ПОЛОЖЕНИЕ

Порядок проведения работ по претензиям

П 001-02-2018

г. Солнечногорск.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Завод по переработке пластмасс «Пларус»
_____ Т.А.Захарова
«26» 03 2018г.

ПОЛОЖЕНИЕ

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ПРЕТЕНЗИЯМ

П 001-02-2018

Срок действия 5 лет

Дата введения 27.03.18

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая процедура определяет цель, задачи и последовательность действий при рассмотрении претензий, поступивших на продукцию поставленную ООО «Завод по переработке пластмасс «Пларус» (далее - ООО «ЗПП «Пларус»).

1.2 Целью работы с претензиями является обеспечение удовлетворенности заинтересованных сторон за счет улучшения качества продукции, замены несоответствующей продукции на соответствующую в установленные сроки, выявление и устранение причин возникновения несоответствий.

1.3 Настоящая процедура П 001-02-2018 «Порядок проведения работ по претензиям» соответствует требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008).

1.4 Настоящая процедура обязательна к применению всеми подразделениями ООО «ЗПП «Пларус».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Система менеджмента качества. Требования.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Потребитель	Организация или лицо, получающие продукцию, ООО «ЗПП «Пларус».
Продукция	Результат процесса производства ООО «ЗПП «Пларус».
Претензия	Письменное заявление потребителя, адресованное ООО «ЗПП «Пларус», о поставке продукции несоответствующей по качеству данным, согласованным в договоре.

ОТК	Отдел технического контроля
Несоответствующая продукция	Продукция, не соответствующая требованиям нормативной документации

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за предоставление информации соответствующим подразделениям ООО «ЗПП «Пларус» от потребителей о несоответствующей продукции возлагается на Руководителя Отдела продаж.

Ответственность за ведение в он-лайн режиме Журнала учета претензий (Приложение 1) возлагается на начальника ОТК.

Ответственность за анализ претензии, подготовку предварительного Отчета, окончательного Отчета по претензии с определением причины возникновения несоответствия и корректирующих и предупреждающих действий возлагается на Главного технолога.

Ответственность за подготовку ответа потребителю возлагается на Руководителя отдела продаж.

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Поступление претензии

5.1.1 Претензия (устная или письменная) от потребителей поступает в Отдел продаж к Руководителю отдела продаж. В случае направления потребителем письменной претензии не в Отдел продаж, а в иное подразделение ООО «ЗПП «Пларус», это подразделение обязано перенаправить претензию в Отдел продаж в течение не более 1 часа с момента прочтения претензии.

5.1.2 Руководитель отдела продаж направляет претензию вместе с сопроводительной информацией электронным письмом по существующим спискам рассылки (получатель – начальник ОТК и главный технолог; в копии – генеральный директор, директор по производству, зам. директора по логистике и контролю, начальник цеха).

5.1.3 Претензия и сопроводительная информация должна содержать следующие данные:

- Претензия/ Акт по форме ТОРГ-2/ уведомление о вызове представителя Поставщика
- Подробное описание проблемы, возникшей при переработке продукции ООО «ЗПП «Пларус».
- Идентификацию продукции, при переработке которой возникли проблемы (дата реализации, номер партии; точное количество мест, по которым выявлены несоответствия, и их номера).
- Фотоматериалы, подтверждающие несоответствие продукции, с указанием какому именно пункту договора/спецификации/ТУ не соответствует продукция.
- Данные входного контроля потребителя.
- Стадию обнаружения выявленного дефекта.

5.1.4. Претензия потребителя, содержащая материально-правовые требования, направляется в Юридическую службу.

5.2 Регистрирование претензии

Начальник ОТК при получении претензии от Руководителя отдела продаж присваивает полученной претензии внутренний номер, заносит ее в «Журнал обращения клиентов», где указывает статус претензии. **Срок – не более 8 рабочих часов с момента прочтения претензии.**

Статус претензии может быть:

- «в работе» – это означает, что претензия поступила, и анализ возникновения несоответствующей продукции еще проводится;
- «отклонена» - это означает, что продукция соответствует требованиям Технических условий;
- «принята» - это означает, что продукция не соответствует требованиям Технических условий;
- «запрос информации» - это означает, что не хватает информации (или необходима дополнительная информация) для анализа возникновения несоответствующей продукции;
- «выезд специалиста» - выезд представителя ООО «ЗПП «Пларус» для участия в совместной приемке продукции или для анализа/настройки процесса переработки.
- «снята потребителем» - это означает, что потребитель снял претензию/рекламацию.

5.3 Первый этап работы с претензией

Ответственный - Главный технолог.

Главный технолог обязан:

1) В случае получения уведомления о вызове представителя ООО «ЗПП «Пларус» - назначить ответственное лицо для проведения совместной приемки товара и направить соответствующее сообщение Руководителю отдела продаж. Представитель назначается Главным технологом по согласованию с Директором по производству ООО «ЗПП «Пларус» и должен быть компетентен в вопросах технологии производства и причинах возникновения несоответствий по качеству.
   Срок – не более 8 рабочих часов с даты получения уведомления о вызове представителя.
2) После предоставления Руководителем отдела продаж в письменном виде сроков поездки и контактной информации на площадке потребителя, направить ответственное лицо для участия в совместной приемке товара на складе потребителя.
3) Провести анализ данных лабораторных испытаний по реализованной продукции. **Срок – не более 8 рабочих часов с момента прочтения претензии, направленной Руководителем отдела продаж.**
4) Провести лабораторный анализ архивных образцов (в случае их наличия) с целью выявления предмета претензии. **Срок – не более 8 рабочих часов с момента прочтения претензии, направленной Руководителем отдела продаж**
5) Результаты предварительных анализов по качеству продукции ООО «ЗПП «Пларус» должны быть занесены в предварительный Отчет по претензии. Предварительный Отчет по претензии должен быть направлен в Отдел продаж по средствам электронного документооборота, копии - по существующим спискам рассылки. **Срок – не более 8 рабочих часов с момента прочтения претензии, направленной Руководителем отдела продаж**

При отсутствии достаточной информации от потребителя Главный технолог запрашивает через Отдел продаж следующую информацию (но не ограничиваясь):

- дополнительные фотоматериалы,
- образцы дефектной продукции,
- образцы сырья, при переработке которого у потребителя возникли проблемы.

В случае, если необходимы дополнительные материалы, Предварительный Отчет по претензии предоставляется **в срок не более 8 рабочих часов** с момента их получения.

5.4. Второй этап. Определение обоснованности претензии

Ответственный - Главный технолог

По результатам предварительного Отчета по претензии, Акта приемки продукции ТОРГ-2, оформленного по результатам совместной приемки, Главный технолог в течение одного рабочего дня выясняет вопрос обоснованности претензии потребителя. Для этого Главным технологом совместно с начальником цеха и начальником ОТК анализируется вся имеющаяся информация о работе оборудования, записи, результаты испытаний, т.е.

- проводится служебное расследование;
- выявляются причины претензии;
- разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия.

В целях контроля качества результатов испытаний проводятся повторные испытания образцов. В случае несоответствия результатов испытаний требованиям нормативной документации принимаются меры по выявлению причин и разработке корректирующих действий.

В случае необходимости проводятся дополнительные исследования (испытания) образцов продукции, полученной от потребителя. В случае необходимости проведения такого исследования в независимой лаборатории, Начальник ОТК совместно с Главным технологом подают Служебную записку на имя Коммерческого директора с указанием:

- наименования организации,
- цели привлечения, аргументы о необходимости проведения такого исследования.
- стоимости и сроков исследования

Коммерческий директор согласовывает/ не согласовывает проведение исследований (испытаний) образцов полученной продукции в независимой лаборатории.

Итогом данного этапа является подготовленный Главным технологом Отчет по претензии (окончательная редакция), который подписывается Главным технологом, Начальником ОТК. В отчете должны содержаться результаты проведенного анализа возникновения того или иного несоответствия (оборудование, технология, необходимость улучшения производственного процесса, лабораторные испытания), разработанные корректирующие действия для предотвращения повторного несоответствия продукции.

Срок – не более 8 рабочих часов с момента получения предварительного Отчета по претензии / или получения сведений из независимой лаборатории.

5.5 Подготовка ответа потребителю

5.5.1 Сформированный и подписанный Отчет должен быть незамедлительно после подписания направлен на электронную почту Руководителю Отдела продаж для дальнейшего принятия решения Руководством предприятия по Претензии.

5.5.2. Начальник ОТК направляет на имя Генерального директора (с копией Директору по производству) объяснительную записку с описанием претензии и причин возникновения претензии у потребителя.

Срок – в течение суток с даты подготовки Отчета по Претензии.

5.6 Урегулирование претензии

5.6.1 На основании указаний Генерального директора Руководителем Отдела продаж ведется переписка или переговоры с потребителем по урегулированию сложившейся ситуации (обмен несоответствующей продукции на качественную и т.п.). Подразделения ООО «ЗПП «Пларус» не вправе принимать решения по урегулированию спорной ситуации с потребителем.

5.6.2. По результатам принятого решения об урегулировании претензии с потребителем, Руководитель Отдела продаж направляет служебную записку в бухгалтерию с указанием процедуры оформления в бухгалтерском учете урегулированной претензии.

5.6.3. Официальный ответ на претензию направляется потребителю в сроки, указанные в договоре поставки с данным потребителем. Копия ответа на претензию направляется Начальнику ОТК и Главному технологу.

5.7 Корректирующие действия

5.7.1. Главный технолог, начальник цеха совместно с начальником ОТК в 3-х дневный срок с даты передачи Отчета по претензии Руководителю Отдела продаж разрабатывают план корректирующих и предупреждающих мероприятий. Записи о результативности предпринятых корректирующих и предупреждающих действий ведутся в Журнале обращений клиентов.

5.8 Предупреждение повторного возникновения несоответствий

Для предупреждения повторного возникновения несоответствий ведется хранение и анализ зарегистрированных данных о претензиях с целью подготовки и реализации предупреждающих действий.

5.9 Хранение ответов по претензиям

Хранение претензий и ответов на них осуществляет Начальник ОТК. Срок хранения претензий - три года.

Приложение 1

Форма журнала обращения клиентов

№ пп	Дата	Наименование клиента	Описание претензии	Статус претензии	Ответ на претензию	Корректирующие действия

Форма журнала учета претензий

№ пп	Дата	Наименование продукции	Номер партии, дата производства	Выявленные несоответствия	Кол-во несоответствующей продукции	№ акта	Действия с несоответствующей продукцией

Лист согласования

Разработчик:

№ п/п	ФИО	Должность	Дата разработки	Подпись	Примечание
1	Павлов Д.В.	директор произв.	26.03.18		
2	Башуркина Е.А	начальник ОТК	26.03.18		

Согласовано:

№ п/п	ФИО	Должность	Дата разработки	Подпись	Примечание
1	Шадрин Д.М	Гл. технолог	26.03.18		