

РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ

Правила оформления и регламент





Виды претензий

ПО КАЧЕСТВУ















Виды претензий

ПО КАЧЕСТВУ









Виды претензий



1. Излишки

2. Недостача

по количеству







Что делать?





Как оформить претензию

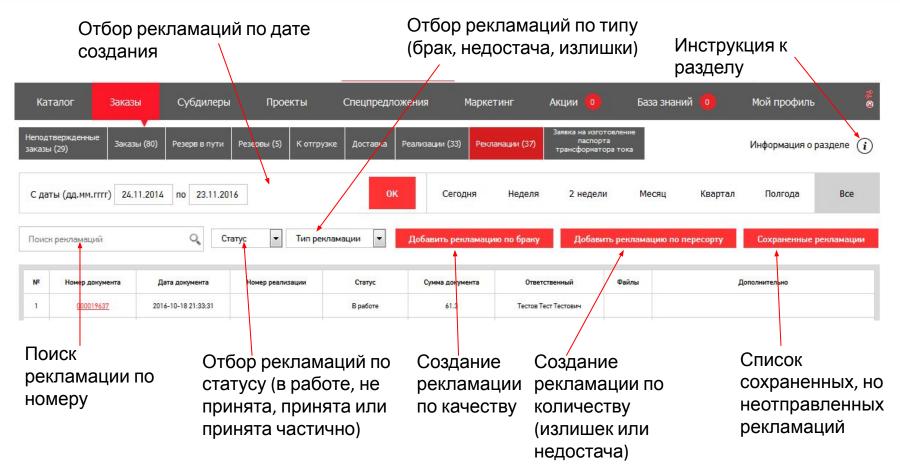
Покупатель может обратиться с рекламацией по качеству продукции в срок, указанный в гарантийном талоне на приобретённый товар, а по логистическому браку (бою) не позднее 30 дней со дня получения товара.







Подача рекламации через IMS 2.0





Создание рекламации по качеству



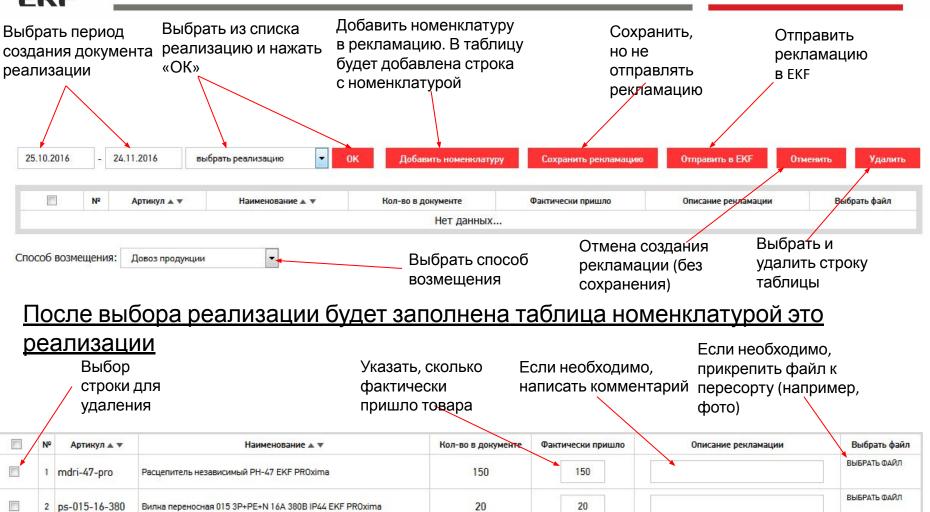
ВЫБРАТЬ ФАЙЛ



3 ps-215-16-380

Розетка переносная 215 3P+PE+N 16A 380B IP44 EKF PROxima

Создание рекламации по количеству



20

20





По логистическому браку:

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



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 MPK.





В случае отсутствия указанных выше документов инженер по качеству в праве

не рассматривать данную рекламацию







По количественному браку:

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

ВАЖНО!!!

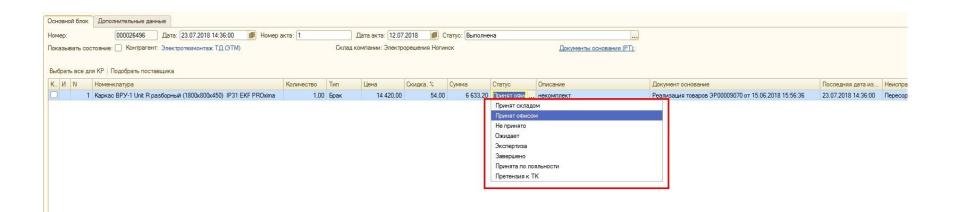
Срок для подачи рекламации по количеству – 30 дней со дня получения товара клиентом



- 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

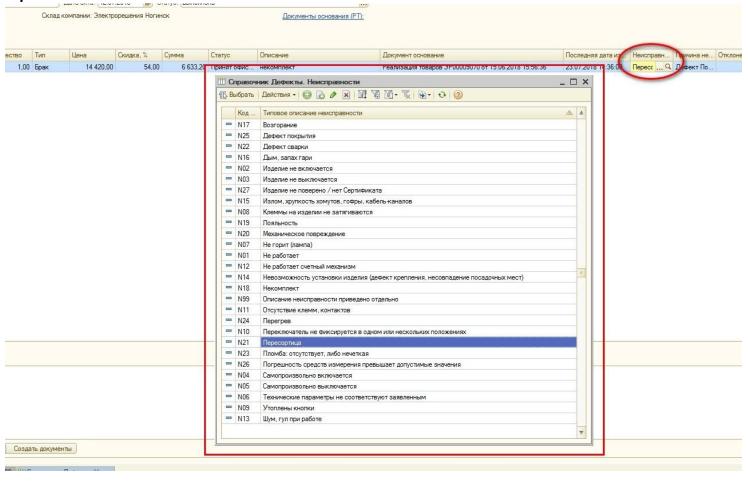


При согласовании номенклатуры инженер по качеству/сотрудник КРО ставит статус документа претензии:





При анализе претензий по качеству, ответственный указывает вид неисправности

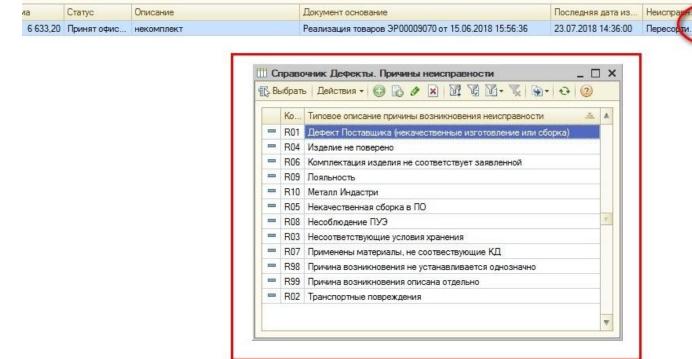


Дефек ... Q



Обработка претензий

а также причину неисправности, выбрав их из справочника дес





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 лабораторі

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.





Приборы учета





Дата поверки

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

WWW.EKFGROUP.COM