**Инструкция о рассмотрении вопросов по браку до 2 процентов**

В процессе производства эксплуатации нашей продукции у клиентов могут возникать вопросы, связанные с ее качеством. Зачастую количество брака не привыкает и 1 процента а то и вовсе речь идёт о единицах продукции при поставленных 1000 и более . Но разбирательство по данным вопросам забирает у руководителей очень много времени , в том числе и на совете по качеству .

Поскольку производство у нас не автоматизировано , было принято решение о принятии за норму брака на производстве 2 процента от партии .

В связи с этим если количество брака не превышает 2 процента от поставленной партии вопрос не выносится на совет по качеству , а решается в частном порядке в группе телеграмм брак продукции.

Для урегулирования с клиентом вопроса брака количество которого не превышает 2 процента от партии , ответственный менеджер должен запросить у клиента фото или видео повреждений и предоставить их в группу брак , после чего 4 отделение подтверждает ли бо же не подтверждает обоснованность претензий.

В случае подтверждения 4 м отделением претензий со стороны клиента , мы осуществляем замену повреждённых бегов на новые .

В случае сомнений в правильном использовании продукции клиентом , 4 тое отделение может запросить выслать повреждённые экземпляры для более детальной проверки , после чего предоставить заключение ответственному менеджеру .

В случае если при рассмотрении ситуации по браку было выявлено нарушение , изменение или же отсутствие бизнес процесса , данный вопрос может быть вынесен на обсуждение на совете по качеству.

РО4.