

АО «Ремтехкомплект»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АО «Ремтехкомплект»

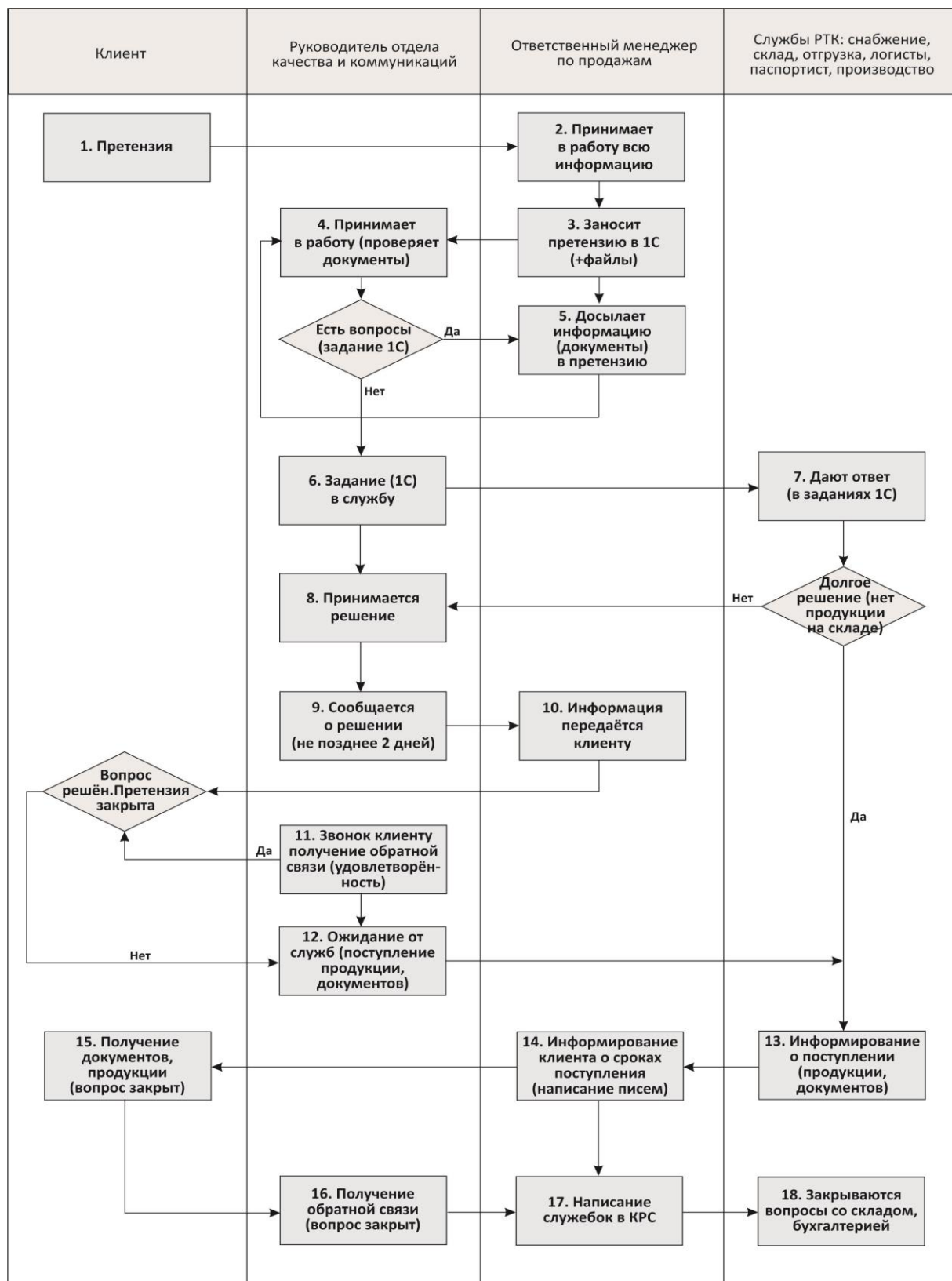
С.Г. Захаров

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

СП-12

Работа с претензиями клиентов

Редакция: № 8 от 20 февраля 2023 г.



1 Карта процессов взаимодействия.

Цель процесса	Выявлять причины неудовлетворенности клиентов с целью дальнейшего их устранения, улучшение бизнес-процессов компании
Ответственный за процесс	Руководитель отдела качества и коммуникаций

2 Документооборот

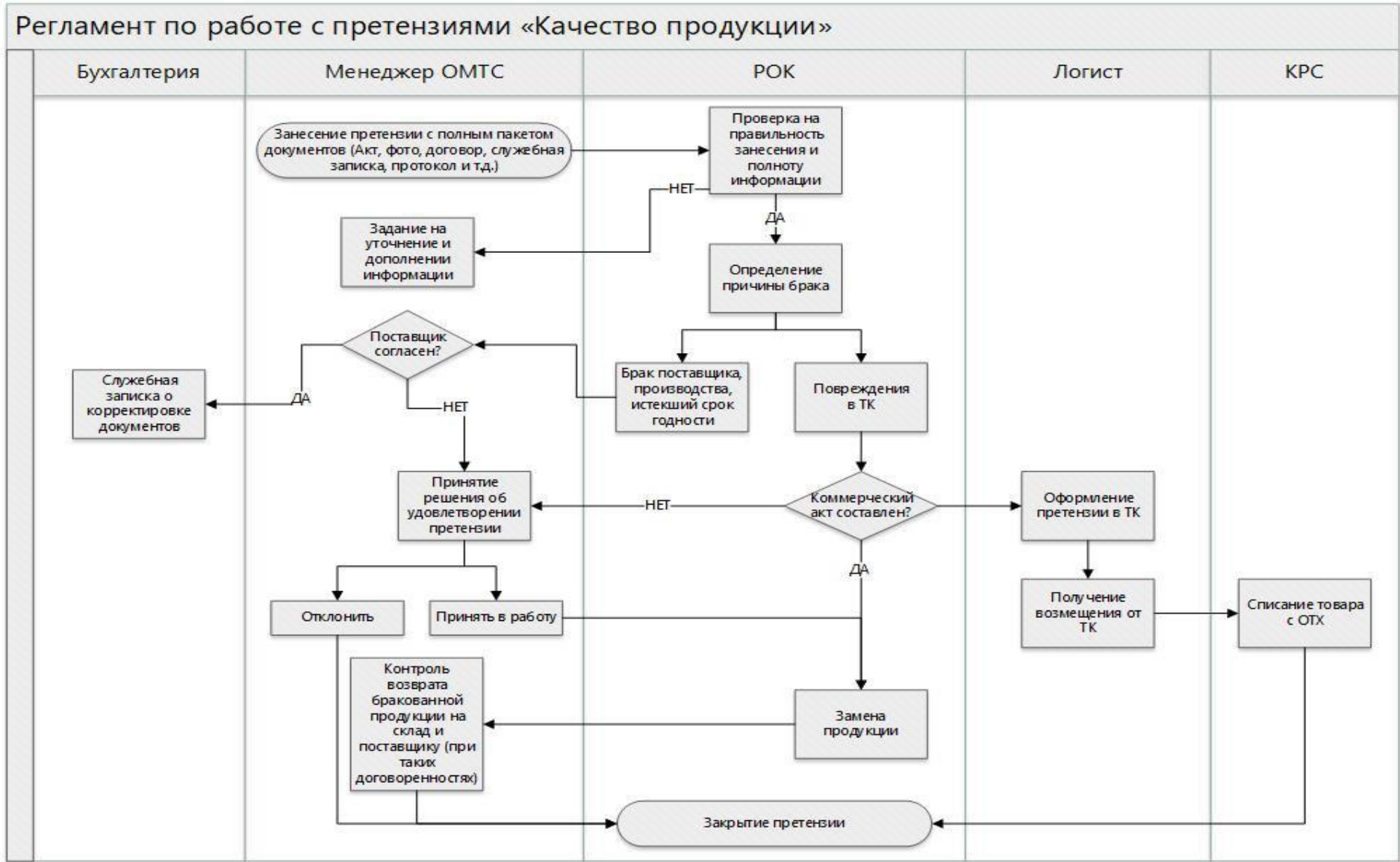
№	Операция	Рук. Отд качества.	Форма	Запись	Форма
1	Выявление претензии	нет	нет	Претензии	Свободная
2	Принятие претензии в работу и определение ответственного лица	нет	нет	Претензия	1С
3	Регистрация и сбор информации по претензии	нет	нет	Претензия	1С
4	Прием в работу, проверка документов, информации.	да	нет	Претензия	1С
5	Запрос дополнительной информации.	да	нет	Претензия	1С
6	Задание в необходимый отдел для выяснения причин.	да	нет	Претензия	1С
7	Поступление ответов по заданиям.	да	нет	Претензия	1С
8	Принятие решения по претензии.	да	нет	Претензия	1С
9	Сообщение о решении ответственному менеджеру.	да	нет	Претензия	1С
10	Передача информации клиенту.	нет	нет	Претензия	1С
11	Звонок клиенту, получение необходимой информации.	да	нет	Претензия	1С
12	Поступление продукции.	да	нет	Претензия	1С
13	Информирование от смежных служб.	нет	нет	Претензия	1С
14	Информирование клиента.	нет	нет	Претензия	1С
15	Отправка клиенту продукции, документов.	нет	нет	Претензия	1С
16	Получение обратной связи от клиента, удовлетворенности.	да	нет	Претензия	1С
17	Оформление документов (крс) если вопрос касается продукции.	нет	нет	Претензия	1С
18	Заккрытие вопросов со складами, бухгалтерией.	нет	нет	Претензия	1С

3 Правила выполнения операций

Претензия (неодобрение, рекламация, письмо) — неудовлетворенность покупателя или поставщика, заказчика, предъявляемая АО «Ремтехкомплект» или его сотрудникам по поводу ненадлежащего качества или количества поставляемого товара, просрочки сроков поставки, плохой работы отделов, ошибок в оформленных документах, требование об устранении недостатков, снижении цены, возмещении убытков, нарушение условий договора и тому подобное.

№	Операция	Правила выполнения операций
1	Выявление претензий.	- Претензия от клиента может поступить в устном, письменном, факсимильном или электронном виде любому сотруднику АО «Ремтехкомплект». - Лицо, получившее претензию любого вида (если устная, то фиксируют ее на бумаге в виде служебной записки) <u>в течение 1-го часа</u> передает для фиксации сотруднику подразделения, который в дальнейшем оповещает о ней ответственное лицо за принятие решения по претензии. - Ответственными лицами за принятие решения по претензиям от Покупателей являются: коммерческий директор, начальник ОП и его заместитель; по претензиям от Поставщиков товаров и услуг: коммерческий директор, начальник ОМТС; по претензиям от Покупателей и Поставщиков: руководитель филиала, заместитель директора регионального развития.
2	Принятие претензии в работу.	- После получения претензии, ответственное лицо за принятие решения по претензии выполняет следующие задачи: - Назначить ответственного исполнителя по поступившей претензии, - Определяет перечень дополнительной информации, необходимой для принятия решения, проверки фактов и т.п., - Устанавливается день или срок предоставления собранной информации, <u>не более 2-х дней</u> с момента фактического поступления. - Лицо, ответственное за исполнение претензии <u>в течение текущего дня</u> с момента получения задания от руководителя информирует Клиента, что претензию получили и по ней ведется работа.
3	Регистрация и сбор информации по претензии	Назначенное лицо по исполнению претензии в первую очередь регистрирует претензию в 1С («Документы»- «Претензия»). Сбор дополнительной информации, необходимой для разрешения претензии: - При необходимости с разрешения непосредственного руководителя исполнитель вправе привлекать специалистов компании других отделов. - При необходимости возможен приезд клиента или, с согласия непосредственного руководителя, выезд сотрудника компании к клиенту для выяснения причин, результатом которого является запись в произвольной форме или в Акте. - Исполнитель по претензии предоставляет и докладывает дополнительную информацию ответственному лицу за принятие решения по претензии.
	Претензия обоснована?	Ответственное лицо за принятия решения по претензии анализирует собранную информацию, на основании которой принимает решение об обоснованности претензии
5	Обоснованный отказ клиенту в удовлетворении претензии	- На основании принятого решения об отказе в удовлетворении претензии, лицо ответственное за исполнение претензии готовит обоснованный отказ клиенту в удовлетворении претензии и фиксирует в программе 1С. - Если претензия поступила в письменном виде (почтой, факсимильной или электронной почтой), отказ должен быть оформлен в письменном виде, а также фиксируется в программе 1С. - Если претензия поступила в устном виде, форму отказа выбирает ответственный за принятие решения, в зависимости от сути претензии.
6	Работа по удовлетворению претензии клиента	Ответственное лицо по исполнению претензии, выполняет действия, которые были определены ответственным за принятие решения <u>в течение 1-го рабочего дня или в согласованные с клиентом сроки</u>, с обязательным уведомлением ответственного за принятие решения об исполнении поступившей претензии. Решение по данной претензии фиксируется в программе 1С в поле "Описание решения".
7	Получение и фиксация обратной связи от клиента	- Сотрудник отдела продаж закрепленный за клиентом от которого поступила претензия, в течении 2-х недель должен получить обратную связь по итогам исполнения претензий и фиксирует ее в программу 1С - Специалист отдела маркетинга с определенной периодичностью собирает обратную связь от клиентов (сроки и список претензий определяет Зам. директора по маркетингу)

4. Карта процесса по виду претензий «Качество продукции»



5. Карта процесса по виду претензий «Пересорт, недостатки, излишки»



6. Показатели оценки выполнения процесса

№	Показатель оценки	Единица измерения	Период установления плана/ норматива
1	Первый ответ по претензии в срок	Не более 2-х дней	дней/недель.