



Публичное акционерное общество «Электровыпрямитель»

г. Саранск

ПРОЦЕДУРА ОФОРМЛЕНИЯ ЗАПИСЕЙ О ПРЕТЕНЗИЯХ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ

1. Область применения

Данная процедура разработана для ПАО «Электровыпрямитель» и является обязательной для всех подразделений организации участвующих в рассмотрении и удовлетворении претензий (рекламаций) от потребителей.

2. Общие положения

2.1 Получение претензии (рекламации)

Претензия (рекламация) на обнаруженное несоответствие качества установленным требованиям и (или) комплектности поставленной продукции (выполненных работ) может быть получена в период действия гарантийных обязательств поставщика продукции, если иное не указано в договоре на поставку продукции.

В претензии (рекламации) должно быть указано выявленное несоответствие качества и (или) комплектности продукции, заводской номер, дата ввода в эксплуатацию, дата выявления несоответствия, место обнаружения, способ урегулирования претензии (требование о восстановлении или замене дефектной продукции).

Мы не принимаем в работу анонимные жалобы.

Каждая претензия рассматривается равнозначно, объективно и беспристрастно.

2.2 Подтверждение получения претензии (рекламации)

Немедленно сообщаем заявителю претензии (по почте, телефону или электронной почте) о поступлении претензии (рекламации), а также информируем о сроках рассмотрения и продвижения в работе по претензии (рекламации).

2.3 Регистрация претензии (рекламации)

Полученные организацией претензии (рекламации) генеральный директор, под руководством которого происходит организация работ по рассмотрению и удовлетворению претензии (рекламации), в тот же день направляет ответственному исполнителю (по направлениям), который идентифицирует и реагирует её в журнале учёта претензий (рекламаций).

Ответственность за организацию и координацию работ по претензиям (рекламациям) несёт заместитель генерального директора по качеству.

2.4 Первоначальная оценка претензии (рекламации)

После получения претензии (рекламации) проводится её первоначальная оценка с точки зрения таких критериев как важность, безопасность, сложность, возможные последствия, а также проводятся немедленные действия по рассмотрению претензии (рекламации).

2.5 Расследование претензии (рекламации)

После проведения первоначальной оценки претензии проводится расследование всех обстоятельств получения претензии, сбор материалов, имеющих отношение к претензии (рекламации), которые направляются ответственным исполнителем начальнику цеха, выпустившему указанную в претензии (рекламации) продукцию.

Если подтверждается обоснованность претензии, то претензия считается принятой и должна быть удовлетворена в кратчайшие сроки с момента её получения, не нарушая при этом сроков договора на поставку и законодательство РФ.

2.6 Устранение несоответствия

Если выяснится, что условия договора на поставленную продукцию действительно были нарушены, ситуацию следует исправить.

Вопросы восстановления продукции могут быть решены:

- путём обмена информацией (рекомендации) с потребителем по каналам связи;
- силами потребителя;
- силами командированных специалистов организации;
- силами сторонних организаций (специалистов) по отдельно заключенному договору, при условии отправки комплектующих элементов для замены вышедших из строя;
- путём возврата несоответствующей продукции и проведением ремонтно-восстановительных работ в условиях завода-изготовителя;
- путём замены несоответствующей продукции на новую, при невозможности устранить дефекты в несоответствующей продукции;
- восполнением комплектности поставленной продукции.

2.7 Сообщение о принятых мерах по претензии (рекламации)

Решение, принятое в отношении претензии доводится до заявителя претензии (рекламации) и цеха-изготовителя продукции письменно в течении двух рабочих суток со дня получения претензии (рекламации). В рамках условия договора на поставляемую продукцию может устанавливаться иной срок ответа.

2.8 Проведение исследования несоответствующей продукции

В случае возврата несоответствующей продукции на завод-изготовитель проводится её исследование с целью:

- установления характера дефектов (производственный, конструктивный, эксплуатационный, дефект покупных комплектующих изделий) и причин его возникновения;
- разработки и реализации организационно-технических мероприятий по устранению причин возникновения дефектов;

- исключение возникновения аналогичных дефектов в изделиях, находящихся в производстве и эксплуатации.

По результатам комиссионного исследования составляется акт, полностью оформленный акт исследования направляется заявителю и всем заинтересованным службам завода-изготовителя.

2.9 Закрытие претензии (рекламации)

Претензия (рекламация) считается удовлетворенной, если изделие восстановлено (заменено) и доставлено получателю, недоукомплектованность изделия выполнена поставщиком.

2.10 Отчётность

В организации ежемесячно формируется отчёт по претензиям (рекламациям) за прошедший месяц. Результатом деятельности организации являются:

- корректирующие действия;
- действия, предпринятые в отношении рисков и возможностей, и инновационных улучшений.

Анализ претензий и причин несоответствия продукции доводится до руководства организации и руководителей структурных подразделений на совещаниях «День качества».

3. Ответственность

Ответственность за организацию и координацию работ по претензиям (рекламациям) от потребителей несёт заместитель генерального директора по качеству.