



Тип документа:	СМК.02.ОК.12
Документированная процедура	Версия № 02
Всего страниц (включая приложения): 27	Документ вводится с: 01.04.2022 г. Приказом № 43 от 30.03.2022

РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ

Документированная процедура

Согласовано:

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	Финансово-административный директор	О. В. Савушкина	01.04.2022	
2	Директор по продажам и развитию	С.О. Древаль	01.04.2022	
3	Директор по складской и производственной логистике	А. Н. Петров	01.04.2022	
4	И. о. директора по производству и технологии	О. А. Симушина	01.04.2022	
5	Руководитель отдела закупок	Р. В. Крапивин	01.04.2022	
6	Начальник отдела качества	А. В. Елисеев	01.04.2022	
7	Начальник юридического отдела	Е. Ю. Киреева	01.04.2022	

Разработано: Е. В. Овчинникова
Специалист СМК

Подпись


01.04.2022 г.
Дата

Утверждено: И. А. Сиротинин
Генеральный директор

Подпись

01.04.2022 г.
Дата

г. Лебедянь,
2022

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

1.1. Настоящая документированная процедура по работе с претензиями (далее – «Процедура») устанавливает порядок управления с обращениями:

1.1.1. Контрагентов, связанными с неисполнением или ненадлежащим исполнением (фактическим или потенциальным) Компанией своих договорных обязательств перед Контрагентами, в том числе по качеству выпускаемой Компанией продукции;

1.1.2. Компании, связанных с неисполнением или ненадлежащим исполнением (фактическим или потенциальным) Контрагентом своих договорных обязательств перед Компанией, в том числе по качеству закупаемой Компанией продукции / оказываемых Компанией услуг.

1.2. Процедура распространяется на все подразделения Компании, принимающие участие в приеме, анализе и урегулировании Претензий.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

СМК.02.ОК.01 Управление документированной информацией;

СМК.02.ОК.04 Управление несоответствиями;

СМК.02.ОЗ.05 Корректирующие действия.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей процедуре термины с заглавной буквы имеют следующие значения:

Договор – договор или соглашение между Компанией и Контрагентом (включая все дополнения, изменений и приложения), в соответствии с которым Компания производит и отгружает Контрагенту продукцию / Контрагент является поставщиком товаров / услуг для Компании;

Журнал – электронный журнал Претензий, созданный и ведущийся в соответствии с положениями настоящей Процедуры;


Компания – ООО «Бипласт»;

Контрагент – контрагент Компании по Договору;

Неисполнение – неисполнение или ненадлежащее исполнение (фактическое или потенциальное) Договора Контрагентом;

Ответственное лицо – сотрудник Компании, в чьем ведении находится Претензия в соответствии с пунктом Процедуры;

Претензия – любое уведомление, рекламация, жалоба, требование, претензия, иск или любого рода сообщение и уведомление, в каждом случае в отношении неисполнения или ненадлежащего исполнения (фактического или потенциального): (а) Компанией своих договорных обязательств перед Контрагентом или (б) Контрагентом своих договорных обязательств перед Компанией, в каждом случае составленное и направленное в соответствии с положениями настоящей Процедуры.

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Управление Претензиями должно осуществляться в соответствии с требованиями настоящей Процедуры, при этом при согласовании Договоров юридический отдел Компании обеспечивает соответствие положений Договоров положениям Процедуры.

4.2. Действие Процедуры направлено на повышение уровня конкурентоспособности Компании за счет повышения уровня удовлетворенности и лояльности Контрагентов и улучшения обратной связи с ними.

4.3. Претензии являются показателем низкой удовлетворенности Потребителя, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность Потребителя.

4.4. Задачами работы с Претензиями являются:

4.4.1. своевременные, оперативные и отслеживаемые процессы регистрации, анализа и урегулировании Претензий внутри Компании;

4.4.2. формирование открытой обратной связи с Контрагентами;

4.4.3. повышение способности отслеживать основные тенденции и постоянно улучшать деятельность Компании;

4.4.4. разработка мероприятий, направленных на предупреждение потенциальных и устранение существующих причин Претензий по всей цепи поставок;

4.4.5. обеспечение основы для постоянного анализа процесса управления Претензиями;

4.4.6. контроль над добросовестным исполнением обязанностей по Договорам;

4.4.7. досудебное урегулирование возникающих по Договорам споров.

4.5. Претензии, поданные с соблюдением положений настоящей Процедуры, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме таких Претензий не допускается.

4.6. Претензии подразделяются на:

4.6.1. входящие, то есть полученные Компанией от Контрагента:

4.6.1.1. Претензии по качеству – находятся в ведении Начальника отдела качества;

4.6.1.2. Претензии по количеству поставленной продукции – находятся в ведении Директора по производственной и складской логистике;

4.6.1.3. Претензии по качеству логистических услуг – находятся в ведении Руководителя отдела закупок;

4.6.1.4. Претензии по условиям поставки – находятся в ведении Директора по продажам и развитию;

4.6.1.5. прочие Претензии – находятся в ведении Начальника юридического отдела;

4.6.2. исходящие, то есть полученные Контрагентом от Компании:

4.6.2.1. Претензии по качеству – находятся в ведении Начальника отдела

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	--

качества;

4.6.2.2. Претензии по количеству поставленной продукции – находятся в ведении Директора по производственной и складской логистике;

4.6.2.3. Претензии по качеству логистических услуг – находятся в ведении Руководителя отдела закупок;

4.6.2.4. Претензии по условиям поставки – находятся в ведении Директора по продажам и развитию;

4.6.2.5. прочие Претензии – находятся в ведении Начальник юридического отдела.

4.7. Претензии могут быть связаны с разными случаями неисполнения и/или ненадлежащего исполнения условий Договоров, в том числе в отношении качества товаров/услуг, сроков доставки, юридических и финансовых условий.

4.8. В Компании проводится анализ всех Претензий для установления систематического, периодически повторяемого и/или единичного характера проблем, определения их основных тенденций и мер по устранению причин Претензий.

5. ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ВХОДЯЩИМИ ПРЕТЕНЗИЯМИ

Порядок рассмотрения входящих Претензий, включая ответственные лица и сроки схематично изображены в ПРИЛОЖЕНИИ А к настоящей Процедуре.

ШАГ 1

5.1. Претензия подлежит рассмотрению в соответствии с положениями настоящей Процедуры если одновременно выполнены два условия:

5.1.1. Претензия получена на специализированный почтовый ящик Компании: complaints@bepalst.ru;

5.1.2. Претензия по своим форме и содержанию соответствует положениям пункта 5.3 ниже.

5.2. Претензия должна соответствовать всем следующим условиям:

5.2.1. должна быть датирована и подписана уполномоченным лицом Контрагента;


5.2.2. должна содержать ссылку на Договор и нарушаемое положение Договора, подробное описание нарушения;

5.2.3. должна содержать требование устранить нарушение, включая указание способа (если применимо) и срока, предусмотренных Договором;

5.2.4. может быть предъявлена только в период гарантийного срока, применимого к продукции в силу Договора, кроме случаев, когда обнаруженные дефекты явились результатом несоблюдения требований по производству, правил эксплуатации, условий хранения или транспортировки продукции;

5.2.5. должна идти в комплекте со следующими документами:

5.2.5.1. в отношении Претензий по качеству поставленной продукции:

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	--

5.2.5.1.1. акт об установленном расхождении по количеству или качеству при приемке ТМЦ, форма ТОРГ-2 либо произвольной формы, с указанием количества, веса и стоимости несоответствующей продукции;

5.2.5.1.2. копия товарной накладной/УПД;

5.2.5.1.3. копия транспортной накладной с отметкой о приемке/ сдаче груза и составления акта;

5.2.5.1.4. фотографии единичной упаковки, упаковки грузоединицы, маркировки продукции, этикетки на единичную упаковку и грузоединицы;

5.2.5.1.5. фотографии выявленного несоответствия (повреждения упаковки, дефект поставленной продукции и т. д.);

5.2.5.1.6. иными документами, обосновывающими Претензию;

5.2.5.2. в отношении Претензий по количеству поставленной продукции:

5.2.5.2.1. акт об установленном расхождении по количеству при приемке ТМЦ, форма ТОРГ-2 либо произвольной формы, с указанием количества, веса и стоимости несоответствующей продукции;

5.2.5.2.2. копия товарной накладной/УПД;

5.2.5.2.3. копия транспортной накладной с отметкой о приемке/ сдаче груза и составления акта;

5.2.5.2.4. иными документами, обосновывающими Претензию;

5.2.5.3. в отношении Претензий по качеству логистических услуг:

5.2.5.3.1. акт об установленном факте задержки доставки;

5.2.5.3.2. копия товарной накладной/УПД;

5.2.5.3.3. копия транспортной накладной с отметкой о приемке/ сдаче груза;

5.2.5.3.4. иными документами, обосновывающими Претензию;

5.2.5.4. в отношении Претензий по условиям поставки:

5.2.5.4.1. документы, которые подтверждают нарушение и факт его обнаружения, обосновывающие Претензию;

5.2.5.4.2. копия товарной накладной/УПД;

5.2.5.4.3. копия транспортной накладной с отметкой о приемке/ сдаче груза;

5.2.5.4.4. иными документами, обосновывающими Претензию;

5.2.5.5. в отношении прочих Претензий:

5.2.5.5.1. документы, обосновывающие Претензию;

5.2.5.5.2. если применимо: копия товарной накладной/УПД/акта выполненных работ/ платежного поручения/копия транспортной накладной с отметкой о приемке/ сдаче груза/или иного документа основания;

5.2.5.5.3. иными документами, обосновывающими Претензию.

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

5.3. Вся переписка с Контрагентом по Претензии осуществляется со специализированного почтового ящика, указанного в пункте 5.2.1 выше. Сотрудники Компании не должны иметь права удаления входящих и исходящих писем.

ШАГ 2

5.4. Направление Контрагенту подтверждения получения Претензии должно быть осуществлено Начальником юридического отдела в течение 1 (одного) рабочего дня после получения Претензии обратным письмом Контрагенту, содержание которого должно соответствовать ПРИЛОЖЕНИЮ Б к настоящей Процедуре.

ШАГ 3

5.5. В течение 1 (одного) рабочего дня после получения Претензии Начальник юридического отдела проводит первичный анализ Претензии на предмет соответствия пункту 5.2 Процедуры и по итогам осуществляет следующие действия:

ШАГ 4

5.5.1. в случае отрицательного решения направляет запрос недостающей информации Контрагенту с пометкой о том, что срок рассмотрения Претензии будет исчисляться с момента получения всей необходимой информации Претензии; или

ШАГ 5

5.5.2. в случае положительного решения направляет Претензию Ответственному лицу (с копией Директору по продажам и развитию) для дальнейшей работы в соответствии с Процедурой.

5.6. Начальник юридического отдела распределяет Претензии Ответственным лицам следующим образом:

- 5.6.1. Начальнику отдела качества: Претензии на качество поставленной продукции;
- 5.6.2. Директору по производственной и складской логистике: Претензии по количеству поставленной продукции;
- 5.6.3. Руководителю отдела закупок: Претензии на качество логистических услуг;
- 5.6.4. Директор по продажам и развитию: невыполнение условий поставок;
- 5.6.5. Начальник юридического отдела: все прочие Претензии.

ШАГ 6

5.7. Претензия должна быть зарегистрирована Ответственным лицом в Журнале (на сетевом S:\Претензии\Журналы претензий) в течение 1 (одного) рабочего дня после получения Претензии от Начальника юридического отдела. Ответственное лицо обеспечивает внесение данных по каждому шагу работы с Претензией не позднее следующего рабочего дня после срока, указанного

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	--

в ПРИЛОЖЕНИИ А к настоящей процедуре. Форма Журнала содержится в ПРИЛОЖЕНИИ В к настоящей процедуре. Журнал должен храниться на сетевом диске Компании. Сотрудники Компании не должны иметь права удаления записей в Журнале.

5.8. Ответственное лицо обязано проинформировать генерального директора Компании о Претензии в дату ее регистрации в Журнале.

ШАГ 7

5.9. Ответственное лицо обязано (при необходимости) запросить у Контрагента дополнительную информацию по Претензии в дату регистрации Претензии в Журнале.

ШАГ 8

5.10. На каждую Претензию, связанную с качеством, безопасностью и легальностью выпускаемой продукции, на любую повторную Претензию, а также по требованию Контрагента Ответственным лицом оформляется Паспорт 8D по форме приложения Г к настоящей процедуре. Заполнение Паспорта 8D происходит по мере проведения каждого из этапов рассмотрения Претензии в соответствии с настоящей процедурой.

ШАГ 9

5.11. Зарегистрированная в Журнале Претензия направляется Ответственным лицом вместе с заполненным Паспортом 8D по электронной почте команде по работе с Претензиями (далее – «Команда»), в состав которой входят:

5.11.1. в отношении Претензий по качеству поставленной продукции: Начальник отдела качества, Директор по производству и технологии, Главный технолог и Директор по продажам и развитию;

5.11.2. в отношении Претензий по количеству поставленной продукции: Директор по производственной и складской логистике, начальник склада, а также руководители подразделений Компаний, с чьей деятельностью связана такая Претензия;


5.11.3. в отношении Претензий по качеству логистических услуг: Руководитель отдела закупок, Специалист по логистике и закупкам, Начальник юридического отдела;

5.11.4. в отношении Претензии по условиям поставки: Директор по продажам и развитию, менеджер, ответственный за работу с Контрагентом, начальник юридического отдела;

5.11.5. в отношении прочих Претензий: Начальник юридического отдела, а также руководители отделов Компании, с чьей деятельностью связана такая Претензия.

ШАГ 10

5.12. Ответственное лицо организует служебное расследование по Претензии, которое должно быть завершено в течение 2 (двух) рабочих дней со дня направления Претензии Команде.

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

Для выявления причин Претензии используется метод «5W».

В ходе служебного расследования может проводиться испытание контрольного образца (при необходимости), проверяются все записи о входном контроле сырья (при необходимости), процессе изготовления, приемке, хранении и отгрузке данной партии продукции.

Для устранения выявленных причин разрабатывается план корректирующих действий, предусматривающий сроки и ответственные за выполнение лица, информация о которых заносится в Паспорт 8D. Ответственное лицо обеспечивает предварительное утверждение такого плана генеральным директором Компании.

5.13. В течение 2 (двух) рабочих дней со дня направления Претензии Команде на предприятие Контрагента направляется (в случае необходимости) представитель Компании для отбора проб бракуемой партии продукции, проверки соблюдения правил и условий её хранения и проведения необходимых испытаний. Результаты проверки документируются. В случае необходимости отправляется запрос на предоставление образца внешнего вида дефекта.

При необходимости по согласованию с Контрагентом для проведения испытаний бракуемой партии продукции может быть привлечена независимая организация.

ШАГ 11

5.14. Решение по Претензии принимается Командой в день окончания служебного расследования. Дальнейшее управление причинами, послужившими основаниями для направления Претензии, осуществляется с применением методологии Паспорта 8D с учетом значимости несоответствий.

5.15. В день принятия решения по Претензии Ответственное лицо направляет проект формального ответа Контрагенту на Претензию на согласование электронным письмом генеральному директору и Начальнику юридического отдела.

ШАГ 12


5.16. Формальный ответ Контрагенту на Претензию оформляется Ответственным лицом на официальном бланке Компании и направляется Контрагенту в день принятия решения по Претензии Командой. К такому ответу должен быть приложен финализированный Паспорт 8D, если его оформление предусмотрено положениями настоящей Процедуры.

5.17. Генеральный директор и Начальник юридического отдела обязаны предварительно согласовать проект формального ответа на Претензию Ответственному лицу по электронной почте.

5.18. Ответственное лицо обязано направить Директору по продажам и развитию полностью согласованный формальный ответ Контрагенту.

ШАГ 13

5.19. На следующий рабочий день после направления Контрагенту формального ответа на Претензию Ответственное лицо обязано обеспечить хранение всех материалов по Претензии, включая Паспорт 8D (если применимо) в специальной папке на сетевом диске Компании. Никакие

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

сотрудники Компании не могут удалять или редактировать содержание такой папки, кроме Ответственных лиц, которым должны быть предоставлены такие права исключительно в отношении папки по их категории Претензии.

ШАГ 14

5.20. В случае признания Претензии, обоснованной Ответственное лицо совместно с руководителями других подразделений (при необходимости) разрабатывают и проводят мероприятия по устранению причин возникновения Претензии. Корректирующие действия разрабатываются согласно Паспорту 8D (если применимо) и СМК.02.ОК.05, а также предварительно утверждаются генеральным директором Компании.

ШАГ 15

5.21. Каждое Ответственное лицо в рамках своей категории Претензии:

5.21.1. на ежегодной основе, не позднее 1 марта каждого года, следующего за отчетным, готовит отчет для генерального директора Компании (и доводит его до сведения Директора по продажам и развитию), в котором содержатся краткое изложение данных по входящим Претензиям, любые очевидные тенденции и эффективность любых корректирующих действий, предпринятых в результате служебного расследования. Такой отчет является частью ежегодного управленческого обзора со стороны руководства;

5.21.2. на ежемесячной основе, но не позднее 25 числа каждого месяца, следующего за отчетным, готовит отчет для генерального директора компании (и доводит его до сведения Директора по продажам и развитию), в котором содержатся анализ статуса Претензий, результатах расследования причин и разработки корректирующих действий;

5.21.3. на еженедельной основе организует совещание со всеми членами соответствующих Команд по полученным за неделю Претензиям, на котором обсуждается статус Претензий, результатах расследования причин и разработки корректирующих действий.


ШАГ 16

5.22. Решение, связанное с заменой товара, возвратом или возмещением убытков утверждается Генеральным директором Компании.

ШАГ 17

5.23. Начальник юридического отдела обеспечивает внедрение в действующие и новые договоры с заказчиками продукции Компании следующего положения:

«Невзирая ни на какие положения настоящего [Договора] об обратном, любые уведомления, рекламации, жалобы, требования, претензии, иски или любого рода сообщения и уведомления, в каждом случае в отношении неисполнения или ненадлежащего исполнения [Бипластом] обязательств [Бипласта] по [Договору], в том числе в отношении качества [Товара] (далее совместно – «Сообщения») считаются направленными [Бипласту] исключительно при соблюдении следующих

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

условий: (i) Сообщение направлено на адрес электронной почты complaints@bepalst.ru и (ii) содержит всю информацию, перечисленную в пункте 5.3 Документированной процедуры по работе с претензиями, размещенной по адресу: <https://bepalst.ru/>, с содержанием которой [Контрагент] ознакомлен.».

6. ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ИСХОДЯЩИМИ ПРЕТЕНЗИЯМИ

Порядок рассмотрения исходящих Претензий, включая ответственные лица и сроки схематично изображены в ПРИЛОЖЕНИИ Д к настоящей Процедуре.

ШАГ 1

6.1. Все сотрудники Компании обязаны незамедлительно информировать:

6.1.1. Начальника отдела качества о Неисполнении в отношении качества поставляемой Контрагентом продукции;

6.1.2. Директора по производственной и складской логистике о Неисполнении в отношении количества поставляемой Контрагентом продукции;

6.1.3. Руководителя отдела закупок о Неисполнении в отношении качества логистических услуг, оказываемых Контрагентом;

6.1.4. Директора по продажам и развитию о Неисполнении в отношении прочих условий поставки Контрагентом (к примеру, о нарушении условий оплаты, времени подачи транспорта в случае самовывоза);

6.1.5. Начальника юридического отдела о прочих Неисполнениях, а также любых Неисполнениях, если сотрудник Компании сомневается в том, кого он обязан информировать (в последнем случае Начальник юридического отдела обязан незамедлительно перенаправить информацию по электронной почте соответствующему Ответственному лицу).

6.2. Ответственное лицо обязано на постоянной основе информировать всех своих подчиненных об их обязанности незамедлительно сообщать Ответственному лицу о любом Неисполнении.

ШАГ 2


6.3. В течение 1 (одного) рабочего дня после обнаружения Неисполнения Ответственным лицом самостоятельно или после сообщения сотрудника Компании Ответственное лицо обязано исследовать обстоятельства Неисполнения и направить электронным письмом Начальнику юридического отдела подробное описание Неисполнения со ссылкой на применимый Договор, а также следующую информацию:

6.3.1. в отношении Неисполнений по качеству поставленной продукции:

6.3.1.1. акт об установленном расхождении по качеству при приемке ТМЦ;

6.3.1.2. копия товарной накладной/УПД;

6.3.1.3. копия транспортной накладной с отметкой о приемке/ сдаче груза и

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

составления акта;

6.3.1.4. фото несоответствия;

6.3.2. в отношении Неисполнений по количеству поставленной продукции:

6.3.2.1. форму ТОРГ-2 или акт о выявлении несоответствующей продукции согласно приложению Ж к настоящей Процедуре с указанием количества, веса и стоимости несоответствующей продукции;

6.3.2.2. копия товарной накладной/УПД;

6.3.2.3. копия транспортной накладной с отметкой о приемке/ сдаче груза и составления акта;

6.3.2.4. фото несоответствия;

6.3.3. в отношении Неисполнений по качеству логистических услуг:

6.3.3.1. акт об установленном расхождении по качеству при приемке ТМЦ;

6.3.3.2. копия товарной накладной/УПД;

6.3.3.3. копия транспортной накладной с отметкой о приемке/ сдаче груза и составления акта;

6.3.3.4. фото несоответствия;

6.3.4. в отношении Неисполнений по условиям поставки:

6.3.4.1. копия товарной накладной/УПД;

6.3.4.2. копия платежного поручения;

6.3.4.3. копия акта сверки;

6.3.4.4. иной документ основания.


6.3.5. в отношении прочих Неисполнений: Начальник юридического отдела самостоятельно собирает информацию о Неисполнении, необходимую для подготовки Претензии в соответствии с пунктом 6.5 ниже, а также (если применимо) обеспечивает сбор копии товарной накладной/УПД/акта выполненных работ/ платежного поручения/копия транспортной накладной с отметкой о приемке/ сдаче груза/или иного документа основания.

6.4. Дополнительно к информации, указанной в пункте 6.3 выше, Ответственное лицо информирует Начальника юридического отдела о любой необходимой информации в отношении Неисполнения, которая должна быть отображена в проекте Претензии.

ШАГ 3

6.5. В течение 1 (одного) рабочего дня после получения информации, указанной в пункте 6.2 выше, Начальник юридического отдела:

6.5.1. анализирует полученную информацию на предмет достаточности подготовки Претензии в соответствии с положениями настоящей Процедуры, запрашивает недостающую информацию (если необходимо);

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

6.5.2. готовит проект Претензии, которая должна:

6.5.2.1. быть датирована и подготовлена на фирменном бланке Компании;

6.5.2.2. содержать ссылку на Договор и нарушаемое положение Договора, подробное описание нарушения (Неисполнения);

6.5.2.3. содержать требование устранить нарушение, включая указание способа (если применимо) и срока, предусмотренных Договором;

6.5.2.4. идти в комплекте с документами, обосновывающими Претензию, включая указанные в пункте 6.3 выше;

6.5.2.5. отвечать требованиям к содержанию и форме Претензии, установленным в соответствующем Договоре.

6.5.3. направляет проект Претензии по электронной почте Ответственному лицу. Начальник юридического отдела как Ответственное лицо в отношении прочих Претензий (в понимании пункта 4.6.2 выше), направляет проект своей Претензии руководителям подразделений, чья деятельность связана с соответствующим Неисполнением.

ШАГ 4

6.6. Ответственное лицо обязано согласовать по электронной почте проект Претензии и прикрепленную к ней информацию в течение 1 (одного) рабочего дня после их получения от Начальника юридического отдела.

ШАГ 5

6.7. В течение 1 (одного) рабочего дня после получения согласования от Ответственного лица в соответствии с пунктом 6.5 выше Начальник юридического отдела обеспечивает подписание Претензии Генеральным директором Компании и направляет подписанную Претензию Ответственному лицу.


6.8. Одновременно с передачей Претензии Ответственному лицу в соответствии с пунктом 6.6 выше Начальник юридического отдела сообщает Ответственному лицу по электронной почте о способе отправления подписанной Претензии, предусмотренном в соответствующем Договоре.

ШАГ 6

6.9. Подписанная Претензия должна быть зарегистрирована Ответственным лицом в Журнале в течение того же рабочего дня, когда Претензия была получена Ответственным лицом от Начальника юридического отдела в соответствии с пунктом 6.6 выше.

Ответственное лицо обеспечивает внесение данных по каждому шагу работы с Претензией не позднее следующего рабочего дня после срока, указанного в приложении Д к настоящей процедуре. Форма Журнала содержится в ПРИЛОЖЕНИЕ Е к настоящей процедуре.

Журнал должен храниться на сетевом диске Компании. Сотрудники Компании не должны иметь права удаления записей в Журнале.

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	--

ШАГ 7

6.10. В день регистрации Претензии в Журнале Ответственное лицо направляет Претензию Контрагенту способом, сообщенным Начальником юридического отдела в соответствии с пунктом 6.8 выше.

ШАГ 8

6.11. Ответственное лицо обеспечивает получение ответа на Претензию (и любую повторную Претензию) и устранение Неисполнения в рамках срока, указанного в Претензии, а также предоставление информации от Контрагента по итогам расследования и мероприятий по их устранению.

ШАГ 9

6.12. Если Контрагент соглашается с Претензией и исполняет содержащиеся в ней требования целиком, то Ответственное лицо закрывает Претензию и делает соответствующую пометку в Журнале.

ШАГ 10

6.13. При истечении срока для исполнения требований, содержащихся в Претензии, или в случае получения аргументированного отрицательного ответа на Претензию в рамках такого срока Ответственное лицо совместно с Начальником юридического отдела готовят повторную Претензию, регистрируют ее в Журнале и направляют Контрагенту в соответствии с положениями пунктов 6.4–6.10 выше.

ШАГ 11


6.14. Если Контрагент соглашается с повторной Претензией и исполняет содержащиеся в ней требования целиком, то Ответственное лицо закрывает Претензию и делает соответствующую пометку в Журнале.

ШАГ 12

6.15. При истечении срока для исполнения требований, содержащихся в повторной Претензии, или в случае получения отрицательного ответа на повторную Претензию в рамках такого срока Ответственное лицо уведомляет Начальника юридического отдела об этом в течение 1 (одного) рабочего дня после наступления соответствующего срока.

ШАГ 13

6.16. В течение 1 (одного) рабочего дня после получения уведомления от Ответственного лица в соответствии с пунктом 6.14 выше Начальника юридического отдела готовит иск против Контрагента в связи с Неисполнением и согласует его далее в рамках исполнения своих должностных

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

обязанностей.

ШАГ 14

6.17. На следующий рабочий день после получения любого документа или информации от Контрагента в связи с Претензией (или повторной Претензией) Ответственной лицо обязано обеспечить хранение всех материалов по Претензии в специальной папке на сетевом диске Компании. Никакие сотрудники Компании не могут удалять или редактировать содержание такой папки, кроме Ответственных лиц, которым должны быть предоставлены такие права исключительно в отношении папки по их категории Претензии.

ШАГ 15

6.18. Каждое Ответственное лицо в рамках своей категории Претензии:

6.18.1. на ежегодной основе, не позднее 1 марта каждого года, следующего за отчетным, готовит отчет для генерального директора Компании (и доводит его до сведения Директора по продажам и развитию), в котором содержатся краткое изложение данных по исходящим Претензиям, любые очевидные тенденции и эффективность любых корректирующих действий, предпринятых Контрагентом. Такой отчет является частью ежегодного управленческого обзора со стороны руководства;

6.18.2. на ежемесячной основе, но не позднее 25 числа каждого месяца, следующего за отчетным, готовит отчет для генерального директора компании (и доводит его до сведения Директора по продажам и развитию), в котором содержатся анализ статуса исходящих Претензий, результатах расследования причин и корректирующих действий.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ


7.1. Ответственность за разработку, внесение изменений и внедрение настоящей Процедуры несет специалист СМК.

7.2. Ответственность за внедрение и соблюдение требований настоящей Процедуры несут руководители подразделений.

7.3. Руководство и контроль за соблюдением требований настоящей Процедуры осуществляют Ответственные лица и Директор по продажам и развитию.

7.4. Настоящая Процедура разработана в соответствии с требованиями к оформлению СМК.02.ОК.01. Внесение изменений, хранение записей в соответствии с требованиями СМК.02.ОК.01.


7.5. Контрольный экземпляр настоящей Процедуры хранится в кабинете ОК.

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Порядок рассмотрения входящих Претензий

	ПРОЦЕСС	ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИЦО	СРОК
1.	Направление Претензии в Компанию	Контрагент	Т.0
2.	Направление Контрагенту подтверждения получения Претензии	Начальник юридического отдела	Т.0+1РД
3.	Первичный анализ содержания Претензии на соответствие пункту 5.2 Процедуры	Начальник юридического отдела	Т.0+1РД
4.	Запрос дополнительной информации у Контрагента, если Претензия не соответствует условиям пункта 5.2 Процедуры	Начальник юридического отдела	Т.0+1РД
5.	Получение всей необходимой в соответствии с пунктом 5.2 Процедуры информации и распределение Претензии на Ответственной лицо (с копией Директору по продажам и развитию)	Начальник юридического отдела	Т.1
6.	Регистрация Претензии	Ответственное лицо	Т.1+1РД
7.	Запрос дополнительной информации у Контрагента	Ответственное лицо	Т.1+1РД
8.	Получение всей запрошенной дополнительной информации от Контрагента и оформление Паспорта 8D	Ответственное лицо	Т.2
9.	Направление Претензии и Паспорта 8D Команде	Ответственное лицо	Т.2
10.	Проведение служебного расследования	Команда	Т.2+2РД
11.	Принятие решения по Претензии	Команда	Т.2+2РД
12.	Оформление официального ответа на Претензию и направление его Контрагенту	Ответственное лицо	Т.2+2РД
13.	Хранение материалов	Ответственное лицо	Т.2+3РД
14.	Мероприятия по устранению причин Претензии	Ответственное лицо	указан в Паспорте 8D и СМК.02.ОК.05
15.	Анализ деятельности и оценка результативности процесса	Ответственное лицо	указан в пунктах 5.19 и 5.20 Процедуры
16.	Утверждение решения по Претензии генеральным директором (если применимо)	Начальник юридического отдела	Т.2+2РД
17.	Обеспечение внесения в Договоры оговорки о Претензии	Начальник юридического отдела	Постоянно

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	--

ПРИЛОЖЕНИЕ Б


Форма подтверждения получения Претензии

Уважаемый контрагент,

Настоящим мы подтверждаем получение Вашего письма.

Мы вернемся с ответом или запросом дополнительной информации в сроки, предусмотренные нашей Документированной процедурой по работе с претензиями, размещенной по адресу: <https://beplast.ru/>.

С уважением,
команда ООО «Бипласт»

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	--

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Форма Журнала


Входящие Претензии

1. В отношении Претензий по качеству поставленной продукции обязательные поля:


- 1.1. Дата обращения;
- 1.2. Заказчик;
- 1.3. Наименование продукции;
- 1.4. Категория дефекта;
- 1.5. Описание несоответствия;
- 1.6. Кол-во забракованных изделий, шт.;
- 1.7. Дата производства изделий;
- 1.8. Закрытый участок;
- 1.9. Начальник смены или смена;
- 1.10. Вид обращения (обращение, рекламация);
- 1.11. Сумма претензии;
- 1.12. Дата ответа на претензию;
- 1.13. Причина возникновения;
- 1.14. Причина не обнаружения;
- 1.15. Принятое решение об рекламации и обращении;
- 1.16. Корректирующие действия;
- 1.17. Ответственный;
- 1.18. Дата закрытия мероприятия;
- 1.19. Отметка о выполнении;
- 1.20. Статус.

2. В отношении Претензий по количеству поставленной продукции:

- 2.1. Дата обращения;
- 2.2. Заказчик;
- 2.3. Наименование продукции;
- 2.4. Описание несоответствия;
- 2.5. Кол-во недостающих изделий, шт.;
- 2.6. Дата производства изделий (заполняется при внутритарной недостаче);
- 2.7. Начальник смены или смена (заполняется при внутритарной недостаче);

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	--

- 2.8. Вид обращения (обращение, рекламация);
- 2.9. Сумма претензии;
- 2.10. Дата ответа на претензию;
- 2.11. Причина возникновения;
- 2.12. Причина не обнаружения;
- 2.13. Принятое решение об рекламации и обращении;
- 2.14. Корректирующие действия;
- 2.15. Ответственный;
- 2.16. Дата закрытия мероприятия;
- 2.17. Отметка о выполнении;
- 2.18. Статус.
- 3. В отношении Претензий по качеству логистических услуг:**
 - 3.1. Дата обращения;
 - 3.2. Перевозчик;
 - 3.3. Наименование груза;
 - 3.4. Описание повреждения;
 - 3.5. Кол-во забракованных изделий, шт.;
 - 3.6. Дата отгрузки;
 - 3.7. Начальник смены или смена склада;
 - 3.8. Вид обращения (обращение, рекламация);
 - 3.9. Сумма претензии;
 - 3.10. Дата ответа на претензию;
 - 3.11. Причина возникновения;
 - 3.12. Причина не обнаружения;
 - 3.13. Принятое решение об рекламации и обращении;
 - 3.14. Корректирующие действия;
 - 3.15. Ответственный;
 - 3.16. Дата закрытия мероприятия;
 - 3.17. Отметка о выполнении;
 - 3.18. Статус.
- 4. В отношении Претензий по условиям поставки:**
 - 4.1. Дата обращения;
 - 4.2. Контрагент;

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

- 4.3. Описание несоответствия;
- 4.4. Сумма претензии или наименование действия;
- 4.5. Дата ответа на претензию;
- 4.6. Причина возникновения;
- 4.7. Причина не обнаружения;
- 4.8. Принятое решение по Претензии;
- 4.9. Корректирующие действия;
- 4.10. Ответственный;
- 4.11. Дата закрытия мероприятия;
- 4.12. Отметка о выполнении;
- 4.13. Статус.

5. В отношении прочих Претензий:

- 5.1. Дата обращения;
- 5.2. Контрагент;
- 5.3. Описание несоответствия;
- 5.4. Сумма претензии;
- 5.5. Дата ответа на претензию;
- 5.6. Причина возникновения;
- 5.7. Причина не обнаружения;
- 5.8. Принятое решение по Претензии;
- 5.9. Корректирующие действия;
- 5.10. Ответственный;
- 5.11. Дата закрытия мероприятия;
- 5.12. Отметка о выполнении;
- 5.13. Статус.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Форма паспорта на Претензию

ПАСПОРТ НА ПРЕТЕНЗИЮ «8D» №: __		
<i>Дата регистрации: Дата закрытия</i>		
Наименование поставщика		
Наименование изделия		
Место обнаружения		
1D – создание Команды по работе с претензией		
Лидер команды (ответственное лицо за рассмотрение претензии):		
Участники команды:		
2D – краткое описание Проблемы		
Описание:	Дата выявления:	
Требование Заказчика:	Кол-во брака:	
3D – немедленные меры по сдерживанию	Срок выполнения:	Ответственное лицо:
4D – первичный анализ претензии		
Когда должен был быть обнаружен брак? Поставьте отметку.		
Во время монтажа оборудования		
Во время производства		

Верхняя часть, часть «1D», «2D» заполняется Начальником ОК в день регистрации

Части «3D», «4D», «5D», «6D» и «7D» заполняется Руководителем подразделения в течение 3-х рабочих дней.



В процессе контроля		
Перед отгрузкой		
Виновник:		
<i>5D – анализ корневых причин</i>		Дата
1W почему?		
1W Почему?		
1W Почему?		
1W Почему?		
1W Почему?		
<i>6D – принятые корректирующие действия</i>	Срок выполнения:	Ответственное лицо:
<i>7D – принятые предупреждающие действия</i>	Срок выполнения:	Ответственное лицо:



Решение:

Решение принимается на совещании.

Ф.И.О. и подписи участников Команды:

(должность) (подпись) Ф.И.О.

(должность) (подпись) Ф.И.О.

(должность) (подпись) Ф.И.О.

8D – оценка результативности (оценка проводится по итогам года)

Оценка результативности проводится Начальником ОК по итогам года.

Отсутствие повторных Несоответствий


Наличие повторных Несоответствий

Корректирующие действия оценены как результативные

Корректирующие действия оценены как не результативные

Подпись лидера: Дата:


Подпись лидера: Дата:

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Порядок рассмотрения исходящих Претензий

	ПРОЦЕСС	ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИЦО	СРОК
1.	Обнаружение Неисполнения	Ответственное лицо	Т.0
2.	Исследование Неисполнения и направление Начальнику юридического отдела описания и документов в отношении Неисполнения в соответствии с пунктом 6.3	Ответственное лицо	Т.0+1РД
3.	Подготовка проекта Претензии и направление ее Ответственному лицу	Начальник юридического отдела	Т.0+2РД
4.	Направление согласования в отношении проекта Претензии Начальнику юридического отдела	Ответственное лицо	Т.0+3РД
5.	Подписание Претензии у Генерального директора и ее направление Ответственному лицу вместе с информацией о надлежащем способе отправления Претензии Контрагенту	Начальник юридического отдела	Т.0+4РД
6.	Регистрация Претензии	Ответственное лицо	Т.0+4РД
7.	Направление Претензии Контрагенту надлежащим способом	Ответственное лицо	Т.0+4РД
8.	Обеспечение получения ответа на Претензию и устранения Неисполнения в рамках срока, указанного в Претензии	Ответственное лицо	Т.1
9.	При положительной реакции на Претензию – закрытие Претензии после полного исполнения условий Претензии	Ответственное лицо	Т.1
10.	Истечение срока для исполнения требований, содержащихся в Претензии, или получение аргументированного отрицательного ответа на Претензию		Т.2
	Подготовка и направление Контрагенту повторной Претензии по правилам пунктов 6.4 – 6.10	Начальник юридического отдела и Ответственное лицо	Т.2+3РД
11.	При положительной реакции на повторную Претензию – закрытие повторной Претензии после полного исполнения условий Претензии	Ответственное лицо	Т.3
12.	Истечение срока для исполнения требований, содержащихся в повторной Претензии, или получение отрицательного ответа на повторную Претензию		Т.4
	Уведомление Начальника юридического отдела	Ответственное лицо	Т.4+1РД
13.	Подготовка иска	Начальник юридического отдела	Т.4+2РД
14.	Хранение материалов	Ответственное лицо	Следующий РД после получения документов
15.	Анализ деятельности и оценка результативности процесса	Ответственное лицо	указан в пунктах 5.19 и 5.20 Процедуры

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Форма Журнала


Исходящие Претензии

1. В отношении Претензий по качеству поставленной продукции обязательные поля:


- 1.1. Дата обращения;
- 1.2. Заказчик;
- 1.3. Наименование продукции;
- 1.4. Категория дефекта;
- 1.5. Описание несоответствия;
- 1.6. Кол-во забракованных изделий, шт.;
- 1.7. Дата производства изделий;
- 1.8. Закрытый участок;
- 1.9. Начальник смены или смена;
- 1.10. Вид обращения (обращение, рекламация);
- 1.11. Сумма претензии;
- 1.12. Дата ответа на претензию;
- 1.13. Причина возникновения;
- 1.14. Причина не обнаружения;
- 1.15. Принятое решение об рекламации и обращении;
- 1.16. Корректирующие действия;
- 1.17. Ответственный;
- 1.18. Дата закрытия мероприятия;
- 1.19. Отметка о выполнении;
- 1.20. Статус.

2. В отношении Претензий по количеству поставленной продукции:

- 2.1. Дата обращения;
- 2.2. Заказчик;
- 2.3. Наименование продукции;
- 2.4. Описание несоответствия;
- 2.5. Кол-во недостающих изделий, шт.;
- 2.6. Дата производства изделий (заполняется при внутритарной недостаче);
- 2.7. Начальник смены или смена (заполняется при внутритарной недостаче);

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	---

- 2.8. Вид обращения (обращение, рекламация);
- 2.9. Сумма претензии;
- 2.10. Дата ответа на претензию;
- 2.11. Причина возникновения;
- 2.12. Причина не обнаружения;
- 2.13. Принятое решение об рекламации и обращении;
- 2.14. Корректирующие действия;
- 2.15. Ответственный;
- 2.16. Дата закрытия мероприятия;
- 2.17. Отметка о выполнении;
- 2.18. Статус.
- 3. В отношении Претензий по качеству логистических услуг:**
- 3.1. Дата обращения;
- 3.2. Перевозчик;
- 3.3. Наименование груза;
- 3.4. Описание повреждения;
- 3.5. Кол-во забракованных изделий, шт.;
- 3.6. Дата отгрузки;
- 3.7. Начальник смены или смена склада;
- 3.8. Вид обращения (обращение, рекламация);
- 3.9. Сумма претензии;
- 3.10. Дата ответа на претензию;
- 3.11. Причина возникновения;
- 3.12. Причина не обнаружения;
- 3.13. Принятое решение об рекламации и обращении;
- 3.14. Корректирующие действия;
- 3.15. Ответственный;
- 3.16. Дата закрытия мероприятия;
- 3.17. Отметка о выполнении;
- 3.18. Статус.
- 4. В отношении Претензий по условиям поставки:**
- 4.1. Дата обращения;
- 4.2. Контрагент;

СМК.02.ОК.12 (Взамен СМК.02.ОК.12 в.1)	Работа с претензиями	 ООО «Бипласт»
---	----------------------	--

- 4.3. Описание несоответствия;
- 4.4. Сумма претензии или наименование действия;
- 4.5. Дата ответа на претензию;
- 4.6. Причина возникновения;
- 4.7. Причина не обнаружения;
- 4.8. Принятое решение по Претензии;
- 4.9. Корректирующие действия;
- 4.10. Ответственный;
- 4.11. Дата закрытия мероприятия;
- 4.12. Отметка о выполнении;
- 4.13. Статус.

5. В отношении прочих Претензий:

- 5.1. Дата обращения;
- 5.2. Контрагент;
- 5.3. Описание несоответствия;
- 5.4. Сумма претензии;
- 5.5. Дата ответа на претензию;
- 5.6. Причина возникновения;
- 5.7. Причина не обнаружения;
- 5.8. Принятое решение по Претензии;
- 5.9. Корректирующие действия;
- 5.10. Ответственный;
- 5.11. Дата закрытия мероприятия;
- 5.12. Отметка о выполнении;
- 5.13. Статус.

