



Порядок работы с претензиями

СТО РТП - 04 –  
2017

## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Дата введения – 04.09.2017г.

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО  
«РосТурПласт»  
Юров М.А.

### 1. Назначение и область применения

Настоящий Стандарт предприятия (далее - стандарт), определяет порядок работы с претензиями, поступившими в ООО «РосТурПласт» (далее – «Изготовитель» или «ООО «РосТурПласт»»), и устанавливает правила оформления претензий, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении претензий в ООО «РосТурПласт».

Стандарт распространяется на деятельность всех сотрудников организации.

### 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 10002-2014 Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;
- СТО РТП-01-2017 «Управление нормативно – регламентирующими документами и записями».

### 3. Термины, определения и сокращения

В настоящем СТО применены термины и определения по ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями.

#### 3.1 Термины и определения:

- **Претензия** – заявление потребителя в произвольной форме (рекомендуемая форма указана в ПРИЛОЖЕНИИ А) поставщику продукции на обнаруженное несоответствие качества поставленной продукции, если по мнению заявителя, использование некачественной продукции повлекло за собой возникновение у заявителя имущественного ущерба;
- **Заявитель (Предъявляющий претензию)** – Лицо, организация или ее представитель, подающее претензию;



- **Удовлетворенность потребителя** – Восприятие потребителем степени выполнения его требований;
- **Обслуживание потребителя** – Взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции;
- **Обратная связь** – Комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции или процессе управления претензиями.
- **Заинтересованная сторона** – Лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации.
- **Цель** – Результат, к которому стремятся в области работы с претензиями;
- **СМК** - Система менеджмента качества;
- **Протокол** - Документ, представляющий объективное доказательство о проделанной работе или достигнутых результатах;
- **Качество** - Степень соответствия совокупности присущих характеристик продукции требованиям;
- **Требование** - Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;
- **Требование к качеству** - Требование, относящееся к качеству;
- **Информация о конфигурации продукции** - Требование или другая информация по проектированию, производству, верификации, функционированию и обслуживанию продукции;
- **Дефект** - Несоответствие, связанное с предназначенным или установленным использованием;
- **Характеристика** - Отличительное свойство;
- **Характеристика качества** - Характеристика, относящаяся к требованию;

3.2 В настоящем стандарте применяются следующие сокращения:

- СТО – стандарт организации;
- СМК – система менеджмента качества;
- УПД – универсальный передаточный документ.

#### **4. Общие положения**

Прием и рассмотрение претензий является способом защиты интересов потребителей продукции ООО «РосТурПласт». Регламент процедуры рассмотрения претензий, находится в открытом доступе на сайте ООО «РосТурПласт» - [info@rosturplast.ru](mailto:info@rosturplast.ru).

Заявителем может быть любая организация, частное лицо, права которых, по их мнению, нарушены.

При рассмотрении претензии, между Изготовителем и Заявителем обеспечиваются и соблюдаются принципы объективности, справедливости, беспристрастности и конфиденциальности.



В рассмотрении претензий участвуют компетентные сотрудники Изготовителя, имеющие непосредственное отношение к предмету претензии, а также заинтересованные представители сторон.

Результатом работы рассмотрения претензии в ООО «РосТурПласт» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ. В случае несогласия с решением Изготовителя, Заявитель имеет право обжаловать его в суде.

### **5. Порядок оформления, приема и регистрации претензий**

**5.1.** В случаях возникновения претензионной ситуации, в отношении несоответствия заявленного качества продукции, Заявитель имеет право обратиться с претензией на имя Генерального директора ООО «РосТурПласт».

**5.2.** При возникновении претензионной ситуации, возникшей в результате эксплуатации Заявителем продукции Изготовителя, приведшей к причинению ущерба Заявителю, Заявитель должен не **позднее 10 рабочих дней** направить в адрес ООО «РосТурПласт» претензию в письменном виде:

- для юридических лиц – на бланке организации с подписью руководителя с адресом и контактами для обратной связи;
- для физических лиц – в произвольной форме с подписью заявителя, с обязательным указанием контактов для обратной связи.

Рекомендуемая форма для предъявления претензии по качеству продукции приведена в **Приложении А**. В претензии Заявитель должен:

- изложить суть, сложившейся ситуации;
- указать наименование продукции;
- указать дату обнаружения (поставки) продукции с отклонениями или возникновения аварийной ситуации, связанной с несоответствующим качеством продукции компании ООО «РосТурПласт»;
- указать, подтвержденный документально, размер (в денежном эквиваленте) понесенного ущерба.

К претензии Заявитель прикладывает документы, подтверждающие обоснованность его заявления:

- Фото/видео съемка места аварии с обязательной фиксацией несоответствующей продукции с идентификацией производителя (маркировка на изделии);
- Товарный чек, УПД, ТОРГ-12 или другой платежный документ, свидетельствующий о факте приобретения товаров;
- Копия договора подряда или трудового соглашения на выполнение монтажных работ;
- Копия лицензии монтажной организации, квалификационный аттестат монтажника, выполнявшего работы.
- Акт сдачи – приемки выполненных работ;
- Акт об аварии (если есть авария);



- Акт эксплуатационной организации о параметрах сети (давление, температура теплоносителя) в момент возникновения дефекта.
- Заключение экспертизы о качестве продукции, выданное независимой аккредитованной лабораторией по контролю за качеством товара (если есть).

При необходимости Изготовитель имеет право запросить у Заявителя дополнительные документы.

Претензия направляется:

- на электронный адрес Изготовителя - [info@rosturplast.ru](mailto:info@rosturplast.ru), или
- менеджеру, ведущему компанию, выставляющую претензию, с копией на [info@rosturplast.ru](mailto:info@rosturplast.ru), или:
- в технический отдел на электронный адрес следующих сотрудников:
  - *Технический директор Антипова Е.А. ([antipova@rosturplast.ru](mailto:antipova@rosturplast.ru))* с копией на [info@rosturplast.ru](mailto:info@rosturplast.ru);
  - *Директор по техническому развитию Казаков С.Н. ([kazakov@rosturplast.com](mailto:kazakov@rosturplast.com))* с копией на [info@rosturplast.ru](mailto:info@rosturplast.ru).

#### 6. Порядок и сроки рассмотрения претензий.

Технический отдел Изготовителя регистрирует претензию в «Журнале регистрации претензий» и рассматривает поступившую претензию на предмет:

- идентификации продукции (подтверждения принадлежности к продукции компании ООО «РосТурПласт»;
- причин возникновения претензионной ситуации, руководствуясь документами, представленными заявителем.

После рассмотрения (срок рассмотрения - не более 3 раб. дней) предоставленных Заявителем документов, технический отдел организации должен направить заявителю (по почте, электронной почте) уведомление о получении и регистрации претензии с указанием:

- информации о получении претензии Изготовителем;
- регистрационного номера;

При недостаточности, предоставленных Заявителем, данных о претензионной ситуации, Технический отдел должен запросить дополнительный перечень необходимой документации подтверждающие обоснованность выставленной претензии, а также получить (по возможности) от Заявителя дефектное изделие. При получении дефектного изделия, проводится его изучение, в том числе лабораторные испытания на базе собственной лаборатории Изготовителя, а при необходимости – на базе сторонней независимой аккредитованной лаборатории. Привлечение сторонней аккредитованной лаборатории, заранее обговаривается и документально фиксируется, утверждается Заявителем претензии. Расходы на независимую экспертизу будут отнесены за счет виновной Стороны.



При невозможности объективно оценить причины возникновения претензионной ситуации дистанционно, представитель Технического отдела Изготовителя командировается на объект Заявителя. Основная задача – определение, причин возникновения претензионной ситуации, фиксация последствий с целью объективной оценки нанесенного ущерба.

## 7. Порядок принятия решения по претензии.

7.1 Решение по претензиям оформляется Техническим отделом:

- при достаточности полученной информации от Заявителя о дефектном товаре срок рассмотрения претензии - не позднее 30 календарных дней, с момента получения претензии;
- при недостаточности полученной информации, срок рассмотрения претензии - не позднее 30 календарных дней, с момента получения дополнительной необходимой информации, получения дефектного изделия от Заявителя или выезда технического специалиста Изготовителя на место аварии.

Решение по претензии должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении претензии, срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении претензии: причины отказа со ссылкой на соответствующие нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

## 8. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения претензий.

Решение по претензии высылается в адрес Заявителя в письменном виде, в течение трех рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или выдается Заявителю под роспись о получении.

Копия решений по претензиям хранятся у Технического директора ООО «РосТурПласт».

Если на решение по претензии, **в течение 30 календарных дней** с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

## 9. Меры по минимизации/предотвращению причин поступления претензий.

Для выявления и предотвращения причин поступления претензий систематически проводятся:

- анализ претензий, поступивших ранее;
- анализ корректирующих и предупреждающих действий;
- периодические проверки нормативных документов;
- внутренние аудиты СМК;
- обучение персонала;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ;
- меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.



Приложение А (рекомендуемое)

**Форма для предъявления претензии****1. Сведения о Заявителе (предъявляющем претензию)**

ФИО/организация \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_

Страна \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

Контактное лицо \_\_\_\_\_

(ФИО, должность)

**2. Сведения о продукции**

Наименование продукции \_\_\_\_\_

Описание (маркировка, количество) \_\_\_\_\_

**3. Причина (суть) выставления претензии**

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание несоответствия (дефекта) \_\_\_\_\_

**4. Установленный размер ущерба (в денежном эквиваленте)****5. Дата, подпись**

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

ФИО

расшифровка

**6. Приложения**

Список приложенных документов

Блок – схема  
«Порядок работы с претензиями по качеству товара»