**Порядок рекламационной работы**

**(по материалам совещания от 08.08.2018 года)**

* 127 ВП МО РФ не подписывает исходящих писем. Поскольку они обязаны осуществлять контроль, вся исходящая корреспонденция идет адресату и в копию ставится начальник 127 ВП МО РФ.
* Акты исследования (Акты исследования оборудования) из ЗАО «ЭВРИКА» направляются в адрес 127 ВП МО РФ с сопроводительным письмом за подписью технического директора (директора филиала). Акты исследования от Заказчика направляются напрямую.
* Акты исследования (Акты исследования оборудования) при ремонте оборудования на месте эксплуатации 127 ВП МО РФ не согласовывает.
* Отработка уведомлений и рекламаций производится по схеме, приведенной в Приложении 1.
* Образцы писем:
* **Письмо 1:**

«Сообщаем Вам, что, в соответствии с пунктом 5.1.4 ГОСТ РВ 15.703 – 2005 «СРПП. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций. Основные положения», руководством ЗАО «ЭВРИКА» по согласованию с 127 ВП МО РФ принято решение о направлении сотрудника сервисного центра \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для участия в определении причин возникновения дефектов, составления и подписания рекламационного акта, восстановления изделия по уведомлению № \_\_\_\_ о вызове представителя от \_\_\_\_\_\_\_\_\_. Ориентировочное время прибытия сотрудника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Установочные данные: паспорт \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_года, код подразделения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Прописан по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.»

* **Письмо 2:**

«В ответ на уведомление № \_\_\_ о вызове представителя поставщика от \_\_\_\_\_\_\_\_ сообщаем, что, в соответствии с пунктом 5.1.4 ГОСТ РВ 15.703 – 2005 «СРПП. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций. Основные положения», руководством ЗАО «ЭВРИКА» по согласованию с 127 ВП МО РФ принято решение о необходимости проведения заводского ремонта указанного в уведомлении оборудования. Просим выслать неисправное оборудование и документацию на него в адрес ЗАО «ЭВРИКА» (196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 118) наложенным платежом. Оплату услуг по пересылке гарантируем. Сроки и вид ремонта будут определены после проведения исследования оборудования на предприятии-поставщике.»

* **Письмо 3:**

«Для определения причин неисправностей и ремонта оборудования по уведомлению № \_\_\_ о вызове представителя поставщика от \_\_\_\_\_\_\_\_ просим передать его в региональный сервисный центр \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Сроки и вид ремонта будут определены после проведения исследования оборудования.

Контактное лицо: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Телефон для связи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.»

* **Письмо 4:**

«Направляем для утверждения Совместное решение ЗАО «ЭВРИКА» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по определению порядка восстановления изделия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Убедительная просьба, выслать почтой один экземпляра утвержденного Совместного решения в адрес ЗАО «ЭВРИКА»: 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 118, а/я 43.»

* **Письмо 5:**

«Согласно требованиям ГОСТ РВ 15.703 – 2005 «СРПП. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций. Основные положения» (далее - ГОСТ) высылаю Вам акты исследования на отремонтированную ЗАО «ЭВРИКА» технику (по рекламационному акту № \_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года).

Убедительная просьба, выслать почтой два экземпляра актов удовлетворения рекламации (составляются пользователем – п. 6.9 ГОСТ) и акт восстановления № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года в адрес ЗАО «ЭВРИКА»: 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 118, а/я 43.

Приложения: 1. Акт исследования № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года - 2 экз. на 1 л.

2. Акт восстановления № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года – 2 экз. на 1 л.»

* **Письмо 6:**

«Согласно требованиям пунктов 4.6, 5.3.2 ГОСТ РВ 15.703 – 2005 «СРПП. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций. Основные положения» (далее - ГОСТ) в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проходило комиссионное исследование оборудования по рекламационному акту № \_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года (далее - РА).

В соответствии с пунктами 4.6, 5.3.1-5.3.2, 5.3.7-5.3.9, 6.9-6.10 ГОСТа просим в кратчайшие сроки выслать для утверждения оформленные акты исследования указанного оборудования и акты удовлетворения рекламации в адрес ЗАО «ЭВРИКА»: 196084, Санкт-Петербург, Московский пр., дом 118, а/я 43.

Обращаем Ваше внимание, что указанное оборудование было отгружено из ЗАО «ЭВРИКА» после окончания ремонта \_\_\_\_\_\_\_ года и поступило в адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года.»

* При поступлении в ЗАО «ЭВРИКА» рекламационного акта до отправки изделия из ремонта оформляется Акт исследования.
* При поступлении в ЗАО «ЭВРИКА» рекламационного акта после отправки изделия из ремонта высылается письмо 6. Акт исследования оборудования направляется в адрес 127 ВП МО РФ напрямую.
* При ремонте в региональном сервисном центре составляется Акт исследования оборудования. Он утверждается техническим директором (директором филиала) на основании акта выполненных работ без согласования начальником 127 ВП МО РФ.
* Копии уведомлений в отсканированном виде пересылаются 127 ВП МО РФ на электронную почту менеджеров ЦС и ТО. Сверка уведомлений в табличной форме в этом году не проводится.
* Все исходящие письма по отработке уведомлений и РА в 2018 году согласовываются в электронном виде путем пересылки их на электронную почту Васильева В.В. (в копию - Слободчикова В.Е.).
* Копию еженедельного отчета генеральному директору по отработке гарантийных уведомлений направлять на электронную почту Васильева В.В. (в копию - Слободчикова В.Е.).
* Текущее состояние по отработке уведомлений и РА 127 ВП МО РФ отслеживает в электронном журнале на сервере ЗАО «ЭВРИКА» по адресу \\fs1\QualityManagement\Рекламационная работа\Учет работ по уведомлениям. Все изменения по отработке уведомлений и РА заносить в данный журнал не позднее следующего дня.
* Оригиналы документов по отработке уведомлений и РА должны храниться в ЦС и ТО. Копии направляются в 127 ВП МО РФ на электронную почту Васильева В.В. (в копию - Слободчикова В.Е.). Помимо этого, копии документов по отработке уведомлений и РА из филиала отсылаются на электронную почту менеджеров ЦС и ТО, где хранятся в наблюдательных делах.

В процессе работы возможны изменения или дополнения этого порядка. Об этом будет сообщено дополнительно.