**Работа с претензиями.**

Работа с претензиями – кросс-функциональный процесс, нацеленный на оперативное рассмотрение, урегулирование и оплату претензий и уведомлений потребителей (проблемы по качеству, срокам поставки, сервису за адресации, пересортицы, недостачам/излишкам и др.):

• Повышение эффективности и скорости рассмотрения обращений от клиентов.

• Повышение удовлетворенности клиентов претензионным процессом.

Для ускорения процесса рассмотрения рекламационных писем, поступающих от Заказчика на качество продукции, кроме документов, необходимо предоставлять следующие, согласно списка, указанного ниже.

**Перечень документы для подачи претензионного письма.**

1. Претензионное письмо;
2. Акт приемки товара (если не выявлено несоответствий);
3. Акт несоответствия товара (по качеству, количеству и тд.);
4. Транспортные накладные;
5. Сертификаты соответствия / качества (если имеются);
6. Копия договора, счет фактуры;
7. Фотоотчет несоответствий (фото машины/вагона; расположение продукции в вагоне/прицепе машины; фото повреждений / несоответствий продукции, согласно договора, ГОСТа, НТД; фото дефекта крупным планом с измерением размера и тд).
8. Доверенность (на того, кто производит доставку продукции) на фирменном бланке организации с печатью и подписью руководителя.

**Порядок составления и подачи претензии.**

1. Претензия подается в письменном виде;
2. Направляется в адрес менеджера продаж на электронную почту (который закреплен за Заказчиком) или напрямую представителю компании занимающимся претензионными вопросами;
3. Юридическое лицо составляет претензию на фирменном бланке Компании Заказчика;
4. Индивидуальный предприниматель на фирменном бланке, (при отсутствии официального бланка) претензия составляется на бланке форма А-4, где обязательно указывается, кому подается, кто подает, обратный адрес, контактный телефон;
5. В претензии указывается номер реализации, дата получения, когда передано конечному покупателю претензируемый товар, количество товара по документам и фактически полученное количество;
6. Указывается, в связи, с чем подана претензия;
7. Указываются требования заказчика по данному товару (подлежит уценке, замене и тд.) или варианты урегулирования данного спора;
8. Перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств;
9. Под текстом претензионного письма ставится дата, ФИО, подпись и расшифровка подписи;
10. Для юридических лиц, если рекламационное письмо подписывается не руководителем, то необходимо указать номер доверенности, дающей право представлять интересы Заказчика.







**Действия при обнаружении дефекта.**



Уважаемый Клиент!

Обращаем Ваше внимание: чем более детально Вы сообщите информацию о возникшей проблеме, ответите на наш запрос, тем быстрее мы сможем её решить. Обращаем ваше внимание на основные моменты, выполнение которых позволяет быстро принять решение и урегулировать претензию

1. ЗАФИКСИРОВАТЬ выявленное несоответствие (сделать фотографии) с видимой маркировкой. Если размер дефекта можно измерить, приложить в материалы претензии фото замеров;

2. ОФОРМИТЬ ДОКУМЕНТЫ и НАПРАВИТЬ ИНФОРМАЦИЮ на электронный адрес компании:

• АКТ приемки продукции с выявленным несоответствием с подробной информацией в идентификационных данных забракованной продукции указывать номер сертификата, № плавки, партии, рулона/листа, вес нетто, вес дефектной части продукции, (номер вагона/машины по необходимости). В акте указать общий вес/количество забракованной продукции.

• Направить письмо на ТОО «КМК Trade Company» с вызовом представителя на совместную инспекцию, при необходимости или обоснованными требованиями распорядиться забракованным прокатом.

• Направить письмо на ТОО «КМК Trade Company» от Заказчика с заявленными финансовыми требованиями согласно Акту совместной инспекции или односторонней инспекции или ранее направленным решений (если есть).

• Обратить внимание: Вес, забракованный продукции, идентификационные данные, название дефекта, указанные в претензии должны быть такими же, как в акте.

• Калькуляцию убытков, оформленную с детальной расшифровкой указанных сумм к оплате.

3. НЕ ПЕРЕРАБАТЫВАТЬ, НЕ ОТГРУЖАТЬ забракованную продукцию без соответствующего решения.

4. СОХРАНЯТЬ МАРКИРОВКУ (если имеется) на забракованной продукции для предъявления.

5. ПРЕДЪЯВИТЬ ранее заявленную в уведомлении/претензии продукцию в ходе совместной/ односторонней инспекции.

6. ОБРАЩАТЬСЯ ПО ВОПРОСАМ к указанным в карте коммуникаций сотрудникам.



**Как оформить уведомление, если обнаружено несоответствие / дефект.**

Оформить акт приемки и направить информацию на электронную почту компании.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Этап приемки** | **Ситуация** | **Порядок действий** | **Что можно сфотографировать для ускорения принятия решения по претензии** | C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.png**Как указать несоответствие, дефект в уведомлении** |
| Приемка вагона/ автомобиля | Продукция смещена относительно схемы погрузки и/или элементы раскрепления  C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngсломаны | По возможности, составляется двухсторонний акт между клиентом и перевозчиком, производится фотофиксация или составляется внутренний акт. Поставщику незамедлительно направляется информация | - Общий вид вагона/автомобиля (должен быть виден номер);  - Продукция в вагоне/автомобиле до разгрузки (должна быть видна маркировка), смещение продукции, сломанные элементы раскрепления;  - Каждое повреждение продукции (упаковки), в названии файла указывается номер партии, номер продукции | - Нарушение схемы погрузки;  - Повреждение упаковки;  -Указать номер вагона/авто, номер партии, номер продукции, вес нетто. |
| C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngПродукция не смещена относительно схемы погрузки, элементы раскрепления не сломаны, но на продукции (упаковке продукции) имеются механические повреждения - вмятины, разрывы | - Составляется внутренний акт;  - Производится фотофиксация;  - Поставщику незамедлительно направляется информация. | C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.png- Общий вид вагона/автомобиля (должен быть виден номер);  - Продукция в вагоне/автомобиле до разгрузки (должно быть видно маркировку);  - Каждое повреждение продукции (упаковки) в вагоне или над вагоном до перемещения на склад, в названии файла указывается номер партии, номер продукции | - Механические повреждения продукции при транспортировке/ Механические повреждения упаковки при транспортировке;  -Указать номер вагона,/авто номер партии, номер продукции, вес нетто. |
| Упаковка продукции мокрая / покрыта льдом или инеем / из упаковки вытекает C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngвода | - Составляется внутренний акт;  - Производится фотофиксация;  - Поставщику незамедлительно направляется информация. | - Общий вид вагона (должен быть виден номер вагона). Общий вид продукции в вагоне (должна быть видна маркировка);  C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.png- Мокрые единицы продукции в вагоне или над вагоном до перемещения на склад (в названии файла указывается номер партии, номер продукции) | - Атмосферные осадки на продукции;  - Указать номер партии, номер продукции, вес нетто. |
| Снятие упаковки | C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngПродукции мокрая / имеются следы коррозии | - Составляется внутренний акт;  - Производится фотофиксация;  - Поставщику незамедлительно направляется информация. | Фотографии замеров, дефектов:  - Мокрые единицы продукции (или с коррозией) на участке снятия упаковки;  -Упаковочная бумага;  -Участки продукции со следами коррозии;  - В названии файла указывается номер партии, номер продукции. | - Атмосферная коррозия;  - Белая коррозия на оцинкованном м/прокате.    Указать номер партии, номер продукции, вес нетто. |
| Имеются механические повреждения продукции под упаковкой (повреждения упаковки не выявлены) | - Составляется внутренний акт;  - Производится фотофиксация;  - Поставщику незамедлительно направляется информация. | Фотографии замеров, дефектов:  C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.png- Поврежденные единицы продукции на участке снятия упаковки;  - Снятая упаковка и упаковочная бумага;  - Каждое повреждение продукции;  - Замер размеров дефекта;  В названии файла указывается номер партии, номер продукции | - Механическое повреждение (вдавы,/надавы царапины, дыры, раковины, задиры).  Указать номер партии, номер продукции, вес нетто. |
| Входной контроль | C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngРегламентированные параметры продукции, определяемые лабораторно, не соответствуют требованиям | - Составляется внутренний акт;  - Поставщику направляется информация. | Фотографии не требуются | - Несоответствие механических свойств;  - Несоответствие хим.состава;  - Несоответствие микроструктуры. |
| Поверхностные характеристики продукции не соответствуют требованиям | - Составляется внутренний акт;  - Поставщику направляется информация. | Фотографии замеров, дефектов. В названии файла указывается номер партии, номер продукции | Название дефекта по классификатору. Указать номер партии, номер продукции, вес нетто |
| C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngДанные сертификата качества не соответствуют требованиям заказа или поставленной продукции. | Поставщику направляется запрос с указанием несоответствующего параметра и возможности исправления сертификатов или использования продукции в другое назначение, копия сертификата качества | C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngФотографии не требуются | Несоответствие маркировки, |
| Отсутствие данных в СК |
| Фотографии взвешивания продукции на весах | Недостача/ излишки.  Указать номер партии, номер продукции, вес нетто, разницу с весом по сертификату качества. |
| Задача в переработку | C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngХарактеристики продукции (смотка, плоскостность и др.) не позволяют задать продукцию в линию | Составляется внутренний акт. При необходимости производится фотофиксация. Поставщику направляется информация | C:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngВ зависимости от проблемы - состояние продукции, вид проблемы при переработке, результат проблемы и др. | Название дефекта / несоответствие. Указать номер партии, |
| Переработка продукции | Выявлены дефекты поверхности, определяемые согласованным каталогом дефектов, ГОСТ и другой НТД | Составляется внутренний акт. Производится фотофиксация. Поставщику направляется информация | Фотографии каждого вида дефекта для каждой единицы продукции. В названии файла указывается номер партии, номер продукции | Название дефекта по классификатору. Указать номер партии, номер продукции, вес нетто |
| Выявлены дефекты поверхности, не определяемые каталоC:\Users\VARAN\Desktop\Листовки Валентина.pngгом дефектов | Составляется внутренний акт. Производится фотофиксация. Поставщику направляется информация | Фотографии каждого вида дефекта для каждой единицы продукции. В названии файла указывается номер партии, номер продукции | Название дефекта. Указать номер партии, номер продукции, вес нетто |
| Возникновение проблем при переработке (разрывы при штамповке и др.) | Составляется внутренний акт. Производится фотофиксация. Поставщику направляется информация | В зависимости от проблемы, фотографии, позволяющие наглядно оценить проблему | Краткое описание проблемы |

**Рекламационные случаи.**



1. Несоответствия товара (повреждение либо расхождение по количеству), выявлены при приеме транспорта поставщика;
2. Несоответствие по качеству товара, выявленные заказчиком до передачи конечному покупателю;
3. Несоответствие по качеству товара, выявленные конечным покупателем;
4. Несоответствие по качеству товара, выявленные заказчиком до передачи конечному покупателю, образованные в результате гарантийного хранения товара;
5. Несоответствие по качеству товара, выявленные в ходе гарантийной эксплуатации у конечного покупателя (коррозия, вздутие и отслоение ЛКП);
6. Иные случаи несоответствия по качеству товара, выявленные в ходе проведения монтажных работ на объекте конечного покупателя (увеличенные зазоры между листами профилей, смещение одного листа профиля относительно другого, несоответствие геометрии и т.д).

