

# РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ

Правила оформления и регламент

процесса



03.08.2018г.

# Виды претензий

## ПО КАЧЕСТВУ



# Виды претензий

## ПО КАЧЕСТВУ



# Виды претензий



## ПО КОЛИЧЕСТВУ

1.  
Излишки



2. Недостача





НАДЕЖНАЯ. УДОБНАЯ. ТВОЯ.

Что делать?

---



## Как оформить претензию

Покупатель может обратиться с рекламацией по качеству продукции в срок, указанный в гарантийном талоне на приобретённый товар, а по логистическому браку (бою) не позднее 30 дней со дня получения товара.

Ответственный сотрудник МРК.

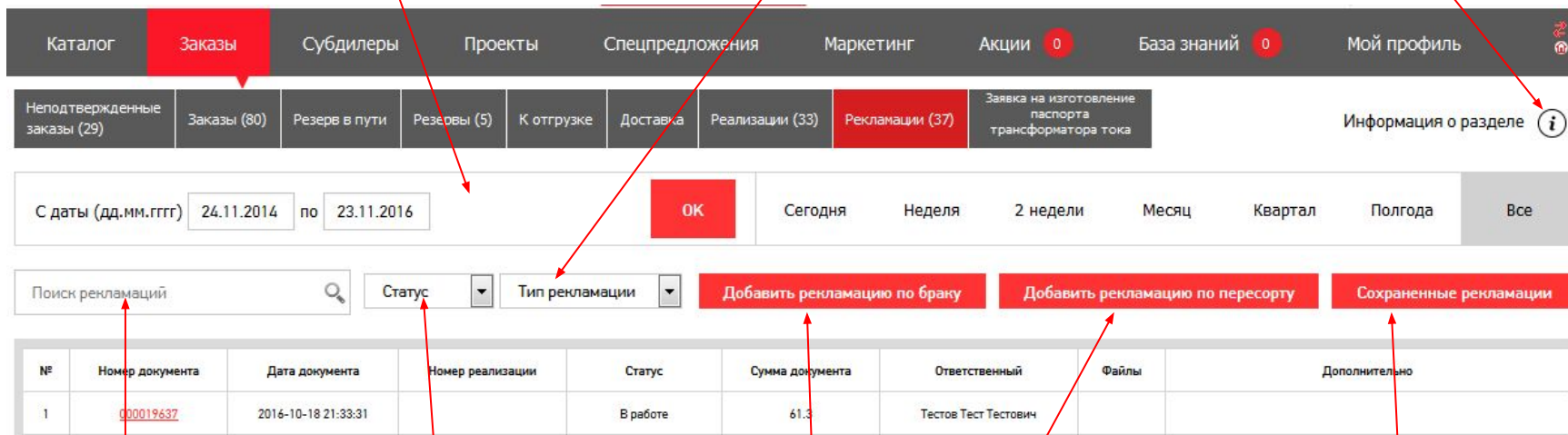


# Подача рекламации через IMS 2.0

Отбор рекламаций по дате создания

Отбор рекламаций по типу (брак, недостаха, излишки)

Инструкция к разделу



Каталог **Заказы** Субдилеры Проекты Спецпредложения Маркетинг Акции 0 База знаний 0 Мой профиль

Неподтвержденные заказы (29) Заказы (80) Резерв в пути Резервы (5) К отгрузке Доставка Реализации (33) **Рекламации (37)** Заявка на изготовление паспорта трансформатора тока

Информация о разделе

С даты (дд.мм.гггг) 24.11.2014 по 23.11.2016 **OK** Сегодня Неделя 2 недели Месяц Квартал Полгода Все

Поиск рекламаций  **Статус**  **Тип рекламации**  **Добавить рекламацию по браку** **Добавить рекламацию по пересорту** **Сохраненные рекламации**

№	Номер документа	Дата документа	Номер реализации	Статус	Сумма документа	Ответственный	Файлы	Дополнительно
1	000019637	2016-10-18 21:33:31		В работе	61.3	Тестов Тест Тестович		

Поиск рекламации по номеру

Отбор рекламаций по статусу (в работе, не принята, принята или принята частично)

Создание рекламации по качеству

Создание рекламации по количеству (излишек или недостаха)

Список сохраненных, но неотправленных рекламаций

# Создание рекламации по качеству

Период, за который будет выполнен поиск номенклатуры в реализациях

Создать рекламацию по данным табличного документа: артикул, наименование, количество

Добавить номенклатуру в рекламацию. В таблицу будет добавлена строка с номенклатурой

Сохранить, но не отправлять рекламацию

Отправить рекламацию в ЕКФ

Отмена создания рекламации (без удалить строку сохранения) | Выбрать и удалить строку таблицы

25.11.2011 - 24.11.2016

<input type="checkbox"/>	№	Артикул ▲▼	Наименование ▲▼	Номер документа реализации	Дата документа реализации	Кол-во в реализации	Цена за ед	Кол-во в рекламациях	Сумма рекламации	Кол-во брака	Описание рекламации	Выбрать файл
<input type="checkbox"/>	1	mb23-3/9e	Щит учетно-распред. навесной ЩУРН 3/9 (3) (500x300x120) IP31 EKF PROxima	не найдено в реализациях ▼			1931.49	0	0			

Прикрепить файлы:  Файлы не выбраны.

Способ возмещения: Виртуальный возврат продукции ▼

Выбор строки для удаления

Прикрепить один файл с описанием брака ко всей рекламации

Выбрать способ возмещения брака

Общее количество номенклатуры в реализации

Реализация, в которой номенклатура с браком

Количество номенклатуры в реализации, которое уже оформлено в рекламациях. Кол-во в рекламациях + кол-во брака ≤ кол-ва в реализации

Количество брака

Выбрать в списке описание или написать иное

Прикрепить файл с описанием брака (фото, протокол экспертизы...).





# Создание рекламации по количеству

Выбрать период создания документа реализации

Выбрать из списка реализацию и нажать «ОК»

Добавить номенклатуру в рекламацию. В таблицу будет добавлена строка с номенклатурой

Сохранить, но не отправлять рекламацию

Отправить рекламацию в ЕКФ

25.10.2016 - 24.11.2016    выбрать реализацию    ОК    Добавить номенклатуру    Сохранить рекламацию    Отправить в ЕКФ    Отменить    Удалить

<input type="checkbox"/>	№	Артикул ▲▼	Наименование ▲▼	Кол-во в документе	Фактически пришло	Описание рекламации	Выбрать файл
Нет данных...							

Способ возмещения: Довоз продукции

Выбрать способ возмещения

Отмена создания рекламации (без сохранения)

Выбрать и удалить строку таблицы

## После выбора реализации будет заполнена таблица номенклатурой этой реализации

Выбор строки для удаления

Указать, сколько фактически пришло товара

Если необходимо, написать комментарий

Если необходимо, прикрепить файл к пересорту (например, фото)

<input type="checkbox"/>	№	Артикул ▲▼	Наименование ▲▼	Кол-во в документе	Фактически пришло	Описание рекламации	Выбрать файл
<input type="checkbox"/>	1	mdri-47-pro	Расцепитель независимый PH-47 EKF PROxima	150	<input type="text" value="150"/>	<input type="text"/>	ВЫБРАТЬ ФАЙЛ
<input type="checkbox"/>	2	ps-015-16-380	Вилка переносная 015 3P+PE+N 16A 380В IP44 EKF PROxima	20	<input type="text" value="20"/>	<input type="text"/>	ВЫБРАТЬ ФАЙЛ
<input type="checkbox"/>	3	ps-215-16-380	Розетка переносная 215 3P+PE+N 16A 380В IP44 EKF PROxima	20	<input type="text" value="20"/>	<input type="text"/>	ВЫБРАТЬ ФАЙЛ

## Обязательные документы

---

### По логистическому браку:

- Акт о браке/ Акт по форме ТОРГ 2;
- ТТН с отметкой получателя о наличии брака с указанием количества мест;
- **Фотографии брака**, в случае наличия видимых повреждений продукции и/или упаковки.



## Обязательные документы

---

### По заводскому браку:

- Акт о браке/ Акт по форме ТОРГ 2/ Протокол испытаний изделия **(с обязательным наличием описания дефекта)**;
- Фотографии или видео о не срабатывании, не включении, отсутствии каких-либо элементов конструкции;
- Документы, подтверждающие дату начала гарантии или дату продажи конечному потребителю (ТТН для определения сроков отгрузки и т.п.)

Ответственными за наличие полного пакета документов по рекламации от покупателей являются МРК.



## Обязательные документы

---

В случае отсутствия указанных выше документов инженер по качеству в праве

**не рассматривать данную  
рекламацию**



## Обязательные документы



### По количественному браку:

- Документы, подтверждающие дату продажи конечному потребителю (ТТН для определения сроков отгрузки и т. п.)
- Описание несоответствия (недостача или излишки)

### **ВАЖНО!!!**

**Срок для подачи рекламации по количеству – 30 дней со дня получения товара клиентом**

## Обработка претензий

---

1. Ответственным за обработку претензий по качеству продукции является инженер по качеству.
2. Ответственным за обработку претензий по количеству является сотрудник КРО.
3. Перед рассмотрением документа «Работа с претензиями...», ответственный проверяет наличие «Акта о браке с описанием дефекта» для каждой номенклатуры товаров, а также фотографий бракованной продукции.
4. В случае отсутствия какой-либо информации или документов по номенклатуре в претензии, инженер по качеству не обрабатывает претензию, а информирует МРК (заметка в 1С) и запрашивает у него необходимые данные.
5. На основе предоставленных документов инженер по качеству



# Обработка претензий

При согласовании номенклатуры инженер по качеству/сотрудник КРО ставит статус документа претензии:

Основной блок | **Дополнительные данные**

Номер: 000026496    Дата: 23.07.2018 14:36:00    Номер акта: 1    Дата акта: 12.07.2018    Статус: Выполнена

Показывать состояние:     Контрагент: Электротехмонтаж ТД (ЭТМ)    Склад компании: Электрорешения Ногинск    [Документы основания \(РТ\)](#)

Выбрать все для КР | Подобрать поставщика

К.	И	N	Номенклатура	Количество	Тип	Цена	Скидка, %	Сумма	Статус	Описание	Документ основание	Последняя дата из...	Неиспра
<input type="checkbox"/>	1		Каркас ВРУ-1 Unit R разборный (1800x800x450) IP31 EKf PROxma	1,00	Брак	14 420,00	54,00	6 633,20	Принят офис...	некомплект	Реализация товаров ЭР00009070 от 15.06.2018 15:56:36	23.07.2018 14:36:00	Пересор

- Принят складом
- Принят офисом**
- Не принято
- Ожидает
- Экспертиза
- Завершено
- Принята по лояльности
- Претензия к ТК

# Обработка претензий

При анализе претензий по качеству, ответственный указывает вид неисправности

Склад компании: Электрорешения Ногинск

Документы основания (РТ):

ество	Тип	Цена	Скидка, %	Сумма	Статус	Описание	Документ основание	Последняя дата из...	Неисправн...	Причина не...	Отклоне
1,00	Брак	14 420,00	54,00	6 633,20	принят офис...	некомплект	Реализация товаров ЭР000090/0 от 19.06.2018 19:06:36	23.07.2018 14:36:00	Пересорт ...	Дефект По...	

Справочник Дефекты. Неисправности

Код ...	Типовое описание неисправности
N17	Возгорание
N25	Дефект покрытия
N22	Дефект сварки
N16	Дым, запах гари
N02	Изделие не включается
N03	Изделие не выключается
N27	Изделие не поверено / нет Сертификата
N15	Излом, хрупкость хомутов, гофры, кабель-каналов
N08	Клеммы на изделии не затягиваются
N19	Лояльность
N20	Механическое повреждение
N07	Не горит (лампа)
N01	Не работает
N12	Не работает счетный механизм
N14	Невозможность установки изделия (дефект крепления, несовпадение посадочных мест)
N18	Некомплект
N99	Описание неисправности приведено отдельно
N11	Отсутствие клемм, контактов
N24	Перегрев
N10	Переключатель не фиксируется в одном или нескольких положениях
N21	Пересортица
N23	Пломба: отсутствует, либо нечеткая
N26	Погрешность средств измерения превышает допустимые значения
N04	Самопроизвольно включается
N05	Самопроизвольно выключается
N06	Технические параметры не соответствуют заявленным
N09	Утоплены кнопки
N13	Шум, гул при работе

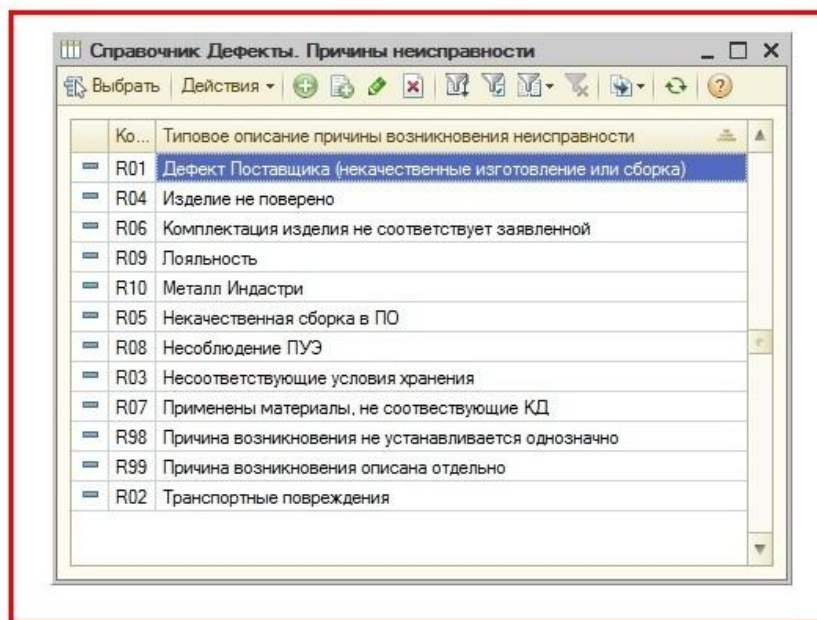
Создать документы



# Обработка претензий

а также причину неисправности, выбрав их из справочника дес

Ид	Статус	Описание	Документ основание	Последняя дата из...	Неисправн...	Причина не...	Склонени...
6 633,20	Принят офис...	некомплект	Реализация товаров ЭР00009070 от 15.06.2018 15:56:36	23.07.2018 14:36:00	Пересорти...	Дефект ...	



## Обработка претензий

---

Срок на обработку претензий составляет

**5 рабочих дней** с момента создания претензии



## Экспертиза продукции

В случаях, когда определить причину дефекта по предоставленным материалам невозможно, инженер по качеству может запросить изделие для проведения

экспертизы в лаборатории



Соответственно в форме претензии проставляется статус «Экспертиза» и ответственный МРК запускает процедуру доставки продукции в лабораторию.

### **ВАЖНО!!!**

**Срок на проведение экспертизы изделия составляет 30 календарных дней с момента получения товара.**



## Экспертиза продукции

---

В случае подтверждения скрытого производственного брака комп  
предоставит замену дефектного оборудования.



Если в случае проведения экспертизы будет выявлено, что дефект был приобретен в процессе эксплуатации изделия/по вине клиента (нарушение условий эксплуатации/условий хранения), то претензия не будет рассматриваться как гарантийный случай и замена не предоставляется.



# Приборы учета

Очень часто в описании дефекта встречаются следующие варианты «Просрочена поверка», «Просрочен», «Истек срок поверки», «Старые паспорта» и т.д.

Подобрать поставщика

С.	И	N	Номенклатура	Количество	Тип	Цена	Скидка, %	Сумма	Статус	Описание	Документ основание
1			СКАТ 302М/1 - 5(7.5) Т П ЕКФ	2,00	Брак	1 260,00	50,00	2 520,00	Экспертиза	Просрочен	Реализация товаров ЕКФ0005377 от 31.03.2017 4:06:28

**НЕ ВЕРНО!**

казывать состояние:  Контрагент: Электропромкомплект ООО (ИП Блинков)

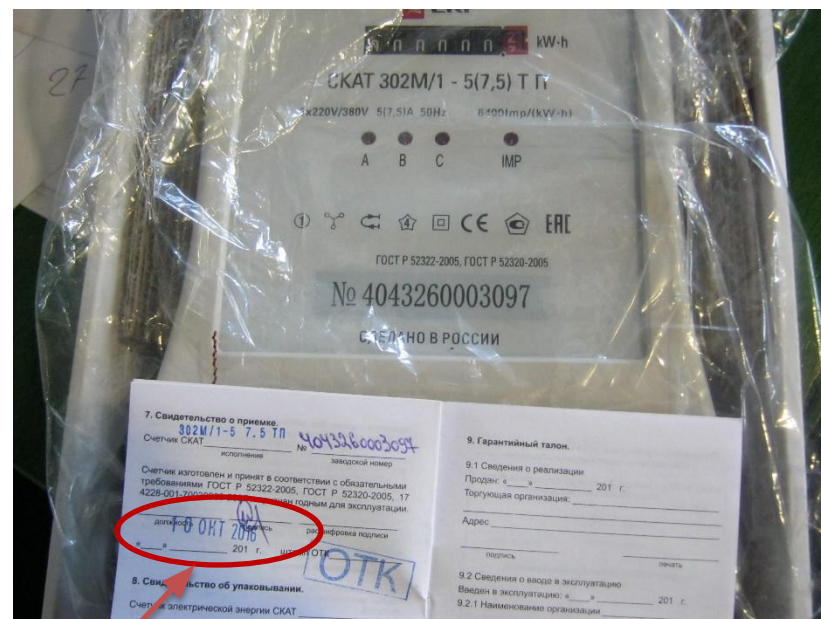
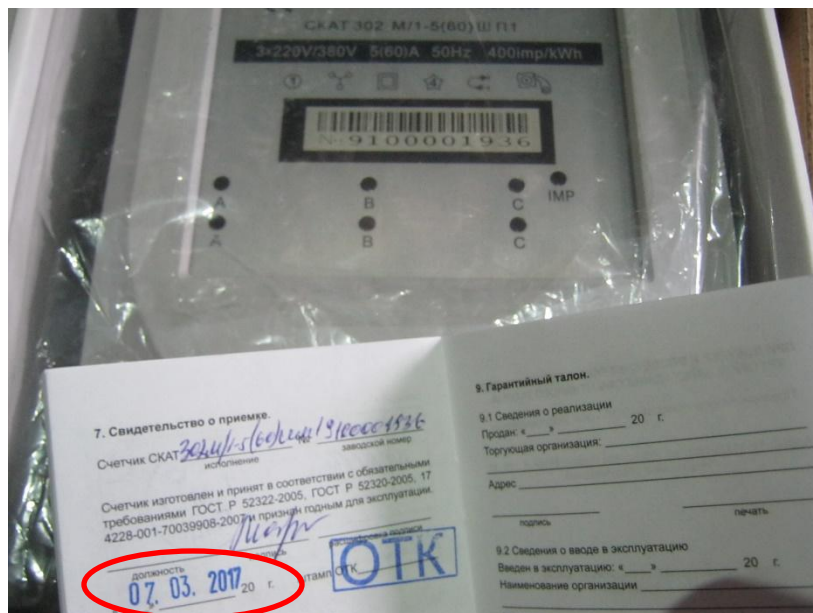
Склад компании: Центральный склад Купавна

[Документы основания \(P 1\):](#)

Выбрать все для КР | Подобрать поставщика

С.	И	N	Номенклатура	Количество	Тип	Цена	Скидка, %	Сумма	Статус	Описание	Документ основание
1			СКАТ 101М/1-3 Ш Р1 5(60)А ЕКФ	54,00	Брак	1 089,74	50,00	29 422,98	Принят офис...	истек срок поверки	Реализация товаров ЕКФ0014729 от 24.12.2014 9:39:22

# Приборы учета



Дата  
поворки

**Межповерочный интервал на счетчики составляет 16 лет!**

## Приборы учета

---

1. МРК заводит претензию в базе 1С, и инженер по качеству рассматривает претензию согласно текущему регламенту.
2. Инженер по качеству принимает/не принимает претензию.
3. В случае принятия претензии МРК заводит в 1С возврат товара указывая в документе склад «Поверка».
4. Срок переповерки зависит от загруженности производства, **но не превышает одной не,**



**Спасибо за внимание!**



Центральный офис ЕКФ:  
127273, Россия, Москва,  
ул. Отрадная, д.2Б, стр.9  
Тел. 8 (495) 788-88-15

[WWW.EKFGROUP.COM](http://WWW.EKFGROUP.COM)