



Работа с претензиями в группе компаний Северсталь-метиз. Справочная информация

Март, 2021 год



Работа с претензиями

Работа с претензиями в группе компаний – кросс-функциональный процесс, направленный на оперативное рассмотрение, урегулирование и оплату претензий потребителей ОАО «Северсталь-метиз», АО «Северсталь Канаты», ООО «ОСПАЗ».

Основной фокус претензионного процесса направлен на:

- Повышение эффективности и скорости рассмотрения обращений.
- Повышение удовлетворенности клиентов.
- Разработка корректирующих мероприятий, направленных на предотвращение повторных поставок несоответствующей продукции

Структура информационного потока претензионного процесса



Уважаемые партнеры!

Обращаем ваше внимание: чем более детально Вы сообщите информацию о возникшей проблеме, ответите на наш запрос, тем быстрее мы сможем её решить.





Действия при обнаружении дефекта

Уважаемые партнеры!

Обращаем Ваше внимание на основные моменты, выполнение которых позволяет оперативно принять решение и урегулировать претензию.

Просим Вас:

1. ЗАФИКСИРОВАТЬ выявленное несоответствие (сделать фотографии) с видимой маркировкой. Если размер и шаг дефекта можно измерить, приложить материалом претензии фото замеров.
2. ОФОРМИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ и НАПРАВИТЬ ИХ по электронной почте на claims@severstalmetiz.com:
 - АКТ приемки продукции с выявленным несоответствием с подробной информацией (в идентификационных данных забракованной продукции указывать: № партии, № сертификата, вес нетто, вес дефектной части продукции, (номер вагона / а/м по необходимости) . В акте указать общий вес забракованной продукции.
 - ПРЕТЕНЗИЮ с финансовыми требованиями на забракованный металлопрокат (на основании Акта совместной инспекции). *Обратите внимание: объем забракованной продукции, идентификационные данные, название дефекта, указанные в претензии, должны быть такими же, как в акте.*
 - Калькуляцию с детальной расшифровкой статей затрат.
3. НЕ ПЕРЕРАБАТЫВАТЬ/ НЕ ОТГРУЖАТЬ забракованную продукцию без соответствующего решения ОАО «Северсталь-метиз» / АО «Северсталь канаты» / ООО «ОСПАЗ»
4. СОХРАНЯТЬ МАРКИРОВКУ на заблокированной/ забракованной продукции для предъявления: бирка с указанием грузоместа (наклеивается сверху упаковки или на саму продукцию); маркировочная бирка со штрих-кодом с указанием номера агрегата и/или волочильного стана (фиксируется на саму продукцию); талон упаковщика; стикер (наклеивается на виток пружинной проволоки). Фотографии маркировочных бирок на проволоку ОАО «ССМ» приведены в приложении.
5. ПРЕДЪЯВИТЬ заявленную в уведомлении/претензии продукцию в ходе совместной инспекции.
6. ОБРАЩАТЬСЯ ПО ВОПРОСАМ к указанным в карте коммуникаций сотрудникам

Карта коммуникаций



Уважаемые партнеры!

При обнаружении несоответствий на продукцию производства ОАО «Северсталь-метиз», АО «Северсталь канаты», ООО «ОСПАЗ» Вы можете сообщить информацию в единое окно обращений:

- по электронной почте: claims@severstalmetiz.com;
- по почте: 162600 Вологодская обл., г. Череповец, ул. 50-летия Октября, 1/33, АО "Северсталь Менеджмент".

Старший менеджер группы по рассмотрению претензий сервисного центра
Вихрева Анастасия Николаевна van@severstal.com

По всем вопросам, связанным с претензионным процессом (решением, оплатой или статусом претензии) просим Вас обращаться к следующим сотрудникам:

▪ Вихрева Анастасия – Старший менеджер, тел. +7 (8202) 56-00-06 добавочный 11276 van@severstal.com

▪ Коварда Наталия – Специалист, тел. +7(8202) 56-00-06 добавочный 11285 nvkovarda@severstal.com

Порядок предъявления УВЕДОМЛЕНИЯ/СООБЩЕНИЯ согласно договору поставки



Все условия приемки товара описаны в договоре на поставку продукции.

Покупатель осуществляет приемку Товара по качеству в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, условиями Договора, согласно ГОСТам, техническим условиям или дополнительно согласованным Сторонами качественным характеристикам, указанным в спецификации.

Покупатель производит приемку Товара по количеству в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, условиями Договора, согласно весу груза, указанному в ж/д накладной и сертификате качества и количества, следующими вместе с грузом.

Покупателю при обнаружении несоответствия количества, качества полученного Товара товаросопроводительным документам необходимо в течение 24-х часов вызвать представителя ОАО «Северсталь-метиз» / АО «Северсталь канаты» / ООО «ОСПАЗ» для участия в продолжении приемки Товара и составления двухстороннего акта как в письменной форме, так посредством электронной почты (claims@severstalmetiz.com).

В уведомлении Покупателю необходимо указать Договор поставки, а также следующую информации

по качеству:

№	Спецификация (заказ)	№ Вагона / А/М	Сертификат качества	Плавка	Партия	Вес дефектной части, тонн	Описание дефекта
1							

по количеству (недостаче/излишкам):

№	Спецификация (заказ)	№ Вагона / А/М	Сертификат качества	Плавка	Партия	Вес дефектной части, тонн	Описание дефекта
1							



Порядок предъявления ПРЕТЕНЗИИ согласно договору поставки

Порядок предъявления претензий описан в договоре на поставку продукции.

После проведения приемки Товара и составления акта Покупателю необходимо подготовить претензию и направить ее в адрес ОАО «Северсталь-метиз».

Акт приемки продукции может быть составлен с участием представителя Поставщика (двусторонний Акт), в одностороннем порядке или с участием независимой экспертной организации (в зависимости от условий договора поставки)

В претензии Покупателя должны быть четко изложены требования и сумма претензии. Претензии могут быть заявлены посредством электронной почты (claims@severstalmetiz.com).

К претензии должны быть приложены: акт приемки Товара по количеству/качеству; расчет понесенных убытков; документы, подтверждающие понесенные убытки, а также другие необходимые документы, необходимые для рассмотрения претензии по существу.

В претензии **по нарушению сроков поставки** необходимо указать следующую информацию:

№ Спецификации	№ Позиции	№ Сертификата	Дата поставки по условиям спецификации	Фактическая дата поставки*	Количество тонн просрочки	Количество дней просрочки	Штрафная неустойка

* Фактическая дата поставки соответствует дате перехода права собственности согласно условиям поставки (прописаны в спецификации).

В претензии **по сверхнормативному простоем транспорта** под погрузку необходимо указать:

№ Спецификации	№ сертификата качества, счета-фактуры	Дата поставки по условиям спецификации	Фактическая дата поставки*	Штрафная неустойка за простой транспорта

* Фактическая дата поставки соответствует дате перехода права собственности согласно условиям поставки (прописаны в спецификации). К претензии необходимо приложить: транспортную накладную с отметкой о получении товара; счет от транспортной компании; договор с транспортной компанией.

Как оформить уведомление, если обнаружено несоответствие / дефект



ОФОРМИТЬ АКТ приемки и НАПРАВИТЬ ИНФОРМАЦИЮ ПРАВИТЬ
ИНФОРМАЦИЮ на claims@severstalmetiz.com

Этап приемки	Ситуация	Порядок действий	Что можно сфотографировать для ускорения принятия решения по претензии	Как указать несоответствие/ дефект в уведомлении
Приемка вагона / автомобиля	Продукция смещена относительно схемы погрузки и / или элементы раскрепления сломаны	По возможности. составляется двухсторонний акт между клиентом и перевозчиком, производится фотографирование продукции в транспортном средстве и делается соответствующая запись в транспортной накладной. При поставке продукции в Ж/Д транспорте составляется коммерческий акт с представителем станции прибытия. Поставщику незамедлительно направляется информация	- Общий вид вагона/автомобиля (должен быть виден номер). - Продукция в вагоне/автомобиле до разгрузки (должна быть видна маркировка), смещение продукции, сломанные элементы раскрепления. - Каждое повреждение продукции (упаковки), в названии файла указывается номер партии	Нарушение схемы погрузки / Повреждение упаковки Указать номер вагона/авто, номер партии, номер сертификата, вес нетто
	Продукция не смещена относительно схемы погрузки, элементы раскрепления не сломаны, но на продукции (упаковке продукции) имеются механические повреждения - вмятины, разрывы	По возможности. составляется двухсторонний акт между клиентом и перевозчиком, производится фотографирование продукции в транспортном средстве и делается соответствующая запись в транспортной накладной. При поставке продукции в Ж/Д транспорте составляется коммерческий акт с представителем станции прибытия.	- Общий вид вагона/автомобиля (должен быть виден номер). - Продукция в вагоне/автомобиле до разгрузки (должно быть видно маркировку). - Каждое повреждение продукции (упаковке) в вагоне или над вагоном до перемещения на склад, в названии файла указывается номер партии	Механические повреждения продукции при транспортировке/ Механические повреждения упаковки при транспортировке Указать номер вагона/авто, номер партии, номер сертификата, вес нетто

Как оформить уведомление, если обнаружено несоответствие / дефект



Этап приемки	Ситуация	Порядок действий	Что можно сфотографировать для ускорения принятия решения по претензии	Как указать несоответствие/ дефект в уведомлении
Приемка вагона / автомобиля	Упаковка продукции мокрая / покрыта льдом / из упаковки вытекает вода	По возможности. составляется двухсторонний акт между клиентом и перевозчиком, производится фотографирование продукции в транспортном средстве и обязательно делается соответствующая запись в транспортной накладной. При поставке продукции в Ж/Д транспорте составляется коммерческий акт с представителем станции прибытия. Поставщику незамедлительно направляется информация	• Общий вид вагона/автомобиля (должен быть виден номер). • Продукция в вагоне/автомобиле до разгрузки (должна быть видна маркировка), • Мокрые единицы продукции в вагоне или над вагоном до перемещения на склад (в названии файла указывается номер партии)	Следы атмосферных осадков на продукции Указать номер вагона/авто, номер партии, номер сертификата, вес нетто
	Недостача / излишки / пересортица продукции	По возможности. составляется двухсторонний акт между клиентом и перевозчиком, обязательно делается соответствующая запись в транспортной накладной. При поставке продукции в Ж/Д транспорте составляется коммерческий акт с представителем станции прибытия.	• Общий вид вагона/автомобиля (должен быть виден номер). • Маркировочные бирки • Паспорт на весы, свидетельство о поверке весов (скан-копии)	Недостача/ излишки/ пересортица Указать номер партии, номер сертификата, вес нетто, разницу с весом по сертификату качества



Как оформить уведомление, если обнаружено несоответствие / дефект

Этап приемки	Ситуация	Порядок действий	Что можно сфотографировать для ускорения принятия решения по претензии	Как указать несоответствие/дефект в уведомлении
Снятие упаковки	Продукции под упаковкой мокрая / имеются следы коррозии	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику незамедлительно направляется информация.	Фотографии замеров, дефектов: • Мокрые единицы продукции (или с коррозией) на участке снятия упаковки. • Упаковочная бумага. • Маркировочные бирки • Участки продукции со следами коррозии. • В названии файла указывается номер партии	Атмосферная коррозия Белая коррозия на оцинкованной продукции Указать номер партии, номер сертификата, вес нетто
	Имеются механические повреждения продукции под упаковкой (повреждения упаковки не выявлены)	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику незамедлительно направляется информация	Фотографии замеров, дефектов: • Поврежденные единицы продукции на участке снятия упаковки. • Снятая упаковка и упаковочная бумага. • Каждое повреждение продукции. Замер размеров дефекта. • Маркировочные бирки • В названии файла указывается номер партии, номер продукции	Механическое повреждение (царапины, задиры) Указать номер партии, номер сертификата, вес нетто
Входной контроль	Регламентированные параметры продукции, определяемые лабораторно, не соответствуют требованиям	Составляется внутренний акт. Поставщику направляется информация (в т.ч. протоколы исследования)	Фотографии не требуются	Несоответствие механических свойств Несоответствие химического состава, Несоответствие микроструктуры
	Поверхностные характеристики продукции не соответствуют требованиям	Составляется внутренний акт. Поставщику направляется информация	Фотографии замеров, дефектов. В названии файла указывается номер партии, номер сертификата	Название дефекта по классификатору Указать номер партии, номер сертификата, вес нетто
	Данные сертификата качества не соответствуют требованиям заказа или поставленной продукции.	Поставщику направляется запрос с указанием несоответствующего параметра и возможности исправления сертификатов или использования продукции в другое назначение, копия сертификата качества	Фотографии не требуются	Несоответствие маркировки
			Фотографии взвешивания продукции на весах. Маркировочные бирки. Паспорт на весы, свидетельство о поверке весов (скан-копии)	Недостача/ излишки Указать номер партии, номер сертификата, вес нетто, разницу с весом по сертификату качества

Как оформить уведомление, если обнаружено несоответствие / дефект



Этап приемки	Ситуация	Порядок действий	Что можно сфотографировать для ускорения принятия решения по претензии	Как указать несоответствие/дефект в уведомлении
Задача в переработку	Характеристики продукции не позволяют задать продукцию в производство	Составляется внутренний акт. При необходимости производится фотографирование. Производятся замеры - информация направляется Поставщику	В зависимости от проблемы - состояние продукции, вид проблемы при переработке, результат проблемы и др. Маркировочные бирки	Название дефекта / несоответствие Указать номер партии, номер сертификата, вес нетто
Переработка продукции	Выявлены дефекты поверхности	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Производятся замеры - информация направляется Поставщику	Фотографии дефекта для каждой единицы продукции. В названии файла указывается номер партии. Маркировочные бирки	Название дефекта Указать номер сертификата, номер продукции, вес нетто
	Возникновение проблем при переработке (разрывы/трещины при посадке и др.)	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику направляется информация	В зависимости от проблемы, фотографии, позволяющие наглядно оценить проблему. Маркировочные бирки	Краткое описание проблемы. Указать номер партии, номер сертификата, вес нетто

Приложение: маркировочная бирка со штрих-кодом с указанием номера агрегата и/или волочильного стана (фиксируется на саму продукцию). СПЦ-1 ОАО «ССМ»



Северсталь Метиз G

Проволока
6,0-О-Ч
ГОСТ 3282-74

Бр.
Моток
Партия 0162513450
Специфик.
Произв. заказ № 1084319
Дата 03.02.2021

TK 20021916
20024554

0 001625 134507

Северсталь Метиз G

№ АГРЕГАТА 8 № БЛОКА 20
ПРОВОЛОКА Ø 14 01Ц
ФИРМА _____

БРИГАДА _____ ТАБ. № _____

МАССА НЕТТО 297 кг

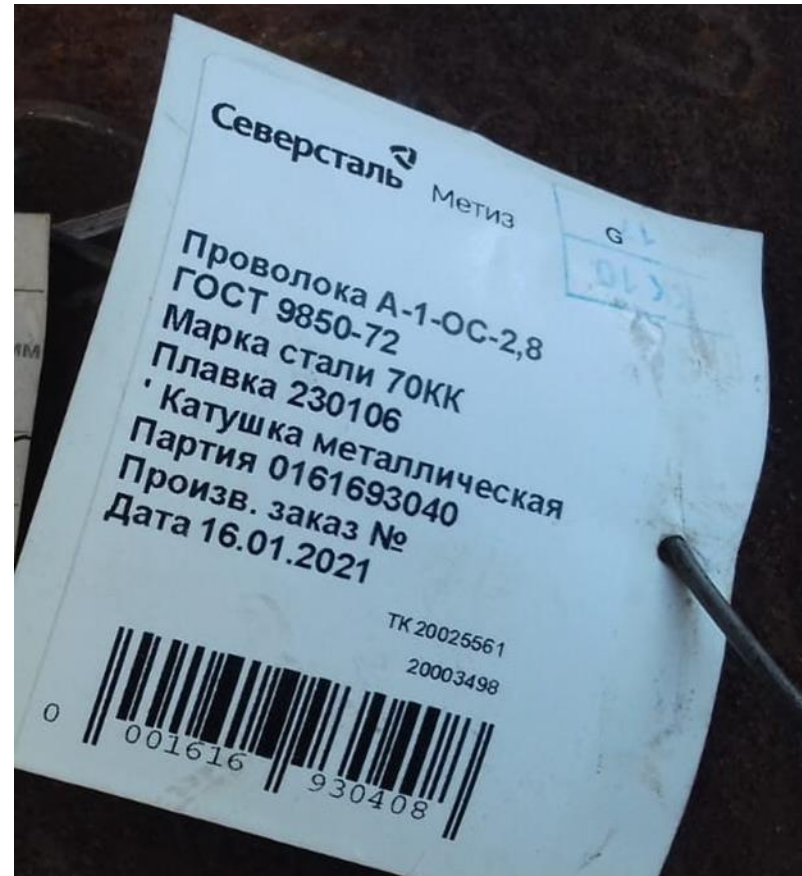
УСТАНОВКА 13³⁰ ДАТА 01.02 БРИГАДА _____
СНЯТИЕ 02⁵⁰ ДАТА 02.02 БРИГАДА _____

Северсталь Метиз
Проволока
1,4-О-1-Ц
ГОСТ 3282-74

Бр.
Розетка
Партия 0162409642
Специфик.
Произв. заказ №
Дата 01.02.2021
Таб. № 00000000 TK 20026998
20003702

0 001624 096424

Приложение: маркировочная бирка со штрих-кодом с указанием номера агрегата и/или волочильного стана (фиксируется на саму продукцию).
СПЦ-1, СПЦ-2 ОАО «ССМ»



Приложение: бирка с указанием грузоместа (наклеивается сверху упаковки или на саму продукцию).



Северсталь		G
Метиз		
ОАО "Северсталь-метиз"		
Првк	ОН Г3282 2,7	ТОЧ МБ вд400
Грузоместо	0008338062	
Дата	02.11.2020	
Диаметр	2,7	
Стандарт	ГОСТ 3282-74	
Мотков	1	
Масса нетто	0,92 т	
Масса брутто	0,95 т	
№ ПрЗ	1080122	
Спецификация		

Северсталь		G
Метиз		
ОАО "Северсталь-метиз"		
Првк	ТУ193 3,04	Н 1 МБ вд400
Грузоместо	0008369322	
Дата	15.12.2020	
Диаметр	3,04	
Стандарт	СТО 71915393-ТУ193-2019	
Марка	Ст1сп	
Мотков	1	
Масса нетто	0,986 т	
Масса брутто	0,991 т	
№ ПрЗ	1082191	
Спецификация		

Приложение: талон упаковщика. СПЦ-1 ОАО «ССМ»



Северсталь  Coil _____

Метиз

☒ – Non heat-
(ТермоНЕобработанная)

☐ – Heat-
(Термообработанная)

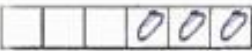
☐ – Heat-
Galvanized
(Оцинкованная)

DIAM _____ 2,5 _____ mm
(Диаметр)

NET WEIGHT  kg
(Вес НЕТТО)

DATE 01.04.21
(Дата)

GROSS _____ kg
(БРУТТО)

ТАБ. № 

Северсталь  Coil _____

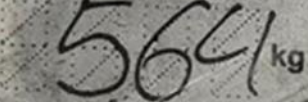
Метиз

☐ – Non heat-
(ТермоНЕобработанная)

☒ – Heat-
(Термообработанная)

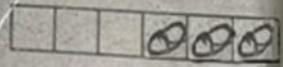
☐ – Heat-
Galvanized
(Оцинкованная)

DIAM _____ 6,0 _____ mm
(Диаметр)

NET WEIGHT  kg
(Вес НЕТТО)

DATE 9.02.21
(Дата)

GROSS _____ kg
(БРУТТО)

ТАБ. № 

Приложение: стикер (наклеивается на виток пружинной проволоки).





**Спасибо
за внимание**

