перечень необходимой информации при заведении претензий на продукцию, поставленную АО «Ремтехкомплект», ООО «РТК» сформированный на основании обязательных требований заводов-изготовителей и других поставщиков».

Перечень необходимой информации при заведении претензий на продукцию, поставленную АО «Ремтехкомплект», ООО «РТК» сформированный на основании обязательных требований заводов-изготовителей и других поставщиков.

Общая информация для любой продукции:

1. Фото самой продукции, качественные с читаемой наружной маркировкой (если такая имеется) или бирки на ней.
2. Фото крупным планом, с нескольких ракурсов поврежденных-бракованных мест на самой продукции.
3. Фото паспорта-бирки, и любой сопроводительной документации, поступившей с данной продукцией.
4. Скан официальной претензии от клиента, поступившей по конкретному случаю.
5. Служебная записка с описанием проблемы (как все происходило, как бы вы хотели, чтобы решился вопрос).
6. Указать пункт в ГОСТЕ/ТУ. либо другой НТД, по которому идет несоответствие.
7. Методика испытаний по которой проводились испытания. Перечень поверенных средств испытаний с помощью которых они проводились. (Если идет ссылка на них)

Лента:

1. Паспорт.
2. Фото ленты с подтверждением № бухты.
3. Заполненный рекламационный акт (в общем доступе-инф. От ОМТС-Красный треуго.)
4. В случае если поступила претензия на плохое качество ленты уже в работе, то запрашивать видео материалы, по которым можно было бы оценить данную ленту и принять решение по ней.

Касаемо принятия претензий, полученных по вине транспортной компании:

РЕМТЕХКОМПЛЕКТ

1. Заполненный акт по форме транспортной компании, либо на бланке «Ремтехкомплект» (в присутствии и с росписью водителя-представителя транспортной компании) если нет ни того ни другого сделать отметку прямо в ТТН, о порче либо о недогрузе, так же с росписью водителя.
2. Фотографии: испорченного груза (если увидели прямо в машине, фотографировать в кузове) с видом номера машины. Фотографии должны быть хорошего качества, с читаемыми маркировками и номерами, с нескольких ракурсов. Если вам показалось, что фактический вес принимаемого груза не соответствует данным в документе, складываете все на весы, фотографируете прямо на весах с цифрами. На телефоне должна быть включена геолокация, для того чтобы отображалась информация где и в какое время сделано фото (если такую функцию поддерживает телефон).
3. Скан копия отгрузочных документов (Упд), по которой была произведена отгрузка, если это перемещение, то накладная на перемещение.
4. Служебная записка, с кратким описанием обстоятельств, и в конце фраза: «Прошу до окончания разбирательства данную продукцию убрать на ответ-хранение».

P.S. Довести информацию по оформлению претензий к транспортным компаниям до клиентов, в случае отсутствия оформленного акта, предъявить тк уже ничего не получится, все списания (если вы примите решения идти навстречу клиенту) лягут на «Ремтехкомплект», а значит на вас.

Все вышеперечисленные документы необходимо заносить в претензию через «Добавить» и «Загрузить файл».