

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



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

РАЗРАБОТАЛ

Инженер по качеству
Ассоциации «СИЦ»

А.И. Холод

«19» мая 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Ассоциации «СИЦ»

М.П.



М.Е. Должков

«24» мая 2021 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**РАБОТА С ЖАЛОБАМИ, АПЕЛЛЯЦИЯМИ И
РАЗНОГЛАСИЯМИ**

Контрольный экземпляр

Код документа: ДП08_ИЛ

Версия документа 10

СОГЛАСОВАЛ

Руководитель
Испытательной лаборатории
Ассоциации «СИЦ»

В.А. Артемьев

«24» мая 2021 г.



Содержание

1. Назначение	3
2. Область применения	3
3. Термины и определения.....	3
4. Документация	3
5. Описание	3
5.1. Общие положения	3
5.2. Рассмотрение претензии	4
5.3. Комиссия по апелляциям и рассмотрение претензий.....	6
5.4. Решение по претензии.....	6
5.5. Хранение документации	7
6. Ответственность и конфиденциальность	7
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	8



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.

ДП05_ИЛ – Аудит.

ДП06_ИЛ – Корректирующие действия.

СК_Ф07 – Журнал учета жалоб, апелляций и разногласий

СК_Ф10 – Корректирующие действия нарастающим итогом

ССК_Ф11 – Лист работы с претензией

5. Описание

5.1. Общие положения

Данная процедура устанавливает правила осуществления приема, регистрации, рассмотрения, принятия решения и направления ответов по результатам рассмотрения жалоб (претензий) в отношении деятельности ИЛ.



При рассмотрении жалоб (претензий) обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю претензии. Ответственность за организацию работ с поступающими претензиями (в том числе ответственность **за принятия решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалоб, а также** за сбор и проверку всей информации, полученной при рассмотрении претензии с целью подтверждения обоснованности ее получения) несет инженер по качеству.

Непосредственное рассмотрение жалоб (претензий) осуществляет 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).

В целях эффективного обращения с претензиями и информирования заинтересованных лиц данная документированная процедура может размещаться в открытом доступе на сайте «Ассоциации «СИЦ».

Жалобы 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 данную почту является открытым и находится на сайте Ассоциации «СИЦ» в разделе Контакты.

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

Претензии, независимо от результатов рассмотрения и формы поступления, являются входными данными для анализа со стороны руководства (ДП05_ИЛ).

5.2. Рассмотрение претензии

Процедура работы с претензией предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей претензии;
- уведомление предъявителя претензии о регистрации претензии;
- проверка обоснованности поступившей жалобы и подтверждение достоверности всей информации, отраженной в поступившей жалобе;
- передача претензии для рассмотрения в соответствии с установленной компетенцией специалисту ИЛ;
- 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_Ф07**. Оформляется Лист работы с претензией по форме **СК_Ф11**.

Поступившая претензия должна содержать конкретное обоснование.

В журнале отражается суть претензии, возможные причины ее вызвавшие, а также все корректирующие действия по итогам рассмотрения претензии, ответственный исполнитель, сроки и отметки о выполнении.

Зарегистрированная претензия передается директору Ассоциации «СИЦ» и руководителю ИЛ для ознакомления.

В случае необходимости привлечения сотрудников ИЛ для разрешения зарегистрированной претензии, инженер по качеству сообщает об этом директору и руководителю ИЛ, которые в течении трех рабочих дней определяют соответствующего сотрудника. Назначенные для разрешения сотрудники выбираются руководством в зависимости от их компетентности. Сотрудники, принимавшие участие в выполнении работ, по которым поступила жалоба, в разрешении такой претензии, а также в вынесении решения по претензии не участвуют. Назначение сотрудника осуществляется письменным распоряжением директора Ассоциации «СИЦ».

При рассмотрении претензии руководителем ИЛ, совместно с инженером по качеству и назначенными сотрудниками:

- проводится тщательный анализ претензии;
- проверяется правильность оформления документации, протоколов и других материалов по соответствующему договору (заявке);
- определяется соответствие требований заявки и нормативной документации на объект испытаний методике выполненных испытаний;
- устанавливаются возможные причины, вызвавшие претензию;
- разрабатываются КД по устранению этих причин (в соответствии с **ДП06_ИЛ**);
- определяется степень ответственности руководителя ИЛ Ассоциации «СИЦ» и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявки и/или договора (при выявлении нарушений).

С учетом различных факторов, а также результатов рассмотрения претензии, могут быть приняты следующие решения:



- о повторном проведении испытаний;
- о повторном проведении испытаний с использованием ранее отобранных образцов;
- о прекращении испытаний, по которым поступила претензия, если не установлены и/или не устранены причины ее вызвавшие;
- о внеплановом внутреннем аудите СМК ИЛ в части вопросов, относящихся к претензии;
- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- об оповещении и повторном проведении испытаний для других заказчиков, если причина носит системный характер и могла повлиять на результаты и других, ранее выполненных испытаний;
- о мотивированном отказе в принятии претензий.

5.3. Комиссия по апелляциям и рассмотрение претензий

Жалобы и апелляции, по которым не удалось достигнуть согласия оперативно, рассматриваются в следующем установленном порядке:

Поступившие жалобы и апелляции направляются в Координационный Совет (далее Совет). Председатель Совета по согласованию с директором Ассоциации «СИЦ» назначает членов Комиссии по апелляциям и поручает им провести рассмотрение поступивших документов. Комиссия может порекомендовать рассмотреть спорные вопросы путем устного обсуждения между сторонами подателя жалобы/апелляции и исполнителя услуг. В процессе обсуждения стороны высказывают свои точки зрения на предмет спора и дают свои предложения для преодоления разногласий.

Комиссия по апелляциям дает свое аргументированное решение относительно высказанных мнений и предложений сторон.

Если стороны не принимают решение Комиссии по апелляциям, то они после официально полученного решения ИЛ могут обращаться с кассацией в аккредитующий орган. Испытательная лаборатория обязана информировать аккредитующий орган обо всех подобных случаях.

Процедура работы Координационного совета описана в ДП01_ИЛ.

5.4. 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_Ф07. 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.

5.5. 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

<i>Предыдущий документ</i>	<i>Дата утверждения</i>	<i>ФИО разработавшего документ/предложившего изменения</i>
ДП15_1	01.04.13	Шиндорикина О.Д.
ДП15_2	17.07.13	Шиндорикина О.Д.
ДП15_3	16.06.16	Шиндорикина О.Д.
ДП15_4	01.07.17	Заяц А.Н.
ДП15_5	22.01.2019	Холод А.И.
ДП15_6	24.10.2019	Холод А.И.
ДП08_ИЛ_7	10.12.2019	Холод А.И.
ДП08_ИЛ_8	12.01.2021	Холод А.И.
ДП08_ИЛ_9	05.05.2021	Холод А.И.
ДП08_ИЛ_10	24.05.2021	Холод А.И.



ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№	ФИО	Должность	Подпись	Дата	Примечание
1.	Берсенева Л.В.	Инженер		24.05.21	
2.	Васильев И.С.	Инженер-испытатель		24.05.21	
3.	Глибко А.М.	Инженер-испытатель		24.05.21	
4.	Голубев Д.А.	Инженер-испытатель		24.05.21	
5.	Должков М.Е.	Метролог		24.05.21	
6.	Краснов И.А.	Техник-испытатель		24.05.21	
7.	Музыка Е.О.	Техник-испытатель		24.05.21	
8.	Скворцова Е.Н.	Техник		24.05.21	
9.	Степанов Д.Ю.	Ведущий инженер		24.05.21	
10.	Федоров С.А.	Инженер-испытатель		24.05.21	
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					