



ИНСТРУКЦИЯ

ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ / РЕКЛАМАЦИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, И О ПРОВЕДЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА ПРОДУКЦИИ, ИЗГОТОВЛЕННОЙ ООО «ОЛДИ СВЕТ»

И.191039087.002-2017

Разработали:

Инженер по качеству

 Модолинская Л.А.

Юрисконсульт

 Сидорчик Д.В.

Согласовали:

Начальник отдела продаж

 Коблов Ю.Н.

Старший мастер

 Бакач О.П.

2017 год

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 2
--------------------	---	-----------

СОДЕРЖАНИЕ

Лист

1	Область применения	3
2	Общие положения	3
3	Этапы проведения работ	
3.1	Организация и проведение работ по порядку получения и учета информации о качестве продукции, поступающей от потребителя	4
3.2	Организация и проведение работ по исследованию дефектов и определение причин их возникновения	5
3.3	Организация и проведение работ по гарантийному восстановлению лакокрасочного покрытия продукции	7
3.4	Организация и проведение работ по рассмотрению обращений, предложений, просьбы потребителей по продукции с истекшим сроком гарантийного обслуживания	7
3.5	Порядок возврата потребителю отремонтированной/восстановленной продукции	8
4	Анализ и удовлетворение обращений потребителей	8
	Приложение А Форма рекламационного акта /письма	10
	Продолжение Приложения А Памятка для потребителей	11
	Приложение Б Форма журнала учета рекламаций, жалоб и предложений потребителей ООО «ОЛДИ СВЕТ»	12
	Приложение В Классификатор типов несоответствий	13
	Приложение Г Форма акта о выявленных дефектах	14
	Приложение Д Форма акта о произведенном гарантийном ремонте продукции	15
	Приложение Е Форма ежегодного отчета об анализе рекламаций и других обращений потребителей	16
	Приложение Ж Форма журнала регистрации входящих рекламаций	17
	Приложение З Форма ежемесячного отчета об анализе рекламаций и других обращений потребителей	17
	Лист ознакомления с документом	18

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 3
----------------------------	--	-------------------

1 Область применения

Настоящая инструкция представляет собой руководство по порядку проведения работ с претензиями/рекламациями, поступившими от потребителей и по проведению гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ». Настоящая инструкция предназначена для улучшения взаимодействия организации с потребителями и другими заинтересованными сторонами и для выполнения требований ISO 9001.

Поддержание обратной связи с потребителями, включая претензии и рекламации неудовлетворенных потребителей, дают возможность повысить лояльность и одобрение потребителей и повысить конкурентоспособность выпускаемой продукции.

2 Общие положения

2.1 Целями настоящей инструкции являются:

- организация и проведение работ по порядку получения и учета информации о качестве продукции, поступающей от потребителя;
- организация и проведение работ по исследованию дефектов и определения причин их возникновения;
- организация и проведение работ по гарантийному ремонту/доработке продукции;
- организация и проведение работ по гарантийному ремонту лакокрасочного покрытия продукции;
- организация и проведение работ по рассмотрению обращений по устранению недостатков либо замене продукции с истекшим сроком гарантийного ремонта;
- анализ и удовлетворение обращений потребителей.

2.2 Все обращения потребителей подразделяются на:

- запросы информации, предложения и просьбы потребителей;
- претензии и рекламации потребителей.

Под потребителями в тексте настоящей инструкции понимаются юридические лица и (или) индивидуальные предприниматели, которые приобрели продукцию, изготовленную ООО «ОЛДИ СВЕТ».

Под рекламацией в тексте настоящей инструкции понимается претензия (обращение, связанное с обнаружением несоответствий) потребителя к качеству поставленной продукции, находящейся на гарантии изготовителя, с требованием о ее восстановлении.

2.3 Все обращения потребителей должны быть рассмотрены в течение 15 (пятнадцати) дней со дня получения в соответствии с частью 1 пункта 3 статьи 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18 июля 2011 г. № 300-З. Срок устранения недостатков составляет 10 (десять) рабочих дней с даты рассмотрения обращения.

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 4
--------------------	---	---------------

2.4 Претензии /рекламации по результатам исследования их причин классифицируются как признанные (частично признанные) и отклоненные.

2.5 Претензия (рекламация) может быть отклонена в случае нарушения потребителем условий договора поставки: условий погрузочно-разгрузочных работ и транспортировки, технических норм монтажа и эксплуатации изделий, условий хранения, о чем с указанием соответствующих фактов и свидетельств в письменном виде сообщается организации - потребителю.

2.6 За одну претензию/рекламацию принимается документ (документированное обращение), описывающий несоответствия по одному изделию или одной партии продукции. Если в одном обращении предъявлены претензии на несоответствие нескольких наименований продукции, то число претензий определяется по числу наименований изделий/услуг в этом документе.

2.7 К запросам информации, предложениям и просьбам потребителей относятся запросы потребителей по предоставлению дополнительных документов (сведений) о продукции и (или) ее комплектующих, любая информация относительно продукции с истекшими сроками гарантийных обязательств предприятия-изготовителя, а также информация, касающаяся предложений по совершенствованию конструкции изделия.

3 Этапы проведения работ

3.1 Организация и проведение работ по порядку получения и учета информации о качестве продукции, поступающей от потребителя

3.1.1 Все претензии/рекламации и иные обращения от потребителей поступают в организацию в письменной форме или в электронном виде на электронную почту нашей организации oldisvet@inbox.ru.

3.1.2 На сайте предприятия <http://www.oldisvet.com/> в разделе «Инфоцентр» для удобства потребителей прикреплена рекомендуемая форма рекламационного акта/письма и памятка для потребителей при возникновении дефектов.

Форма рекламационного акта/письма и памятка для потребителей при возникновении дефектов приведены в приложении А и Продолжению Приложения А к настоящей инструкции.

3.1.3 Потребитель, выявивший дефекты, предоставляет в организацию /направляет по почте (в том числе электронной oldisvet@inbox.ru с пометкой «для начальника отдела продаж») фотографии продукции с дефектами (фотографии обязательны при наличии дефектов лакокрасочного покрытия) и заполненную форму рекламационного акта/письма или составляет рекламационный акт/письмо в произвольной форме с описанием информации, указанной в форме рекламационного акта, согласно приложению А к настоящей инструкции, в т.ч. номера и даты ТН/ТТН либо предоставляет их копии. При направлении рекламационного акта/письма на светотехнические изделие он подлежит

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 5
--------------------	---	---------------

рассмотрению только при предоставлении паспорта (в том числе в сканированном виде).

3.1.4 Все поступившие в организацию рекламационные акты/письма или обращения с приложенными фотографиями начальник отдела продаж передает юристконсульту, который регистрирует их в Журнале регистрации входящих рекламаций (форма в Приложении Ж) и пересылает все материалы инженеру по качеству.

Инженер по качеству регистрирует поступившие документы в Журнале учета рекламаций, жалоб и предложений потребителей и является ответственным за его ведение и хранение. Форма журнала приведена в Приложении Б настоящей инструкции.

Записи в Журнале учета рекламаций, жалоб и предложений потребителей используются для анализа обращений потребителей.

3.2 Организация и проведение работ по исследованию дефектов и определения причин их возникновения

3.2.1 В течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения от потребителя рекламационного акта/письма с приложением всех необходимых документов, указанных в п. 3.1.3. настоящей инструкции, инженер по качеству, входящий в **постоянно действующую комиссию по рассмотрению рекламаций и обращений потребителей (далее - комиссия)**, созданную в организации приказом директора, направляет потребителю уведомление о получении рекламационного акта/письма.

3.2.2. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от потребителя рекламационного акта/письма с приложением всех необходимых документов, указанных в п. 3.1.3. настоящей инструкции, комиссия, **учитывая следующие факторы**

- какой характер (единичный или массовый) носит дефект,
- наличие необходимости в получении дополнительной информации об отказе в работе изделий, изучении условий их хранения и эксплуатации,

принимает решение о дальнейших действиях:

- запрос у потребителя дополнительной информации в отношении дефектной продукции, условий ее эксплуатации и т.п., **либо**
- организация выезда с указанием сроков к потребителю представителей комиссии в составе не менее 2-х человек, **либо**
- в случае, если выявленные в светотехнической продукции дефекты носят единичный характер (от 1 до 2 изделий), направление потребителю уведомления о том, что он должен привезти продукцию на производство ООО «ОЛДИ СВЕТ», расположенное по адресу: Минская обл., Борисовский р-н, д. Углы, ул. Московское шоссе, д.2, с приложением всех необходимых документов, указанных в п. 3.1.3. настоящей инструкции, и передать по товарно-транспортной (ТТН-1) либо товарной накладной (ТН-2) продукцию, подлежащую гарантийному ремонту, с указанием в

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 6
----------------------------	--	------------------------

строке «основание отпуска»- «на гарантийный/ не гарантийный ремонт» для рассмотрения вопроса о наличии оснований для проведения гарантийных работ. Сообщение о принятом на основании предварительного рассмотрения полученного рекламационного акта/письма с приложением всех необходимых документов, указанных в п. 3.1.3. настоящей инструкции, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты его получения инженер по качеству направляет потребителю.

3.2.3 При получении продукции на гарантийный ремонт представители комиссии изготовителя в присутствии представителя потребителя составляют Акт о выявленных дефектах (Приложение Г) с указанием выявляемых дефектов на момент передачи в 2-х экземплярах.

Один экземпляр акта остается у изготовителя, второй экземпляр акта передается представителю потребителя.

3.2.4 Если к потребителю выезжают представители комиссии от изготовителя продукции, на месте эксплуатации продукции представители комиссии в присутствии представителя потребителя определяют причины возникновения дефектов с составлением и подписанием акта о выявленных дефектах в 2-х экземплярах. Один экземпляр акта остается у изготовителя, второй экземпляр акта передается представителю потребителя.

3.2.5 Если дефекты были устранены/не устранены на месте эксплуатации продукции, то представитель потребителя в акте о выявленных дефектах в строке «Дефекты устранены полностью/частично/ не устранены» должен подчеркнуть нужное и поставить свою подпись.

3.2.6. В ходе рассмотрения рекламационного акта/письма по существу комиссия **выполняет следующее:**

- определяет тип несоответствия (в соответствии с классификатором типов несоответствий Приложения В настоящей инструкции); определяет сторону, по чьей вине возникли дефекты (потребитель или производитель);
- определяет причины возникновения дефектов/несоответствий;
- составляет Акт о выявленных дефектах (Приложение Г).

Один экземпляр акта остается у изготовителя, второй экземпляр акта передается представителю потребителя.

- определяет способы устранения дефектов; характер работ, требуемых для устранения дефектов (проведение гарантийного ремонта на производстве, устранение дефектов на месте эксплуатации продукции);
- определяет лиц, ответственных за исправление дефектов;
- определяет перечень материалов необходимых для устранения дефектов.

3.2.7 По результатам выполненных работ членами комиссии составляется акт о произведенном гарантийном ремонте продукции (Приложение Д).

Члены комиссии (главный энергетик - по светотехнической продукции, а мастер - по иной продукции) составляют и передают инженеру по качеству акт о произведенном гарантийном ремонте продукции.

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 7
--------------------	---	---------------

Председатель комиссии передает **в бухгалтерию** предприятия копию Акта о произведенном гарантийном ремонте продукции.

3.2.8 В случае, когда при выяснении причин возникновения дефектов были выявлены нарушения со стороны потребителя, такие как:

- механические повреждения продукции,
 - отсутствие паспорта на светотехническое изделие,
 - следы воздействия химически активных и абразивных средств и материалов,
 - ремонт (вмешательство в конструкцию) изделия,
 - нарушение условий хранения, погрузочно-разгрузочных работ, транспортирования, монтажа и эксплуатации продукции,
- гарантийный ремонт на продукцию не распространяется и претензия отклоняется. Информация о фактах выявления нарушения со стороны потребителя сообщается ему в письменном виде в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения обращения потребителя.

3.3 Организация и проведение работ по гарантийному восстановлению лакокрасочного покрытия продукции

3.3.1 Для проведения гарантийного восстановления лакокрасочного покрытия продукции **обязательно наличие фотографий с дефектами.**

3.3.2 При отсутствии фотографий, подтверждающих факт наличия дефектов, рекламационный акт/письмо не подлежит рассмотрению до получения фотографий, подтверждающих факт наличия дефектов.

3.3.3. Для проведения гарантийного ремонта светотехнической продукции выполняется процедура, описанная в п.3.2. настоящей инструкции.

3.4 Организация и проведение работ по рассмотрению обращений, представляющих собой запросы информации, предложения, просьбы потребителей по продукции с истекшим сроком гарантийного обслуживания

3.4.1 Обращения с целью проведения гарантийного ремонта продукции с истекшими сроками гарантийных обязательств не относятся к рекламациям, и рассматривается как обращение, предложение или просьба от потребителя.

3.4.2 При поступлении обращения с целью проведения гарантийного ремонта продукции с истекшим сроком гарантийного обслуживания в организации проводятся следующие работы:

- инженер по качеству сообщает потребителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения обращения в письменном виде или посредством факса, электронной почты, об истекших сроках гарантийного ремонта и возможности ремонта продукции за счет потребителя;
- при возникновении спорных вопросов со стороны потребителя специалисты по продажам/ инженер по качеству ставят в известность начальника отдела продаж для дальнейшего решения вопроса.

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 8
--------------------	---	---------------

3.5 Порядок возврата потребителю отремонтированной/восстановленной продукции

3.5.1 После ремонта/восстановления продукции инженер по качеству сообщает потребителю в течение 3-х рабочих дней в письменном виде или по телефону о возможности забрать готовую/восстановленную продукцию.

3.5.2 Продукция передается потребителю по товарной (товарно-транспортной) накладной, оформленной заведующим складом. Один экземпляр накладной с подписью представителя потребителя, принявшего продукцию, возвращается заведующему складом.

3.5.3 Если отремонтированные светотехнические изделия потребитель просит передать на офис в г. Минск, продукция поступает с накладной начальнику отдела продаж.

4 Анализ и удовлетворение обращений потребителей

4.1 Руководствуясь принципом ориентации на потребителя, в организации осуществляется анализ поступающей информации о качестве выпускаемой продукции и, используя корректирующие мероприятия, устраняются причины, приведшие к ухудшению её качества.

4.2 Основной целью анализа обращений является определение адекватности и достаточности мер, принятых предприятием для удовлетворения обращений потребителей.

4.3 Анализ обращений потребителей проводится ежемесячно до 10-ого числа следующего за отчетным месяцем и общий по итогам года - раз в год до 25 января года следующего за отчетным годом. Инженер по качеству до 10-ого числа следующего за отчетным месяцем предоставляет юрисконсульту предприятия копии акта о выявленных дефектах, актов о произведенном гарантийном ремонте продукции и иных документов, составляющих переписку с потребителем. Указанные документы хранятся у юрисконсульта вместе с Журналом регистрации входящих рекламаций (форма - в Приложении Ж) и ежемесячным отчетом.

4.4 Ежегодный анализ обращений потребителей осуществляется на координационном совете по вопросу рассмотрения претензий/рекламаций и обращений потребителей продукции.

Результаты совещания заносятся в протокол координационного совета.

4.5 Форма ежегодного отчета об анализе рекламаций и других обращений потребителей приведена в Приложении Е к настоящей инструкции. Ежемесячный отчет готовят инженер по качеству совместно с юрисконсультом до 10 числа месяца, следующего за отчетным, и предоставляют директору организации. Форма ежемесячного отчета – Приложение 3.

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 9
----------------------------	--	-------------------

4.6 Полученные в ходе анализа данные используются для:

- модернизации и повышения качества производимой продукции;
- выполнения принципа ориентации на потребителя;
- улучшения взаимоотношений с поставщиками на взаимовыгодных условиях;
- развития и улучшения СМК на предприятии.

4.7 Для анализа удовлетворенности потребителей 1 раз в год используется метод анкетирования. Средствами коммуникаций (почта, факс, E-mail) инженер по качеству предоставляет потребителю анкету оценки удовлетворенности потребителя продукцией и услугами ООО «ОЛДИ СВЕТ».

4.8 Анализ удовлетворенности потребителей выполняется согласно СТП СМК 8.2.1-01 «Оценка удовлетворенности потребителей».

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 10
--------------------	---	------------

Приложение А

Форма рекламационного акта/письма

Рекламационный акт/письмо № ____ от " ____ " _____ 20 ____ г.

1. Наименование организации, почтовый/электронный адрес:

2. Контактное лицо: должность, Ф.И.О., № телефона

3. Наименование изделия, количество изделий, № ТТН, дата отгрузки:

4. Описание обнаруженного дефекта (подробно)

5. Обстоятельства, при которых возникли дефекты (при монтаже, в процессе эксплуатации, в течение срока гарантийного обслуживания/ после истечения срока гарантийного обслуживания и т.д.)

6. Дополнительные данные

7. Составлен комиссией в составе:

Председатель:

должность

подпись

Ф.И.О.

Члены комиссии:

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 11
--------------------	---	----------------

Продолжение Приложения А

ПАМЯТКА для потребителей

Уважаемые потребители!

Если после приобретения нашей продукции Вами были обнаружены в ней дефекты в течение гарантийного срока, то Вам необходимо предпринять следующие действия:

1. Предоставить рекламационный акт/ письмо (форма рекламационного акта/ письма прикреплена на нашем сайте <http://www.oldisvet.com/> в разделе «Инфоцентр»). В случае составления рекламационного письма в произвольной форме в нем указывается информация, содержащаяся в форме рекламационного акта.

2. Предоставить фотографии продукции с дефектами (при наличии внешних дефектов продукции). Рекламационный акт/письмо на лакокрасочное покрытие продукции (опоры освещения, мачты освещения, колонки светофорные и т.д.) подлежит рассмотрению только после получения фотографий, подтверждающих факт наличия дефектов.

3. Связаться со специалистом отдела продаж и отправить на электронную почту нашей организации oldisvet@inbox.ru фотографии продукции с дефектами, заполненный рекламационный акт/письмо. При направлении рекламационного акта/письма на светотехнические изделия он подлежит рассмотрению только при предоставлении паспорта (в том числе в сканированном виде).

4. После рассмотрения рекламационного акта и фотографий продукции с дефектами специалисты нашей организации в течение 5 (пяти) рабочих дней вышлют Вам ответ на Вашу рекламацию.

5. В целях улучшения взаимодействия между нами и потребителем на сайте нашей организации для ознакомления размещена инструкция И.191039087.002-2017 «Инструкция по работе с претензиями /рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ».

Гарантия на продукцию не распространяется в следующих случаях:

- наличие механических повреждений, возникших по вине потребителя;
- отсутствие паспорта на изделие (для светотехнических изделий);
- воздействие химически активных и абразивных средств и материалов;
- ремонт (вмешательство в конструкцию) продукции потребителем или третьими лицами;
- нарушение условий хранения продукции, условий транспортирования, правил монтажа и эксплуатации продукции.

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 13
--------------------	---	----------------

Приложение В

Текст Приложения В доступен в печатной версии настоящей Инструкции

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 14
----------------------------	--	--------------------

Приложение Г

Форма акта о выявленных дефектах

Акт о выявленных дефектах № ____ от " ____ " _____ 20 ____ г.

1. Комиссией в составе:

- представители от _____
наименование организации, Ф.И.О., должность

- представителей от ООО «ОЛДИ СВЕТ» _____
Ф.И.О., должность

_____ Ф.И.О., должность

установлено следующее:

Количество и наименование изделий, в которых были выявлены дефекты: _____

Описание обнаруженных дефектов: _____

Тип несоответствия (в соответствии с классификатором типов несоответствий): _____

Обстоятельства, при которых возникли дефекты (при монтаже, в процессе эксплуатации, в течение срока гарантийного обслуживания/ после истечения срока гарантийного обслуживания и т.д.) _____

Дефекты были устранены: **полностью** _____
подпись Ф.И.О. представителя потребителя

2. Выводы и предложения комиссии (действия по устранению возникших дефектов):

Представители комиссии от потребителя _____

Ф.И.О. подпись

Представители комиссии от ООО «ОЛДИ СВЕТ» _____

Ф.И.О. подпись

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 15
----------------------------	--	--------------------

Приложение Д

Форма акта о произведённом гарантийном ремонте продукции

Акт о произведённом гарантийном ремонте продукции

№ ____ от " ____ " _____ 20 ____ г.

Наименование заказчика, № с/ф, ТТН, ТН _____

Количество и наименование изделий, подлежащих гарантийному ремонту: _____

Количество и наименование материалов, комплектующих, подлежащих замене: _____

Перечень выполненных работ, по устранению дефектов: _____

Председатель комиссии: _____
Должность Ф.И.О подпись

Члены комиссии: _____
Должность Ф.И.О подпись

Должность

Ф.И.О

подпись

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 16
--------------------	---	------------

Приложение Е
Форма ежегодного отчета об анализе рекламаций и других обращений потребителей

Наименование типа дефекта	Обращений за 20__ год		Обращений за 20__ год		Примечания
	количество	процент	количество	процент	
1. Несоответствия производителя					
1.1 Дефект в конструкции изделия					
1.2 Несоответствия внешнего вида, лакокрасочного покрытия					
1.3 Несоответствия упаковки					
1.4 Несоответствия комплектности изделия					
1.5 Несоответствия требованиям ТД, КД, ТУ					
1.6 Отказы в работе по причине брака комплектующих собственного производства					
1.7 Прочие несоответствия производителя					
2 Несоответствия поставщика покупных комплектующих изделий и материалов					
2.1 Несоответствие внешнего вида					
2.2 Несоответствие комплектности изделия					
2.3 Несоответствия требованиям ТД, КД, ТУ					
2.4 Несоответствие изделия выполняемым функциям (отказ/сбой в работе)					
2.5 Прочие несоответствия покупных комплектующих изделий и материалов					
3 Непригодность к использованию по вине потребителя					
3.1 Нарушение требований по эксплуатации изделия					
3.2 Постороннее вмешательство в конструкцию изделия повлекшее отказ/сбой в работе					
3.3 Прочие причины возникновения дефектов по вине потребителя					
4 Обращения потребителей, не являющиеся браком (несоответствием) продукции и связанные с улучшениями, просьбами и пожеланиями					
ИТОГО:					

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция по работе с претензиями/ рекламациями, поступившими от потребителей, и о проведении гарантийного ремонта продукции, изготовленной ООО «ОЛДИ СВЕТ» И.191039087.002-2017	Лист 17
--------------------	---	------------

Приложение Ж

Форма журнала регистрации входящих рекламаций

Дата поступления	Наименование покупателя	Существо обращения

Приложение З

Форма ежемесячного отчета об анализе рекламаций и других обращений потребителей

№ п/п	Наименование потребителя, предъявившего претензию	Результат рассмотрения

ИТОГО: Металлоконструкции, Светотехнические изделия, Фундаментные блоки

- гарантийный ремонт
- не гарантийные случаи
- не подтвержден дефект

Вывод:

Корректирующие действия: