A3.6.2 Передача претензий

Исполнители процесса

- Группа урегулирования претензий (Отдел материально-технического обеспечения)

Входы процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Информация об источнике претензии		Группа урегулирования претензий	A3.6.1 Анализ претензий
2.	Решение по несоответствующим ресурсам		Отдел обеспечения качества	A4.5.6 Проведение количественных оценок качества

Выходы процесса

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Заявки на гарантийное обслуживание	Заявка на гарантийное обслуживание	Группа урегулирования претензий	A3.6.4 Обеспечение исполнения поставщиком гарантийных обязательств
			Поставщики	Поставщики
2.	Претензии к поставщикам		Группа урегулирования претензий	A3.6.3 Организация урегулирования претензий к поставщикам
			Группа по работе с поставщиками	A3.7.1 Анализ регулярности и соблюдения условий поставок
			Группа урегулирования претензий	A3.7.2 Анализ качества ресурсов
			Поставщики	Поставщики
3.	Распоряжение о возврате ресурсов поставщикам		Склад МТО	A3.5.2 Размещение и хранение ресурсов

Управление процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Регламенты МТО		Группа оргразвития	А1.4.2 Корректировка бизнес-процессов и подсистем управления