A2.6.5 Претензионная работа

#### Владелец процесса

* Начальник бюро по продажам автокомпонентов (Бюро по продажам автозапчастей) – в отношении предмета деятельности «Автокомпоненты (ГП)»

* Начальник отдела продаж алюминиевых профильных систем (Отдел продаж алюминиевых профильных систем) – в отношении предмета деятельности «Алюминиевый профиль (ГП)»

#### Исполнители процесса

* Бюро по продажам автозапчастей (Отдел логистики и продаж автозапчастей) – в отношении предмета деятельности «Автокомпоненты (ГП)»
* Бюро по продажам алюминиевых профилей (Отдел продаж алюминиевых профильных систем) – в отношении предмета деятельности «Алюминиевый профиль (ГП)»

**Результат выполнения:**

#### Нормативно-методическая и плановая документация

|  |
| --- |
| * Договор
 |
| * Договор с покупателем
 |

#### Входы процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Возвращенный брак | Брак от потребителя | Потребители | Потребители |
| 2. | Претензия потребителя | Претензия потребителя | Потребители | Потребители |

#### Выходы процесса

| № | Выход | Объекты | Передается |
| --- | --- | --- | --- |
| Получатель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Внешний брак на хранение | Акт возврата продукцииБрак на переработкуНакладная на возвращенную продукцию | Стропальщик | A2.3.2 Прием и выдача со склада внешнего брака |
| Акт возврата продукцииАкт о браке продукцииБрак на переработкуНакладная на возвращенную продукцию | Начальник отдела складского хозяйства | A2.3.2 Прием и выдача со склада внешнего брака |
| 2. | Возвращенная покупателем продукция на утилизацию | Автокомпоненты (ГП)Алюминиевый профиль (ГП) | Основные производственные цеха | A9.5 Утилизация и переработка отходов производства |
| 3. | Информация об удовлетворенности клиентов | "Форма 40" в технопортале АвтоВАЗаИнформация об удовлетворенности ожиданий заказчика | Менеджер по продажам | A2.8 Анализ удовлетворенности клиентов |
| 4. | Производственные заказы | Производственный заказ | Менеджер по продажам | A2.7 Формирование производственной программы |

#### Управление процесса

| № | Вход | Объекты | Поступает от |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Процесс/Внешняя среда |
| 1. | Договор на реализацию | ДоговорДоговор с покупателем | Бюро продаж (роль) | A2.4.4 Заключение договора (ТП) |