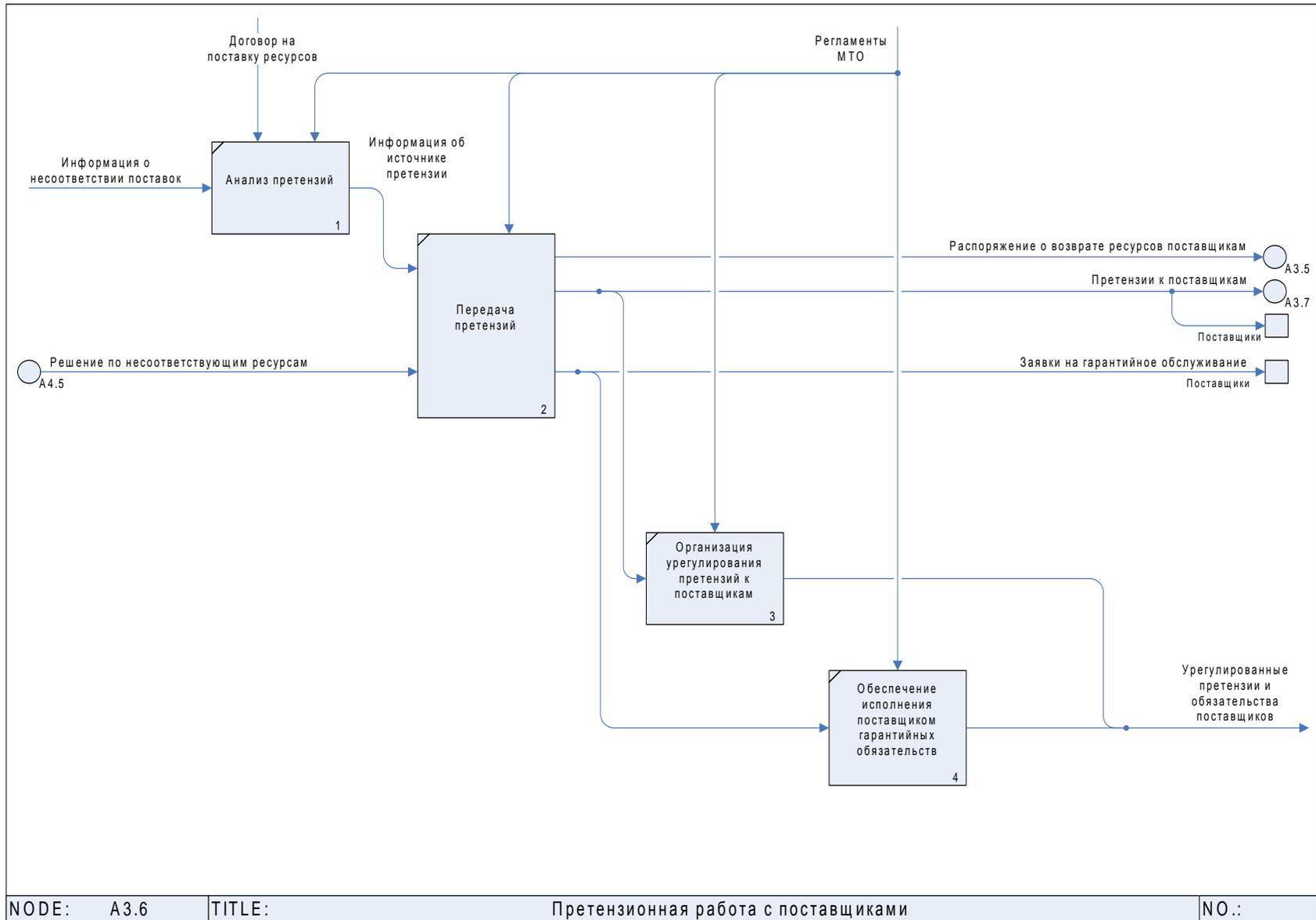


A3.6 Претензионная работа с поставщиками



Владелец процесса

- Начальник отдела материально-технического обеспечения (Отдел материально-технического обеспечения)

Исполнители процесса

- Отдел материально-технического обеспечения (Управление материально-технического обеспечения)

Нормативно-методическая и плановая документация

- Договор на поставку ресурсов

Входы процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Информация о несоответствии поставок	Акт о несоответствующей поставке ресурсов Технический акт о несоответствии ресурсов	Группа планирования и учета материальных ресурсов	А3.3.3 Размещение заказов на поставку ресурсов
			Группа планирования и учета материальных ресурсов	А3.4.2 Организация доставки ресурсов
			Склад МТО	А3.5.1 Приемка ресурсов от поставщиков
2.	Решение по несоответствующим ресурсам		Отдел обеспечения качества	А4.5.6 Проведение количественных оценок качества

Выходы процесса

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Заявки на гарантийное обслуживание	Заявка на гарантийное обслуживание	Поставщики	Поставщики
2.	Претензии к поставщикам		Группа по работе с поставщиками	А3.7.1 Анализ регулярности и соблюдения условий поставок
			Группа урегулирования претензий	А3.7.2 Анализ качества ресурсов
			Поставщики	Поставщики
3.	Распоряжение о возврате ресурсов поставщикам		Склад МТО	А3.5.2 Размещение и хранение ресурсов
4.	Урегулированные претензии и обязательства поставщиков		Группа по работе с поставщиками	А3.7.1 Анализ регулярности и соблюдения условий поставок

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
			Группа урегулирования претензий	А3.7.2 Анализ качества ресурсов

Управление процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Договор на поставку ресурсов	Договор на поставку ресурсов	Группа по работе с поставщиками	А3.2.3 Заключение договора с поставщиком
2.	Регламенты МТО		Группа оргразвития	А1.4.2 Корректировка бизнес-процессов и подсистем управления

Описание подпроцессов

№	Процесс	Владелец	Исполнители	Входы			Выходы	
				Тип	Название	Объекты	Название	Объекты
1.	А3.6.1 Анализ претензий		Группа урегулирования претензий	Вход	Информация о несоответствии поставок	Акт о несоответствующей поставке ресурсов Технический акт о несоответствии ресурсов	Информация об источнике претензии	
					Регламенты МТО			
2.	А3.6.2 Передача претензий		Группа урегулирования претензий	Вход	Информация об источнике претензии		Заявки на гарантийное обслуживание	Заявка на гарантийное обслуживание
					Решение по несоответствующим ресурсам		Претензии к поставщикам	

№	Процесс	Владелец	Исполнители	Входы			Выходы	
				Тип	Название	Объекты	Название	Объекты
				Управление	Регламенты МТО		Распоряжение о возврате ресурсов поставщикам	
3.	А3.6.3 Организация урегулирования претензий к поставщикам		Группа урегулирования претензий	Вход	Претензии к поставщикам		Урегулированные претензии и обязательства поставщиков	
				Управление	Регламенты МТО			
4.	А3.6.4 Обеспечение исполнения поставщиком гарантийных обязательств		Группа урегулирования претензий	Вход	Заявки на гарантийное обслуживание	Заявка на гарантийное обслуживание	Урегулированные претензии и обязательства поставщиков	
				Управление	Регламенты МТО			