

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

ПСК-02-17

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС ИСМ Учреждения
«ЦССК "Интерэкомс"»



И.В. Тверская

«25» января 2017г.

ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Издание 4

**Москва
2017 г.**

Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	ПСК-02-17 Издание 4 стр. 3
--	----------------------------------

Оглавление

1. Область применения.....	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и сокращения	4
3.1 Термины.....	4
3.2 Сокращения	5
4. Обращения с жалобами.....	5
4.1 Общие положения	5
4.2 Процесс управления жалобами	5
Приложение 1.....	10
Приложение 2.....	11
Приложение 3.....	12
Приложение 4.....	15

Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	ПСК-02-17 Издание 4 стр. 4
--	----------------------------------

ПРОЦЕДУРА

Порядок рассмотрения жалоб

Издание 4

Взамен: ПСК-02-15
(издание 3)

Утвержден и введен в действие Приказом от «25» января 2017 г. № 2

Дата введения: 26.01.2017 г.

1. Область применения

Настоящий документ определяет принципы и порядок обращения с жалобами, поступившими в ОС ИСМ в связи с претензиями к деятельности ОС ИСМ и в связи с претензиями к продукции (услугам) клиента сертифицированного ОС ИСМ. Документ разработан в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 и ГОСТ Р ИСО 10002-2007.

2. Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы нормы и положения следующих стандартов:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 (ISO/IEC 17021:2011) - Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента;
- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 – Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;
- ГОСТ Р 54732-2011 (ISO/TS 10004:201) - Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (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 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 10002-2007.

Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	ПСК-02-17 Издание 4 стр. 5
--	----------------------------------

3.2 Сокращения

- ОС ИСМ – Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента;
- СМ – Система менеджмента;
- 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 ИСМ, могут быть двух видов:

- жалобы на неудовлетворенность потребителей услуг ОС ИСМ действиями сотрудников ОС ИСМ;
- жалобы на качество продукции и услуг сертифицированных ОС ИСМ клиентов.

4.1.2 В целях эффективного обращения в ОС ИСМ с жалобами данная процедура находится в открытом доступе, т.е. на сайте «Интерэкомс» (<http://www.qs.ru/>).

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

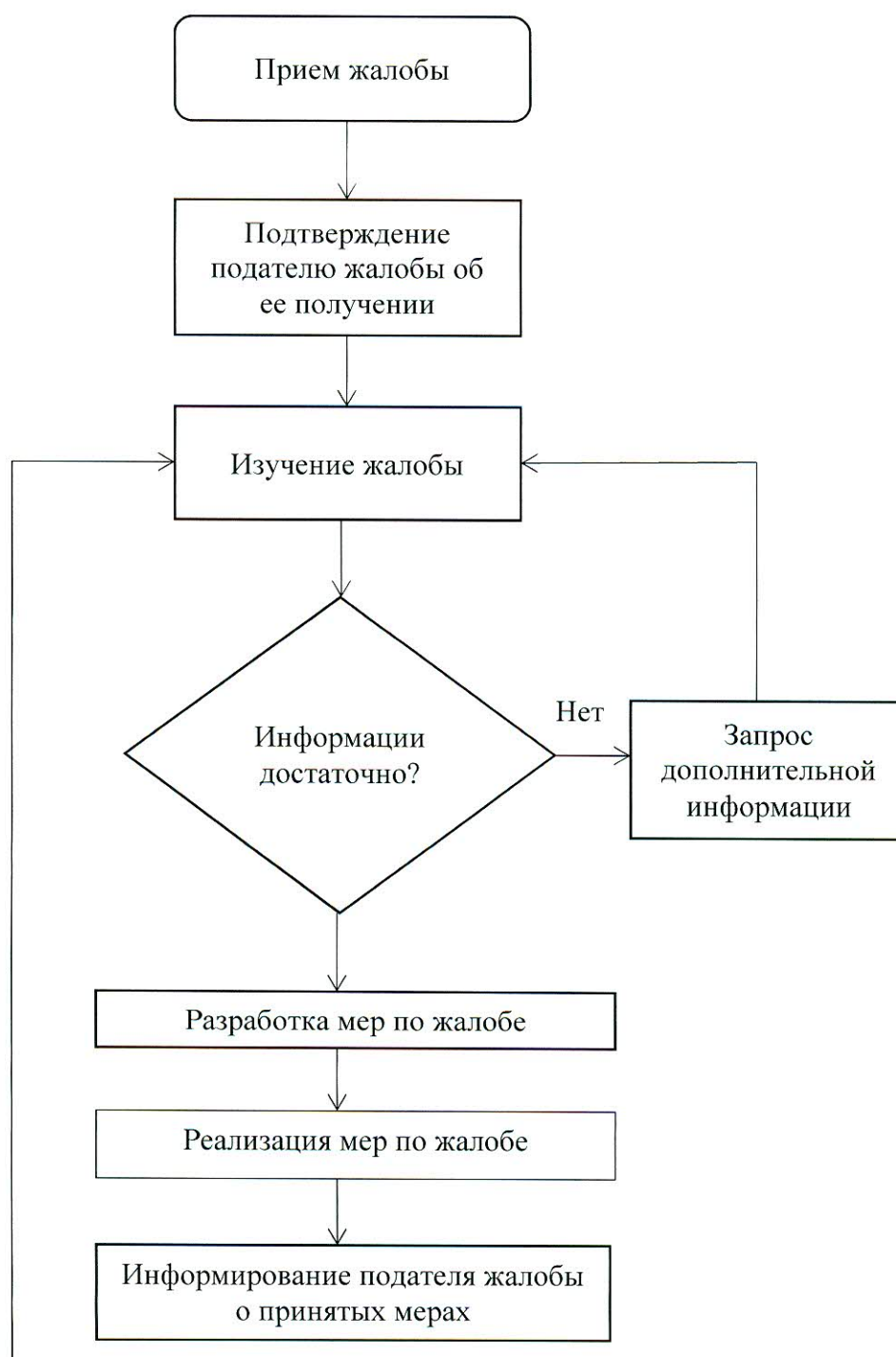
Поступившая жалоба регистрируется в Журнале регистрации жалоб (Приложение 1).

Форма жалобы приведена в приложении 2.

Каждой поступившей жалобе присваивается регистрационный номер, состоящий из буквы (О – объект жалобы ОС ИСМ; СК – сертифицированный клиент; порядкового номера по Журналу регистрации, месяца и года поступления жалобы). Например, СК-02-03-17 (жалоба поступила на сертифицированного клиента в марте месяце, 2017 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).



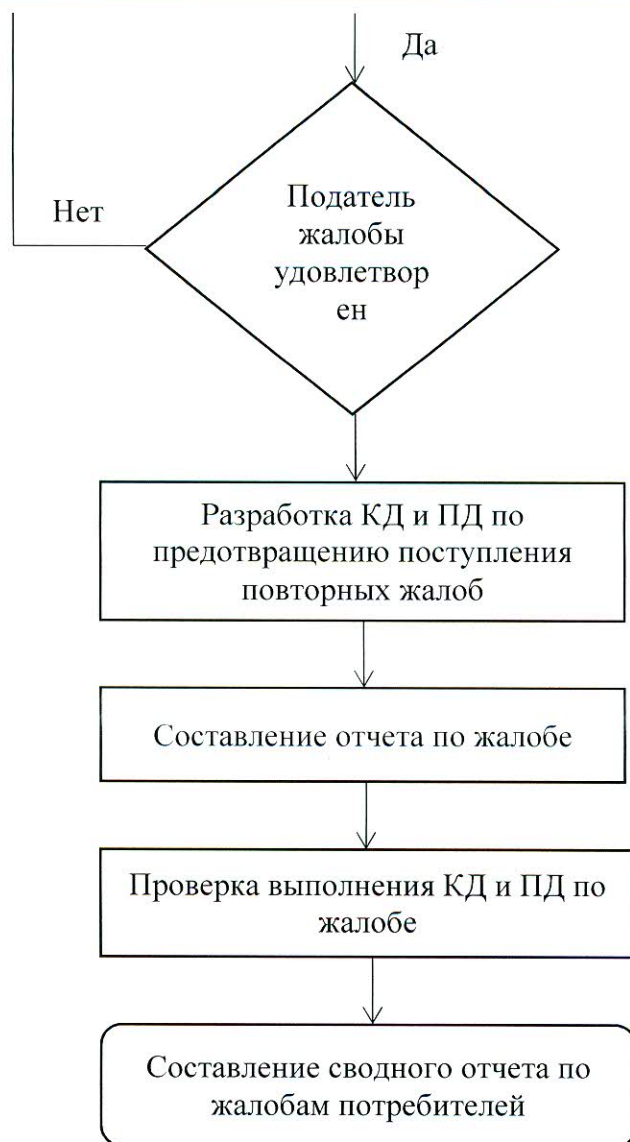


Рис. 1. Порядок обращения с жалобами потребителей

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 ИСМ.

Руководитель ОС ИСМ 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 ИСМ 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 СМ 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 ИСМ 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.

Форма жалобы

1 Сведения о подателе жалобы

Наименование организации _____

Адрес _____

Номер телефона _____

e-mail: _____

Кто действует от имени подателя жалобы (при необходимости)

Контактное лицо (при отличии от указанного выше)

2 Объект жалобы

– ОС ИСМ ☐

– сертифицированный клиент (наименование организации) ☐

3 Суть проблемы

Дата возникновения _____

Описание _____

4 Необходимы 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 _____

Жалобу принял _____

Жалоба направлена по:

☐

телефону

☐

e-mail

☐

интернет

☐

лично

☐

почте

☐

другое

Идентификационный код _____

2. Проблемы, содержащиеся в жалобе

Объект жалобы _____

Повторная проблема Да ☐ Нет ☐

Категория проблемы:

ОС ИСМ

1. ☐ Этика общения
2. ☐ Сроки выполнения работ
3. ☐ Неверная информация
4. ☐ Невыполнение (изменение) условий контракта
5. ☐ Повышение цены
6. ☐ Ущерб интересам
7. ☐ Некомпетентность аудиторов

Сертифицированный клиент

1. ☐ Продукция имеет дефекты
2. ☐ Плохое обслуживание
3. ☐ Несоблюдение гарантийных обязательств
4. ☐ Неверная информация
5. ☐ Другое

8. ☐ Решение ОС ИСМ

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			

Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	ПСК-02-17 Издание 4 стр. 14
--	-----------------------------------

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 ИСМ 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)

Лист регистрации изменений

№ измене ния	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр докумен та	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.					