

# Правила работы с обращениями по вопросам качества

## Сокращения

ОКК – отдел контроля качества;  
ОГТ – отдел главного технолога;  
ФРС – фирменная розничная сеть;  
СРС – собственная розничная сеть;  
ЮО – юридический отдел;  
Котролер ГО - котроллер готовой обуви;  
ПИ – протокол испытаний;  
СП – структурное подразделение;  
ФМ – фирменный магазин.

## 1 Виды обращений

Все обращения делятся на 7 видов, в зависимости от темы вопроса:

### 1. «Документы»

Вопросы касающиеся оформления сопроводительной документации: «Акта на возврат товара», «Заявления на возврат товара от розничного покупателя», а также вопросы по кодам маркировки и т.п.;

### 2. «Экспертиза»

Вопросы касающиеся проведения экспертизы на базе фабрики-изготовителя, а также помощь в принятии решения по возврату товара на основании экспертизы независимой лаборатории;

### 3. «Претензия при приёмке продукции от ФРС/ Представительства/ СРС/Дистрибьютора»;

### 4. «Претензия от розничного покупателя»;

### 5. «Обращения от надзорных органов»;

### 6. «Трек-номер»

Вопросы, касающиеся возврата брака;

### 7. «Прочее».

## 2 Порядок рассмотрения обращений, которые поступают на адрес электронной почты [okk@kotofey.ru](mailto:okk@kotofey.ru) (+Usedesk\*)

Обращения от ФРС/СРС/Представительств/Дистрибьюторов должны поступать в соответствии с рекомендациями, предъявляемыми к «Письму-претензии». (Приложение №1)

Все обращения фиксируются в программе 1С СКС. Порядок рассмотрения обращения представлен ниже в зависимости от сложности выполнения и темы обращения:

### • **Высокая сложность выполнения:**

#### «Экспертиза»

- Срок рассмотрения:
  - для экспертизы на базе АО «Егорьевск-обувь» не более 10 дней со получения претензии;
  - для принятия решения на основании экспертизы сторонней лаборатории до 5 дней;
- Порядок работы:

*Принятие решение по вопросу возврата на основании экспертизы сторонней лаборатории:*

Специалист по ПР создает задачу в 1С СКС с темой «Экспертиза № модели (сторонней лаборатории)».

\*Usedesk – это платформа для поддержки клиентов в текстовых каналах связи.

В графе «НАЗНАЧЕНА» указывается Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями и представитель юридического отдела (ЮО), которые в течение 5 дней анализируют сопроводительные документы к присланному обращению. После чего Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями оформляет «Ответ на обращение (№ задачи и дата)» на официальном бланке, согласовывает содержание с представителем ЮО, после чего меняет статус задачи на «ВЫПОЛНЕНА». «Ответ на обращение» отправляется розничному покупателю и в магазин, где была совершена покупка. Операционный директор закрывает задачу в 1С СКС изменяя статус задачи на «ЗАВЕРШЕНА», либо направляет задачу на доработку меняя статус задачи на «ОТПРАВЛЕНО НА ДОРАБОТКУ».

*Заявка на проведение экспертизы на базе фабрики-производителя:*

При получении товара на экспертизу Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями создает задачу в 1С СКС с темой «Экспертиза № модели (лабораторные испытания АО «Егорьевск-обувь»)». В графе «НАЗНАЧЕНА» указывается Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями и Контролер ГО. Контролер ГО в течение 2 дней определяет характер дефекта и передает заявку на проведение лабораторных испытаний лаборанту ОКК. Лаборант ОКК не более 5-и дней проводит испытания и оформляет заключение, протокол испытаний (ПИ) и «Ответ на обращение (№ задачи и дата)» и прикрепляет его к задаче. Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями меняет статус задачи на «ВЫПОЛНЕНА» и отправляет пакет документов розничному покупателю и в магазин, где была совершена покупка. Операционный директор закрывает задачу в 1С СКС изменяя статус задачи на «ЗАВЕРШЕНА», либо направляет задачу на доработку меняя статус задачи на «ОТПРАВЛЕНО НА ДОРАБОТКУ».

**! Внимание** В случае отрицательного решения по возврату «Ответ на обращение» согласовывается с представителем ЮО.

#### **«Обращения от надзорных органов»**

- Срок рассмотрения – не более 5 дней;
- Порядок работы:

Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями создает задачу в 1С СКС с темой «Обращение от (Наименование надзорного органа)». В графе «НАЗНАЧЕНА» указывается представитель ЮО, который в период от 2 до 5 дней готовит «Ответ на обращение» на официальном бланке, регистрирует его перед отправкой по адресу, представленному в письме, поле чего меняет «Статус» задачи на «ВЫПОЛНЕНА». Операционный директор закрывает задачу в 1С СКС изменяя статус задачи на «ЗАВЕРШЕНА», либо направляет задачу на доработку меняя статус задачи на «ОТПРАВЛЕНО НА ДОРАБОТКУ».

#### **• Средняя сложность выполнения:**

##### **«Документы»**

- Срок рассмотрения обращения – до 2 дней;
- Порядок работы:

Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями создает задачу в 1С СКС с темой «Документы». В графе «НАЗНАЧЕНА» указывается Контролер ГО, который в срок до 2 дней готовит «Ответ на обращение» и направляет его адресату самостоятельно, после чего меняет статус задачи на «ВЫПОЛНЕНА». Операционный директор закрывает задачу в 1С СКС изменяя статус задачи на «ЗАВЕРШЕНА», либо направляет задачу на доработку меняя статус задачи на «ОТПРАВЛЕНО НА ДОРАБОТКУ».

##### **«Претензия при приёмке продукции от ФРС/Представительства/СРС/Дистрибьютора»**

- Срок – до 2 дней;
- Порядок работы:

Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями создает задачу в 1С СКС с темой «Претензия при приёмке продукции от ФРС/Представительства/СРС/Дистрибьютора №

модели». В графе «НАЗНАЧЕНА» указываются специалисты в зависимости от критерия дефекта:

- ОГТ – визуальные дефекты (отклейка, не дочищенный клей и т.п.);
- Модельеры – дефекты конструкции.

«Ответ на обращение (№ задачи и дата)» на официальном бланке формируют специалисты ответственные за дефекты и подкрепляют его к задаче. Специалист по ПР направляет «Ответ на обращение (№ задачи и дата)» по адресу эл. почты ФРС/Представительства/СРС/Дистрибьютора, после чего меняет статус задачи на «ВЫПОЛНЕНА». Операционный директор закрывает задачу в 1С СКС изменяя статус задачи на «ЗАВЕРШЕНА», либо направляет задачу на доработку меняя статус задачи на «ОТПРАВЛЕНО НА ДОРАБОТКУ».

**! Внимание** В случае отрицательного решения по возврату «Ответ на обращение» дополнительно согласовывается с представителем ЮО.

#### «Претензия от розничного покупателя»

- Срок – до 2 дней;
- Порядок работы:

Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями создает задачу в 1С СКС с темой «Претензия от розничного покупателя № модели». В графе «НАЗНАЧЕНА» указывается Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями, который в срок до 2 дней готовит «Ответ на обращение (№ задачи и дата)». После чего Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями направляет его розничному покупателю и в магазин, где была совершена покупка, а также меняет статус задачи на «ВЫПОЛНЕНА». Операционный директор закрывает задачу в 1С СКС изменяя статус задачи на «ЗАВЕРШЕНА», либо направляет задачу на доработку меняя статус задачи на «ОТПРАВЛЕНО НА ДОРАБОТКУ».

**! Внимание** В случае отрицательного решения по возврату «Ответ на обращение» согласовывается с представителем ЮО.

#### • Низкая сложность выполнения

##### «Трек-номер»

- Срок – в течение 1 часа;
- Порядок работы:

Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями создает задачу в 1С СКС с темой «Трек-номер от Наименование представительства № партии, модели». В графе назначена указывается Контролер ГО (склад брака), который отслеживает перемещение груза (брака) от представительства. Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями получает информацию о том, что груз (брак) прибыл, после чего меняет статус задачи на «ВЫПОЛНЕНА». Операционный директор закрывает задачу в 1С СКС изменяя статус задачи на «ЗАВЕРШЕНА», либо направляет задачу на доработку меняя статус задачи на «ОТПРАВЛЕНО НА ДОРАБОТКУ».

##### «Прочее»

- Срок – не определен;
- Порядок работы:

Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями создает задачу в 1С СКС с темой «Прочее». В графе «НАЗНАЧЕНА» указывается Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями, который совместно с начальником ОКК или самостоятельно принимает решение по обращению. Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями готовит «Ответ на обращение (№ задачи и дата)» на официальном бланке и согласовывает его с представителем ЮО, после чего направляет его на адрес обращающегося, а также меняет статус задачи на «ВЫПОЛНЕНА». Операционный директор

закрывает задачу в 1С СКС изменяя статус задачи на «ЗАВЕРШЕНА», либо направляет задачу на доработку меняя статус задачи на «ОТПРАВЛЕНО НА ДОРАБОТКУ».

### **3 Порядок рассмотрения обращений от розничного покупателя, которые поступают на телефон ОКК**

Обращения от розничного покупателя поступающие на телефон ОКК подразделяются на 2 вида:

**Прямые** – обращения, принятые Специалистом по претензионной работе(ПР) напрямую.

**Переадресованные** – обращения, принятые сотрудниками АО «Егорьевск-обувь» и переадресованные на Специалиста по качеству ответственный за работу с претензиями.

При приеме звонка Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями уточняет категорию обращения:

- Первичное обращение – обращения, при которых розничный покупатель не обращался в РМ где была совершена покупка, а принял решение обратиться напрямую к изготовителю. В эту категорию входят обращения, при которых розничный покупатель совершал покупку через интернет-магазин.
- Повторное обращение – обращения, при которых розничный покупатель уже обращался в РМ, но получив отказ, принял решение обратиться напрямую к изготовителю.

**При первичном обращении** Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями уточняет причину обращения и выясняет характер дефекта, после чего рекомендует написать «Письмо-претензию» с рекомендациями к содержанию письма (Приложение №1), направляя их удобным для покупателя способом (по электронной почте или телефону).

**При повторном обращении** Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями уточняет номер модели для проверки наличия зарегистрированного в системе 1С СКС обращения. Проверка осуществляется в следующем порядке:

Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями в графе «ПОИСК» указывает номер модели и выводит все обращения по ней. После чего ищет нужного заявителя.

Если обращений не было, то Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями рекомендует написать «Письмо-претензию» с рекомендациями к содержанию письма (Приложение №1), направляя их удобным для покупателя способом (по электронной почте или телефону).

Если обращение было зафиксировано, то Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями анализирует «Ответ на обращение (№ задачи и дата)», которое было выдано Покупателю, после чего предлагает провести экспертизу качества продукции на базе фабрики-изготовителя. При положительном ответе Покупателя, Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями возобновляет задачу в 1С СКС, меняет статус задачи на «ВОЗОБНОВЛЕНА», тему задачи на «Экспертиза (лабораторные испытания АО «Егорьевск-обувь» № модели) и в графе «НАЗНАЧЕНА» указывает контролера ГО. После чего Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями договаривается о деталях доставки товара на фабрику. Дальнейший порядок работы описан в пункте 2 «Заявка на проведение экспертизы на базе фабрики-производителя».

### **4 Порядок рассмотрения обращений, которые поступают сотрудникам других структурных подразделений**

Сотрудник структурного подразделения (СП) создает задачу в 1С СКС в проекте «ОБРАЩЕНИЯ ПО КАЧЕСТВУ». В графе «НАЗНАЧЕНА» указывается Специалист по качеству ответственный за работу с претензиями, который в срок до 5 дней готовит заключение по возникшей проблеме, после чего оформляет «Ответ на обращение (№ задачи и

дата)), а также меняет статус задачи на «ВЫПОЛНЕНА». Операционный директор закрывает задачу в 1С СКС изменяя статус задачи на «ЗАВЕРШЕНА», либо направляет задачу на доработку меняя статус задачи на «ОТПРАВЛЕНО НА ДОРАБОТКУ».

**! Внимание** В случае отрицательного решения по претензии «Ответ на обращение» согласовывается с представителем ЮО.

Приложение №1  
Рекомендации к содержанию «Письма-претензии»

- **Тема:** Наименование организации (артикул)
- **Ф.И.О Покупателя** (с контактами: телефон, эл. почта);
- **Наименование организации и данные магазина;**
  - Для розничного покупателя – где совершена покупка
  - Для ФРС, Представительств и т.д.– куда совершена поставка;
- **Дата покупки/поставки**
  - Для розничного покупателя – фото чека с чёткими датами покупки и возврата;
  - Для ФРС, Представительств и т.д. – сопроводительные документы к поставке (ТТН и др.)
- **Какой товар был приобретен** (артикул, модель, размерный ряд, иные отличительные признаки);
  - Для розничного покупателя – артикул, модель, размер, информация о гарантийном сроке;
  - Для ФРС, Представительств и т.д. – партия, артикул, размерный ряд.
- **Описание дефекта (проблемы) с фотографиями;**

Требования к фотографии для возврата обуви, одежды и сопутствующих товаров(СТ):

1. Для определения степени износа, фотографии должны быть чёткими с разных ракурсов:
  - Для обуви: носочная, пяточная, боковые стороны, ходовая сторона (подошва);
  - Для одежды и СТ: фото частей товара (рукава, манжеты, молния и т.п.).
2. Фотография каждого дефекта крупным планом;
3. Фотография этикетки. На фото должно быть чётко видно дату производства, наименование производителя, марку АО «Егорьевск-обувь»;
4. Заявление на возврат от розничного покупателя, фотография чека с четкими датами покупки и возврата;

Дефекты, которые визуально нельзя определить, по фотографии не принимаются (например, грубый шов, складка внутри, промокают сапоги и т. д.), в таких случаях обувь отправляется на экспертизу Поставщику (фабрике).