

**Орган по сертификации систем менеджмента качества
«Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»**

ПСК D-02-15

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЦССК «Интерэкомс»
 И.В. Тверская

«24» декабря 2015г.

ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Издание 3

**Москва
2015**

Содержание

1 Область применения.....	3
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Термины и сокращения.....	4
4 Обращения с жалобами.....	4
<i>Приложения</i>	
1 Журнал регистрации жалоб (форма).....	10
2 Форма жалобы.....	11
3 Форма обратной связи.....	12
4 Отчет по жалобе.....	14

Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	ПСК D-02-15 Издание 3 стр. 3
--	------------------------------------

ПСК D-02-15

ПРОЦЕДУРА

Порядок рассмотрения жалоб

Издание 3

Взамен: ПСК D-02-13

Издания 2

Утвержден и введен в действие приказом № 5 от «24» декабря 2015 г.

Дата введения: 25 декабря 2015г.

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ определяет принципы и порядок обращения с жалобами, поступившими в ОС СМК в связи с претензиями к деятельности ОС СМК и в связи с претензиями к продукции (услугам) клиента сертифицированного ОС СМК. Документ разработан в соответствии с требованиями ISO/IEC 17021:2015 и ISO 10002:2014.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы нормы и положения следующих стандартов:

- ISO/IEC 17021:2015 - Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента;
- ISO 10002:2014 – Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;
- ISO/TS 10004:2012 - Удовлетворенность потребителей.
Руководящие указания по мониторингу и измерению;
- ISO 9001:2015 - Системы менеджмента качества. Требования.

3 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины

В настоящем документе использованы термины и их определения в соответствии с ISO 9001:2015 и ISO 10002:2014.

3.2 Сокращения

ОС СМК - Орган по сертификации систем менеджмента качества

СМК - Система менеджмента качества

ИК - Инспекционный контроль

НД - Нормативная документация

С/К - Сертифицированный клиент

КД - Корректирующие действия

ПД - Предупреждающие действия

4 ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ

4.1 Общие положения

4.1.1 Жалобы, поступающие в ОС СМК, могут быть двух видов:

- жалобы на неудовлетворенность потребителей услуг ОС СМК действиями сотрудников ОС СМК;

- жалобы на качество продукции и услуг сертифицированных ОС СМК клиентов.

4.1.2 В целях эффективного обращения ОС СМК с жалобами данная процедура находится в открытом доступе, т.е. на сайте ЦССК .

4.1.3 Подача и рассмотрение жалобы осуществляются бесплатно.

4.1.4 При рассмотрении жалобы обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и поводу жалобы.

4.1.5 Ответственность за обращение с жалобами возложена на руководителя группы Реестра.

4.1.6 В рассмотрении жалобы не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.

4.2 Процесс управления жалобами

Процесс включает следующие этапы (рис.1)

4.2.1 Прием жалобы

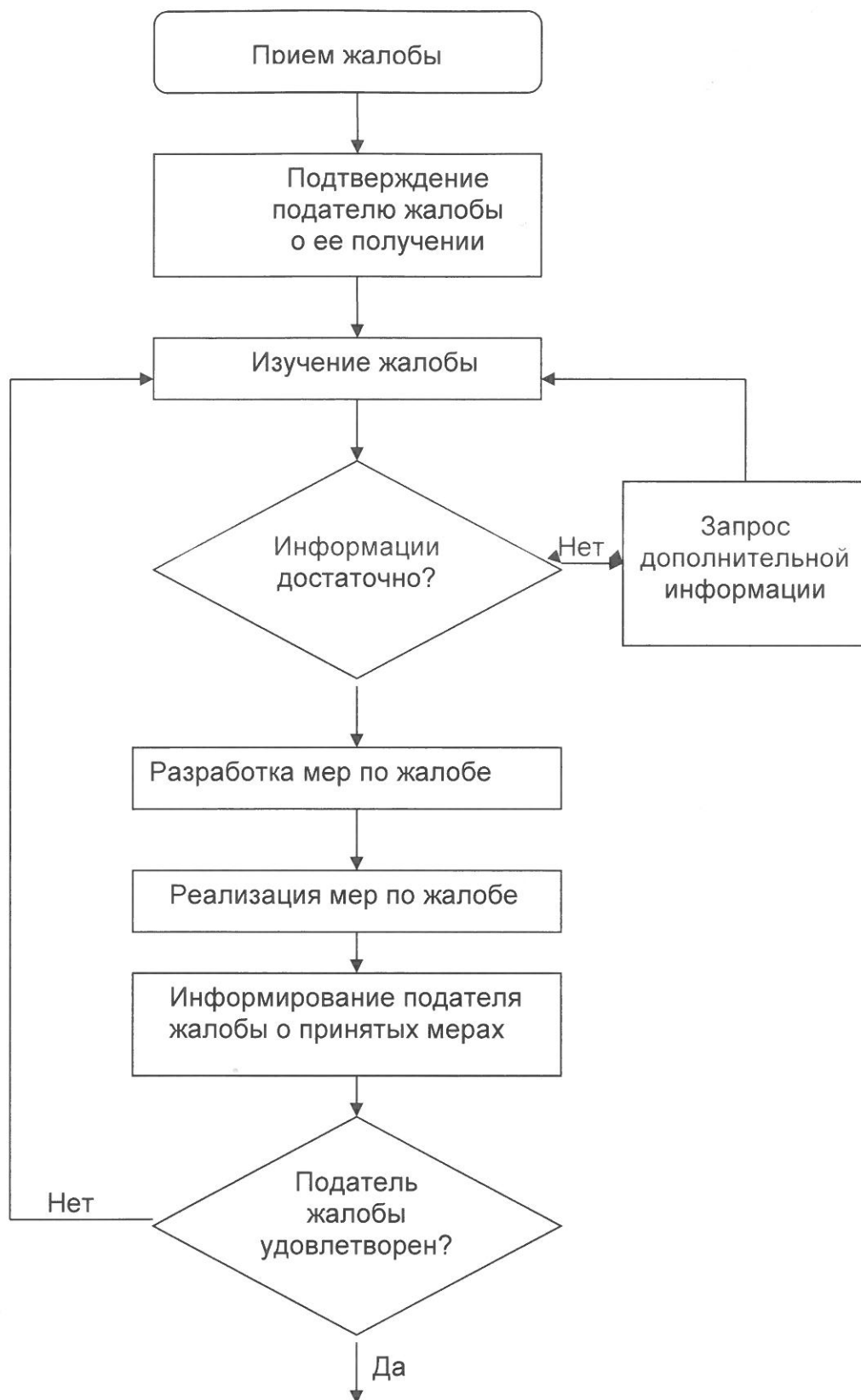
Поступившая жалоба регистрируется в Журнале регистрации жалоб (приложение 1).

Форма жалобы приведена в приложении 2.

Каждой поступившей жалобе присваивается регистрационный номер, состоящий из буквы (О – объект жалобы ОС СМК; СК – сертифицированный клиент; порядкового номера по Журналу регистрации, месяца и года поступления жалобы). Например, СК-02-03-13 (жалоба поступила на сертифицированного клиента в марте месяце, 2013 года, порядковый номер по журналу – 2).

4.2.2 Осуществление обратной связи с подателем жалобы

Руководитель группы Реестра заполняет форму обратной связи по жалобе (приложение 3) и в обязательном порядке информирует подателя жалобы о ее получении, о разработанных мерах и сроках реализации (в течение 3-х дней)



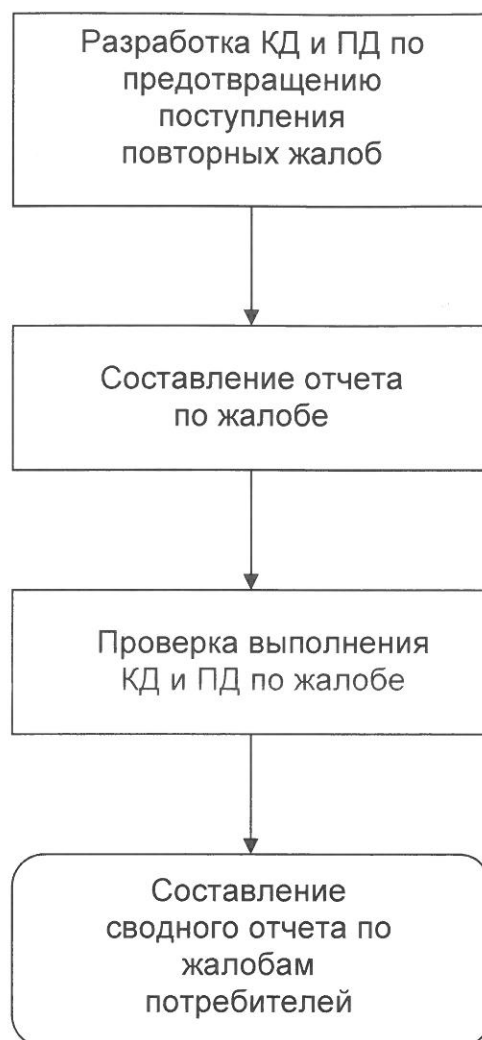


Рис.1 Порядок обращения с жалобами потребителей

4.2.3 Изучение жалобы. После поступление жалобы проводится ее изучение. При изучении жалобы орган по сертификации должен нести ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки жалобы. Для этого жалоба передается руководителю ОС СМК.

Руководитель ОС СМК определяет, относится ли жалоба к деятельности по сертификации, и если да, то в зависимости от вида жалобы назначает ответственного за разработку мер по устранению жалобы.

Если жалоба относится к сертифицированному клиенту, то ОС СМК в установленный срок (в течение 5 дней) передает ее клиенту. При этом необходимо проанализировать, имеет ли жалоба отношение к сертифицированной деятельности. Если да, то при ИК необходимо обратить внимание на результативность сертифицированной СМК клиента.

4.2.4 Разработка мер по рассмотрению жалобы

Подателю жалобы сообщается информация о ходе рассмотрения жалобы.

Ответственный за жалобу разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

- организует и контролирует организацию мер;
- информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.

Сертифицированный клиент должен представить в ОС СМК информацию о принятых мерах, а также действия по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.

4.2.5 Завершение работы по жалобе

После того как от подателя жалобы получено одобрение реализованных мер по устранению жалобы, ответственный, проанализировав причины возникновения жалобы и меры по ее устранению, принимает решение о разработке корректирующих действий (КД) и предупреждающих действий (ПД) по предотвращению поступления повторных жалоб.

По завершению рассмотрения жалобы ответственный составляет отчет и передает в группу Реестра всю информацию по жалобе:

- жалобу потребителя;
- отчет по жалобе;
- подтверждение удовлетворенности подателя жалобы предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо) и прочая переписка с потребителем, касающаяся конкретной жалобы.

Группа Реестра регистрирует в Журнале регистрации жалоб ход рассмотрения жалобы.

Орган по сертификации, совместно с С/К и предъявителем жалобы, должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

Руководитель группы Реестра проводит проверку выполнения корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб. По результатам проверки он делает отметку о выполнении (невыполнении) вышеуказанных действий в Журнале жалоб (приложение 1).

На основании Журнала регистрации жалоб потребителей руководитель группы Реестра один раз в три месяца составляет отчет по жалобам, в котором указывается:

- суммарное число жалоб по видам;
- общее число жалоб по потребителям;

Отчет по жалобам потребителей используется при проведении анализа СМК со стороны руководства и при разработке плана мероприятий по повышению удовлетворенности потребителей.

Лист регистрации изменений

№ измене ния	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр докуме нта	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					

[illegible]

Приложение 2

Форма жалобы

1 Сведения о подателе жалобы

Имя/Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени подателя жалобы (при необходимости)

Контактное лицо (при отличии от указанного выше)

2 Объект жалобы

- ОС СМК ☐

- сертифицированный клиент (наименование организации) ☐

3 Существо проблемы

Дата возникновения _____

Описание _____

4 Необходимые меры

Да ☐ Нет ☐

5 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

6 Приложение

Перечень прилагаемых документов

Приложение 3

Форма обратной связи
(только для внутреннего пользования)

1.Сведения о приеме жалобы

Дата подачи жалобы _____

Время подачи жалобы _____

Жалобу принял _____

Ф.И.О., подпись, дата

Жалоба направлена по:

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ тел. | ☐ эл.почта | ☐ интернет |
| ☐ лично | ☐ по почте | ☐ другое |

Идентификационный код _____

2 Проблемы, содержащаяся в жалобе

Объект жалобы _____

Повторная проблема _____
да нет

Категория проблемы:

ОС СМК

Сертифицированный клиент

- | | |
|---|--|
| 1 ☐ Этика общения | 1 ☐ Продукция имеет дефекты |
| 2 ☐ Сроки выполнения работ | 2 ☐ Плохое обслуживание |
| 3 ☐ Неверная информация | 3 ☐ Несоблюдение гарантийных обязательств |
| 4 ☐ Невыполнение (изменение) условий контракта | 4 ☐ Неверная информация |
| 5 ☐ Повышение цены (дополнительные расходы) | 5 ☐ Другое |
| 6 ☐ Ущерб интересам | |
| 7 ☐ Некомпетентность аудиторов | |
| 8 ☐ Решение ОС СМК | |
| 9 ☐ Другое | |

Дополнительная информация _____

3 Оценка жалобы

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий жалобы _____

Необходимость немедленных действий	да	☐	нет	☐
Возможность немедленных действий	да	☐	нет	☐
Возможность компенсации	да	☐	нет	☐

4 Рассмотрение жалобы

4.1 Запрашиваемые меры _____

4.2 Предпринятые действия

Предпринятые действия	Дата	Имя	Примечания
Податель жалобы уведомлен о ее приеме			
Оценка жалобы			
Изучение жалобы			
Рассмотрение жалобы			
Информирование подателя жалобы			
Коррекция			
Верификация коррекции			
Завершение рассмотрения жалобы			

Отчет по жалобе

- 1 Дата поступления жалобы _____
- 2 Регистрационный номер, реквизиты подателя жалобы _____
- 3 Причины возникновения жалобы _____
- 4 Предпринятые меры по устранению жалобы _____
 - 4.1 Описание мер _____
 - 4.2 Кто реализовал (ОС СМК или С/К меры по устранению жалобы) _____
 - 4.3 Фактический срок реализации мер _____
- 5 Корректирующие действия (КД) и предупреждающие действия (ПД) по предотвращению поступления повторных жалоб:
 - 5.1 Описание КД и ПД _____
 - 5.2 Ответственный за реализацию КД и ПД _____
 - 5.3 Планируемый срок реализации КД и ПД _____

Отчет составил _____

(Ф.И.О., подпись, дата)