


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

ПСК D-02-21

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ЦССК «Интерэкомс»

 И.В. Тверская

«02» апреля 2021 г.

## ПРОЦЕДУРА

---

Система менеджмента качества

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Издание 4

Москва  
2021

## 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

## ПРОЦЕДУРА

Порядок рассмотрения жалоб

Издание 4

Взамен: ПСК D-02-15  
Издания 3

**Утвержден и введен в действие приказом № 7 от «01» апреля 2021 г.**

Дата введения: 02 апреля 2021г.

### 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 10002:2018.

### 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы нормы и положения следующих стандартов:

- ISO/IEC 17021-1:2015 - Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента;
- ISO 10002:2018 – Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;
- ISO 10004:2018 - Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению;
- ISO 9000:2015 - Системы менеджмента качества. Основные положения. Словарь.
- ПСК D-01-21 Руководство по качеству ОС СМК «Интерэкомс»

### 3 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

#### 3.1 Термины

В настоящем документе использованы термины и их определения в соответствии с ISO 9000:2015 и ISO 10002:2018.

#### 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

### 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

### **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-02-03-21 (жалоба поступила на сертифицированного клиента в марте месяце, 2021 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).

4.2.3 Изучение жалобы. После поступления 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 и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

По завершению рассмотрения жалобы ответственный передает в группу Реестра всю информацию по жалобе, включая подтверждение удовлетворенности подателя жалобы предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо) и прочую переписку с потребителем, касающуюся 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).

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



**Форма жалобы**

**1 Сведения о подателе жалобы**

Имя/Организация \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_

Страна \_\_\_\_\_

Номер  
телефона/факса \_\_\_\_\_

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 Проблема**

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4 Необходимые меры**

Да  Нет

**5 Дата, подпись**

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

**6 Приложение**

Перечень прилагаемых документов  
\_\_\_\_\_

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:

- |                                |                                    |                                   |
|--------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> тел.  | <input type="checkbox"/> эл. почта | <input type="checkbox"/> интернет |
| <input type="checkbox"/> лично | <input type="checkbox"/> по почте  | <input type="checkbox"/> другое   |

Идентификационный код \_\_\_\_\_

**2 Проблемы, содержащаяся в жалобе**

Объект жалобы \_\_\_\_\_

Повторная проблема \_\_\_\_\_

да нет

Категория проблемы:

ОС СМК

Сертифицированный клиент

- |   |  |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Этика общения                              | 1 <input type="checkbox"/> Продукция имеет дефекты               |
| 2 <input type="checkbox"/> Сроки выполнения работ                     | 2 <input type="checkbox"/> Плохое обслуживание                   |
| 3 <input type="checkbox"/> Неверная информация                        | 3 <input type="checkbox"/> Несоблюдение гарантийных обязательств |
| 4 <input type="checkbox"/> Невыполнение (изменение) условий контракта | 4 <input type="checkbox"/> Неверная информация                   |
| 5 <input type="checkbox"/> Повышение цены (дополнительные расходы)    | 5 <input type="checkbox"/> Другое                                |
| 6 <input type="checkbox"/> Ущерб интересам                            |  |
| 7 <input type="checkbox"/> Некомпетентность аудиторов                 |  |
| 8 <input type="checkbox"/> Решение ОС СМК                             |  |
| 9 <input type="checkbox"/> 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	Ф.И.О.	Примечания
Податель жалобы уведомлен о ее приеме			
Оценка жалобы			
Изучение жалобы			
Рассмотрение жалобы			
Информирование подателя жалобы			
Коррекция			
Верификация коррекции			
Завершение рассмотрения жалобы			

**Лист регистрации изменений**

<b>№ изменения</b>	<b>Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии</b>	<b>Номер листов</b>	<b>Шифр документа</b>	<b>Краткое содержание изменения, отметка о ревизии</b>	<b>Ф.И.О., подпись</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					