

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОКУПАТЕЛЕЙ, действующий в ООО «СтройСнабКомплект»

1. Общие положения

1.1. Основной целью рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений клиентов является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения клиентов, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности сотрудников за выполнение своих должностных обязанностей.

1.2. Настоящий документ определяет порядок работы ООО «СтройСнабКомплект» (далее – ООО «ССК»), его внутренних структурных и функциональных подразделений с жалобами, претензиями, обращениями и предложениями клиентов.

1.3. Жалобы, претензии, обращения и предложения (далее – обращения), поданные в официальном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Рассмотрение обращений клиентов и координация данной работы осуществляется отделом продаж ООО «ССК», действующим на основании утвержденного Положения об отделе.

1.5. Данный Регламент является документом публичного характера и подлежит размещению на сайте компании.

2. Порядок предъявления жалоб, претензий и предложений

2.1. При возникновении у клиента претензий к качеству товара клиент должен непосредственно обратиться к продавцу.

2.2. Обращение должно содержать информацию о клиенте:

- фамилия, имя - для физического лица;
- наименование – для юридического лица;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, телефон для направления ответа.

2.3. Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) или местонахождение (адрес) заявителя, признаются анонимными. Исходя из характера обращения, оно в обязательном порядке передается в соответствующее структурное подразделение для сведения устранения недостатков.

2.4. В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого заявителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

2.5. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации с установленным порядком, а также регистрируются в Журнале регистрации поступивших обращений в отделе продаж.

3. Порядок рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений

3.1. Отдел продаж регистрирует обращение в Журнале регистрации обращений клиентов и принимает одно из следующих решений:

- оставляет обращение на рассмотрении у себя;
- передает обращение в структурное подразделение, к деятельности которого оно относится.

3.2. В случае необходимости, когда поступившее обращение требует дополнительной проверки и изучения, отдел продаж информирует клиента, оставившего сообщение, о том, что его обращение находится на рассмотрении письменно, электронной почтой, через систему удаленного доступа или по телефону.

3.3. Начальник отдела продаж вправе запросить объяснения сотрудников обращающейся компании по существу обращения, а также документы, необходимые для его рассмотрения.

- 3.4. Мотивированный ответ заявителю готовится совместно отделом продаж и подразделением, к деятельности которого относится поступившее обращение. В подготовке ответа могут принимать участие иные подразделения при необходимости.
- 3.5. В ответах на обращения клиентов должна содержаться информация по поставленным вопросам. При подтверждении негативных сведений, изложенных в обращении клиента, в ответе будут указаны меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.
- 3.6. В случае отсутствия единой позиции подразделения, к деятельности которого относится поступившее обращение, отдел продаж в отношении поступившего обращения, с целью наиболее объективного рассмотрения обращения и принятия обоснованного решения результаты рассмотрения выносятся на Технический совет ООО «ССК».
- 3.7. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня поступления. Обращения, для подготовки ответа на которые необходимо получение дополнительной информации, рассматриваются в срок не более 10 (десяти) календарных дней со дня поступления.
- 3.8. Результат рассмотрения обращения также отражается в Журнале регистрации обращений клиентов.
- 3.9. Не позднее следующего рабочего дня с момента поступления, обращение передается в обязательном порядке в соответствующие подразделения.
- 3.10. Подготовленный ответ на обращение клиента в обязательном порядке согласовывается с руководителем, курирующим соответствующее подразделение.
- 3.11. Ответы на обращения клиентов подписываются уполномоченными лицами ООО «ССК».
- 3.12. Отдел продаж систематизирует информацию о поступивших сообщениях клиентов и по итогам квартала представляет руководству ООО «ССК».

4. Порядок устранения замечаний и нарушений, выявленных по обращениям клиентов

- 4.1. По всем высказанным жалобам и претензиям в обязательном порядке должны быть приняты возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике.
- 4.2. По итогам рассмотрения сообщений клиентов отдел продаж совместно со структурным подразделением, к деятельности которого оно относится, по решению уполномоченных лиц может разрабатываться план мероприятий по устранению нарушений в будущем, с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.
- 4.3. По итогам реализации плана мероприятий исполнителями в отдел продаж предоставляется информация об исполнении и отделом готовится сводный отчет, который предоставляется руководству ООО «ССК».

5. Перечень документов, необходимый для рассмотрения претензий по качеству:

Для рассмотрения претензий по качеству выпускаемой продукции, в адрес ООО «СтройСнабКомплект» необходимо предоставить претензионные материалы, включающие в себя:

- претензию от фирмы (на фирменном бланке компании), в которой указаны виды дефектов продукции не соответствующие стандартам качества;
- фото, видео материалы, позволяющие четко идентифицировать дефект на продукции (крупное фото места дефекта, общее фото дефекта);
- фотографии этикеток соответствия данной продукции (тон, калибр, номер смены, дата и время выпуска) , если таковые имелись;
- при рассмотрении денежной компенсации за некачественный продукт необходимо предоставить: чеки на приобретенную продукцию, смету на выполненные услуги (если таковые имелись) оформленные надлежащим образом;

Претензионные материалы оформляются на имя генерального директора ООО «СтройСнабКомплект» высылаются на электронную почту mail@alumica.ru.
ВНИМАНИЕ! Претензии без данной информации не рассматриваются.