

**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.**

## 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.

### 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.

