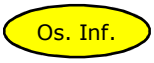
TYTUŁ
P.8.4. Procedura reklamacji
CEL PROCEDURY/INSTRUKCJI
Sposób postępowania w przypadku wystąpienia reklamacji od klienta.
WSKAŹNIK(I) PROCEDURY
Procedura nieopomiarowana
WŁAŚCICIELE PODPROCESÓW
Koordynator BOK dla czynności 1-13

LEGENDA

	początek procedury
	koniec procedury
	podejmujący decyzje
	wykonawca czynności
	informowany o wykonaniu czynności lub podjęciu decyzji
	osoba z którą wykonuje się czynność lub podejmuje decyzje w porozumieniu
	przebieg czynności
	przebieg informacji

Sporządził:	Barbara Ciuśniak	Zatwierdzam:	Katarzyna Obłaza
Wersja:	2	Data obowiązywania:	13-02-2015

Wszelkie prawa zastrzeżone, nie kopiować bez zgody władz organizacji.

Opracowano przy pomocy: INSTYTUT KSZTAŁCENIA MENADŻERÓW JAKOŚCI

		Uczestnik						
		Właściciel	*Pracownik DH*	*Koordynator BOK*	*Klient*	*Dostawca*	Zapisy	Wytyczne, źródła danych
Lp.	**Czynność**							**"" - temat ustaleń wewnętrznych w CRM**
	Reklamacje od klientów							**"Reklamacje"**
1	*Zgłoszenie reklamacji*			Os. Inf.	Początek			
2	*Zarejestrowanie reklamacji*			Czyn.	Os. Inf.		**CRM**	
3	*Analiza reklamacji (sprawdzenie jakości towaru i zgodności z zamówieniem)*			Czyn.	Przedstawienie "Ogólnych zasad dotyczących reklamacji" F.8.4.1.			
4	*Czy reklamacja wynika z błędu wewnętrznego?*			Nie / Dec. / Tak				
5	*Przygotowanie pisma reklamacyjnego do dostawcy z opisanymi niezgodnościami*			Czyn.		Os. Inf.	**CRM**	
6	*Czy dostawca uznaje reklamację?*			Os. Inf.		Nie / Dec. / Tak	**CRM**	
7	*Nie - pisemna odpowiedź z uzasadnieniem decyzji*			Os. Inf.		Czyn.	**CRM**	
8	*Tak - pisemna odpowiedź z uzasadnieniem i ustaleniem sposobu usunięcia niezgodności*			Os. Inf.		Czyn.	**CRM**	
9	*Czy reklamacja zostaje uznana?*	W poroz.		Tak / Dec. / Nie			**CRM**	
10	*Uznanie - sporządzenie odpowiedzi na pismo reklamacyjne z ustaleniami dotyczącymi reklamacji*	W poroz.		Czyn.	Os. inf.		**CRM**	
11	*Koniec*			Koniec				
12	*Odrzucenie - sporządzenie odpowiedzi na pismo reklamacyjne z podaniem przyczyny odrzucenia reklamacji*	W poroz.		Czyn.	Os. Inf.		**CRM**	
13	*Koniec*			Koniec				

Wszelkie prawa zastrzeżone, nie kopiować bez zgody władz organizacji.