



# **Акционерное общество «Кировская керамика» (АО «Кировская керамика»)**

## **Регламент по предъявлению и рассмотрению рекламаций в электронном виде, действующий на АО «Кировская керамика»**

### **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 предприятия, 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 ОТК, 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 установленном порядке, а также регистрируются в Журнале регистрации поступивших обращений в отделе ОТК, отделе продаж, ЦуиО.

### **3. Порядок рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений**

- 3.1. ОТК, отдел продаж, ЦуиО 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 ОТК и отдел продаж информируют клиента, оставившего сообщение, о том, что его обращение находится на рассмотрении письменно, электронной почтой, через систему удаленного доступа или по телефону.
- 3.3. Начальник ОТК вправе запросить объяснения сотрудников обращающейся компании по существу обращения, а также документы, необходимые для его рассмотрения.
- 3.4. Мотивированный ответ заявителю готовится совместно отделом ОТК 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 ОТК в отношении поступившего обращения, с целью наиболее объективного рассмотрения обращения и принятия обоснованного решения результаты рассмотрения выносятся на Технический совет предприятия.
- 3.7. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в срок не более 5 (пяти) 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 структурные подразделения.
- 3.10. Подготовленный ответ на обращение клиента в обязательном порядке согласовывается с руководителем, курирующим соответствующее подразделение или блок.
- 3.11. Ответы на обращения клиентов подписываются уполномоченными лицами предприятия.
- 3.12. Отдел ОТК систематизирует информацию о поступивших сообщениях клиентов и по итогам квартала представляет руководству предприятия.

### **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 ОТК 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 ОТК предоставляется информация об исполнении и отделом готовится сводный отчет, который предоставляется руководству предприятия.

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

### **- Плитка керамическая для внутренней облицовки стен, керамический гранит глазурованный**

Для рассмотрения претензий по качеству выпускаемой продукции, в адрес АО «Кировская керамика» необходимо предоставить претензионные материалы, включающие в себя:

- претензию от фирмы (по форме ТОГР-2 или 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);
- при рассмотрении денежной компенсации за некачественный продукт необходимо предоставить: чеки на приобретенную продукцию, смету на выполненные услуги (если таковые имелись) оформленные надлежащим образом;
- претензии на выклеенную продукцию не принимаются (за исключением скрытых производственных дефектов, например цек, холодный треск).

Претензионные материалы оформляются на имя технического директора АО «Кировская керамика», высылаются на электронную почту [techdir@kzsf.ru](mailto:techdir@kzsf.ru), копия претензионных материалов высылается в адрес ОТК, электронная почта [otk@kzsf.ru](mailto:otk@kzsf.ru);

### **- Санитарные керамические изделия – претензии по качеству продукта**

Для рассмотрения претензий по качеству выпускаемой продукции в адрес АО «Кировская керамика» необходимо предоставить претензионные материалы, включающие в себя:

- претензию от фирмы (по форме ТОГР-2 или на фирменном бланке компании), в которой указаны виды дефектов продукции не соответствующие стандарту качества;
- фотографию общего вида изделия;
- фото, видео материалы, позволяющие четко идентифицировать дефект на продукции и его месторасположение;
- фотографию с номером штрих-кода данного изделия (штрих-код имеется на каждом изделии с боковой части, состоит из 9-ти цифр. Фото прилагается. Данная информация необходима для выявления работников, допустивших дефектное изделие на склад готовой продукции). **ВНИМАНИЕ!** Претензии без данной информации не рассматриваются.



Претензионные материалы оформляются на имя технического директора АО «Кировская керамика», высылаются на электронную почту ОТК - [otk@kzsf.ru](mailto:otk@kzsf.ru);

**- Санитарные керамические изделия – претензии по комплектности**

Для рассмотрения претензий по комплектности товара в адрес АО «Кировская керамика» необходимо предоставить претензионные материалы, включающие в себя:

- претензию от фирмы (по форме ТОГР-2 или на фирменном бланке компании), в которой указаны причины рекламации;
- фотографию общего вида комплектности продукта (показать отсутствие либо пересорт комплектующих);
- фотографию с этикеткой соответствия (данная информация размещена на гофрокоробе и содержит в себе номер смены, дата упаковки, наименование изделия). Данная информация необходима для выявления работников, допустивших некомплектность продукции. **ВНИМАНИЕ!** Претензии без данной информации не рассматриваются.

В случае возникновения претензий по качеству загруженных изделий – необходимо предоставить видео (фото) материалы некачественной загрузки товара.

Претензионные материалы оформляются на имя коммерческого директора АО «Кировская керамика», высылаются на электронную почту отдела продаж [sale@kirovit.su](mailto:sale@kirovit.su), копия высылается в адрес ОТК - электронная почта [otk@kzsf.ru](mailto:otk@kzsf.ru).