

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



АССОЦИАЦИЯ
«Сертификационный Испытательный Центр»
(Ассоциация «СИЦ»)

РАЗРАБОТАЛ

Инженер по качеству
Ассоциации «СИЦ»

А.И. Холод

«10» марта 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Ассоциации «СИЦ»



М.П.

М.Е. Должков

«24» марта 2023 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

РАБОТА С ЖАЛОБАМИ, АПЕЛЛЯЦИЯМИ И
РАЗНОГЛАСИЯМИ

Контрольный экземпляр

Код документа: ДП07_ИЛ

Версия документа 12

СОГЛАСОВАЛ

Руководитель
Испытательной лаборатории
Ассоциации «СИЦ»

В.А. Артемьев

«17» марта 2023 г.



Содержание

1. Назначение	3
2. Область применения	3
3. Термины и определения.....	3
4. Документация	3
5. Описание	3
5.1. Прием и проверка жалобы (претензии).....	4
5.2. Рассмотрение жалобы (претензии)	4
5.3. Решение по претензии.....	5
5.4. Информирования подателя жалобы (претензии)	6
5.5. Хранение документации	6
6. Ответственность и конфиденциальность	6



1. Назначение

Принятие независимых и объективных решений по апелляциям или жалобам заинтересованных сторон.

2. Область применения

Настоящая документированная процедура устанавливает принципы и порядок обращения с претензиями (жалобами), поступившими в Ассоциации «СИЦ» к деятельности испытательной лаборатории.

3. Термины и определения

В настоящем документе использованы термины и определения в соответствии с ГОСТ ISO 9000-2011, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 и ГОСТ Р ИСО 10002-2007.

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого органом по оценке соответствия в отношении объекта.

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

КД – корректирующие действия.

4. Документация

ГОСТ Р ИСО 10002 - Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организации.

ГОСТ ISO/IEC 17000 - Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.

ГОСТ ISO 9000 - Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

РК ИЛ – Руководство по качеству испытательной лаборатории

ДП01_ИЛ – Обеспечение объективности, независимости и беспристрастности. Соблюдение конфиденциальности информации.

ДП04_ИЛ – Аудит.

ДП05_ИЛ – Корректирующие действия.

СК_Ф01 – Журнал учета жалоб, апелляций и разногласий

СК_Ф04 – Лист работы с претензией

5. Описание

Данная процедура устанавливает правила осуществления:

- приема (получения), проверки, рассмотрения, принятия решения об ответных действиях по полученной жалобе (претензии);
- регистрации и отслеживания, включая предпринятые действия;
- обеспечение того, что необходимые меры предпринимаются;



– направления ответов по результатам рассмотрения жалоб (претензий) в отношении деятельности ИЛ.

Ответственность за организацию работ с поступающими претензиями несет инженер по качеству.

5.1. Прием и проверка жалобы (претензии)

Жалобы (**претензии**) и обращения могут **поступать** в ИЛ Ассоциации «СИЦ» только в письменной форме. Письменные обращения поступают на электронную почту, имеющую адрес: quality@npsic.ru. Доступ к получению ссылки на указанную почту является открытым и находится на сайте Ассоциации «СИЦ» в разделе «**О нас**». [Доступ к указанной почте находится у инженера по качеству.](#)

В случае **поступления** претензии в устной форме, ее рассматривают незамедлительно. Если претензию возможно устранить «на месте», она не регистрируется. Если устная претензия требует более тщательного рассмотрения, ее необходимо оформить в письменном виде и отправить по соответствующему электронному адресу.

[Каждая полученная претензия должна пройти проверку на предмет причастности к лабораторной деятельности ИЛ Ассоциации «СИЦ», иметь четкое обоснование и достоверное документальное подтверждение.](#)

5.2. Рассмотрение жалобы (претензии)

При рассмотрении жалоб (претензий) обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю претензии.

Рассмотрение жалобы включает в себя:

- [проверку обоснованности поступившей жалобы и подтверждение достоверности всей информации, отраженной в поступившей жалобе;](#)
- [регистрацию;](#)
- [отслеживание ее на протяжении всего процесса;](#)
- рассмотрение претензии по существу, при необходимости запрос дополнительной информации;
- разработка мер по претензии;
- принятие решения по претензии;
- уведомление о решении и принятых мерах предъявителя претензии.

Поступившая претензия регистрируется инженером по качеству в Журнале учета жалоб, апелляций и разногласий по форме **СК_Ф01**. Оформляется Лист работы с претензией по форме **СК_Ф04**.



Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии) несет инженер по качеству. В случае необходимости, инженер по качеству может прибегнуть к помощи и/или консультации по вопросу жалобы (претензии) к сотруднику ИЛ, который не принимал участие в деятельности ИЛ, по поводу которой поступила жалоба (претензия).

После проверки и регистрации претензия передается директору Ассоциации «СИЦ» и руководителю ИЛ, которые определяют сотрудника на решение конкретной жалобы (за исключением сотрудников, принимавших непосредственное участие в деятельности, по поводу которой поступила жалоба (претензия)).

При рассмотрении претензии (в зависимости от причины получения):

- проводится тщательный анализ претензии;
- устанавливаются возможные причины, вызвавшие претензию;
- разрабатываются КД по устранению этих причин (в соответствии с ДП05_ИЛ);
- определяется степень ответственности руководителя ИЛ Ассоциации «СИЦ» и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявки и/или договора (при выявлении нарушений).

Претензию следует отслеживать с момента ее получения до момента удовлетворенности подателя претензии ее результатом или принятия окончательного решения. Отслеживанием претензии и уведомлением предъявителя на любом этапе занимается инженер по качеству.

Претензии, независимо от результатов рассмотрения и формы поступления, являются входными данными для анализа со стороны руководства (ДП04_ИЛ).

5.3. Решение по претензии

По рассмотренным претензиям разрабатывается комплекс мер направленных на устранение причины претензии. Разработанные меры (корректирующие действия) отражаются в Журнале учета жалоб/апелляций/разногласий по форме СК_Ф01. Принятые решения по претензиям, там, где это необходимо, оформляются документально. Решение по претензиям может быть оформлено как официальный ответ от организации.

Принятое по претензии решение оформляется в виде проекта ответа заявителю претензии с необходимыми обоснованиями. Проект ответа составляется инженером по качеству на основании собранных материалов. Готовый проект подписывается руководителем ИЛ, а также сотрудниками, принимавшими участие в рассмотрении



претензии, и регистрируется инженером по качеству в Журнале учета жалоб, апелляций и разногласий.

Зарегистрированный ответ инженер по качеству направляет заявителю претензии не позже десяти рабочих дней с даты регистрации претензии с использованием доступных средств связи.

5.4. Информирования подателя жалобы (претензии)

Информирование подателя жалобы осуществляет инженер по качеству на следующих этапах (если это необходимо):

- при получении претензии;
- при регистрации претензии;
- при назначении ответственных на рассмотрение претензии;
- при принятии решения по претензии;
- при отказе в рассмотрении претензии.

Информирование осуществляется по электронной почте.

5.5. Хранение документации

Документация, имеющая непосредственное отношение к претензии и ее разрешению, хранится в течении календарного года на рабочем месте инженера по качеству. По истечению указанного срока, документация помещается в специально заведенную папку и хранится в архиве ИЛ.

6. Ответственность и конфиденциальность

Полномочия и ответственность определены в тексте процедуры.

Персонал Ассоциации «СИЦ», участвовавший в процедуре рассмотрения претензии, обязан соблюдать требования конфиденциальности и не передавать информацию третьим лицам (в соответствии с правилами, установленными в ДП01_ИЛ).

Перечень изменений

Код документа	Предыдущая версия	Новая версия	Причина изменений	Дата утверждения	ФИО разработавшего документ/предложившего изменения
ДП07_ИЛ	11	12	Изменение кода документа Актуализация информации	24.03.2023	Холод А.И.