

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

ПСК-02-17

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС СМК Учреждения
«ЦССК "Интерэкомс"»



И.В. Тверская

«25» января 2017г.

ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Издание 3

**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

ПРОЦЕДУРА

Порядок рассмотрения жалоб

Издание 4

Взамен: ПСК-02-13
(издание 2)

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 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 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 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 «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.

