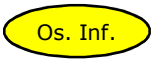
TYTUŁ
P.8.4. Procedura reklamacji
CEL PROCEDURY/INSTRUKCJI
Sposób postępowania w przypadku wystąpienia reklamacji od klienta.
WSKAŹNIK(I) PROCEDURY
Procedura nieopomiarowana
WŁAŚCICIELE PODPROCESÓW
Koordynator BOK dla czynności 1-14

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:	1	Data obowiązywania:	02-08-2012

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	*Wpłynięcie reklamacji*			Os. Inf. ← Początek			**faks, mail, poczta, pismo wraz z towarem, osobiście**	
2	*Zarejestrowanie reklamacji*			Czyn.			**CRM**	
3	*Analiza reklamacji (sprawdzenie jakości towaru i zgodności z zamówieniem)*	Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi do 14 dni kalendarzowych od wpłynięcia		Czyn.				
4	*Czy reklamacja wynika z błędu wewnętrznego?*			Dec. (Nie / Tak)				
5	*Przygotowanie pisma reklamacyjnego do dostawcy z opisanymi niezgodnościami*			Czyn. → Os. Inf.			**Pismo reklamacyjne**	**tel., mail, faks, wraz z towarem**
6	*Rozpatrzenie pisma i odpowiedź od dostawcy*			Os. Inf. ← Czyn.				
7	*Czy dostawca uznaje reklamację?*					Dec. (Nie / Tak)		
8	*Nie - odpowiedź z uzasadnieniem decyzji*			Os. Inf. ← Czyn.			**mail, faks**	
9	*Tak - odpowiedź z uzasadnieniem i ustaleniem sposobu usunięcia niezgodności*			Os. Inf. ← Czyn.			**tel., mail, faks**	
10	*Czy reklamacja zostaje uznana?*			Dec. (Tak / Nie)				
11	*Uznanie - sporządzenie odpowiedzi na pismo reklamacyjne z ustaleniami dotyczącymi reklamacji*	W poroz. ←		Czyn.	→ W poroz.		**CRM**	**Mail, faks, poczta**
12	*Koniec*			Koniec				
13	*Odrzucenie - sporządzenie odpowiedzi na pismo reklamacyjne z podaniem przyczyny odrzucenia reklamacji*	W poroz. ←		Czyn.	→ Os. Inf.		**CRM**	**Mail, faks, poczta, wraz z towarem**
14	*Koniec*			Koniec				

Wszelkie prawa zastrzeżone, nie kopiować bez zgody władz organizacji.