
Общество с ограниченной ответственностью "Фрязинский Центр Сертификации"
(ООО "ФЦС")
Орган по сертификации

Утверждаю
Генеральный директор
ООО "ФЦС"

_____ Р.Л. Сибирский

" 14 " августа 2017 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ИНСТРУКЦИЯ
УПРАВЛЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ
И-06
Издание 1

Разработал:

Зам. Генерального директора
по качеству ООО "ФЦС"

_____ Ю.Б. Толоконников

" 14 " августа 2017 г.

Согласовано:

Руководитель
Органа по сертификации
ООО "ФЦС"

_____ М.А. Касаткин

" 14 " августа 2017 г.

Москва
2017

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|---|
| 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ..... | 3 |
| 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ..... | 3 |
| 3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ..... | 3 |
| 4. ОСНОВНЫЕ РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ..... | 3 |
| 4.1. Общие положения..... | 3 |
| 4.2. Положение об апелляционной комиссии..... | 4 |
| 5. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЯМИ..... | 4 |
| Приложение 1. Журнал учета претензий..... | 7 |
| Приложение 2. Регистрационная карточка претензии к деятельности ООО "ФЦС"..... | 7 |

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.

Настоящая Инструкция устанавливает процедуру получения, регистрации апелляций и жалоб, поступивших в ООО "ФЦС" и принятия решений по результатам их оценки и рассмотрения.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.

Инструкция разработана с учетом требований следующих документов:

- ГОСТ Р ИСО 10002 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;
- Р-01 – Руководство по качеству ООО "ФЦС";
- ОС – Орган по сертификации ООО "ФЦС" (ОС "ФЦС")
- НПА и НД – указанные в разделе 2 Р-01.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ.

- апелляция – аргументированное заявление потребителя о несогласии с выводами оценки соответствия продукции;
- жалоба – аргументированное заявление потребителя об ошибочном и/или необоснованном действии (бездействии) сотрудников ООО "ФЦС" в процессе выполнения работ по оценке соответствия продукции;
- претензии – апелляции и жалобы;
- остальные термины, определения и сокращения - по разделу 1 Р-01.

В тексте настоящей инструкции для общего обозначения апелляций и жалоб применяется термин "претензия".

4. ОСНОВНЫЕ РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ.

4.1. Общие положения.

ООО "ФЦС" в своей деятельности ориентировано на потребителя, открыто для обратной связи и принимает на себя обязательства по осуществлению необходимых действий по урегулированию претензий.

ООО "ФЦС" обеспечивает доведение информация о месте и способе предъявления претензии до потребителя, персонала и других заинтересованных сторон. Информация о способе подачи претензии включена в "Анкету удовлетворенности клиента", приведенную в Приложении Д к Р-01 и предлагаемую для заполнения всем заявителям. Контактная информация ООО "ФЦС" имеется на корпоративном сайте.

Для всех предъявляющих претензию гарантируется помощь, доступ к процессу управления претензиями, а также к информации с подробным описанием порядка подачи и обработки претензий. Действующим порядком обеспечено направление подтверждения о получении претензии лицу, предъявляющему претензию. Процесс работы с претензиями обеспечивает вежливое обращение персонала с лицом, предъявляющим претензию, а также обязательное информирование предъявляющего претензию о сроках рассмотрения и продвижении в работе по претензии. Каждая претензия рассматривается в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса. Доступ к процессу по работе с претензиями является бесплатным для предъявляющего претензию.

Информация о поступившей претензии доступна для работы внутри ООО "ФЦС" и защищена от несанкционированного доступа в соответствии с разделом IV Р-01, если потребитель или предъявляющий претензию требует ограничения доступа к ней.

Ответственным за организацию процесса управления претензиями (председателем апелляционной комиссии по п.4.2 настоящей инструкции) является Менеджер по качеству. В случае, если менеджер по качеству принимал участие в работе, по которой поступила претензия, ответственное лицо назначается Генеральным директором.

В ООО "ФЦС" установлена и доведена до сведения персонала ответственность за деятельность и принятые решения по управлению претензиями, установлена отчетность по их результатам.

4.2. Положение об апелляционной комиссии.

4.2.1. Для рассмотрения апелляции руководство ООО "ФЦС" обязано создать комиссию, способную беспристрастно и оперативно рассмотреть апелляцию и принять мотивированное решение.

4.2.2. Комиссия создаётся приказом Генерального директора из сотрудников ООО "ФЦС" и других организаций по согласованию с заявителем. Одним из членов комиссии должен быть представитель заявителя. Председателем апелляционной комиссии, как правило (см. п. 4.1), назначается менеджер по качеству.

4.2.3. В состав комиссии не могут входить сотрудники, выполнявшие работу, по результатам которой подаётся апелляция и Руководитель ОС (или его заместитель), утвердившие результаты этой работы. В состав комиссии не может входить персонал (включая управленческий) других организаций, который оказывал консалтинговые и другие услуги заявителю. Данный запрет действует в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

4.2.4. Требования к компетентности членов комиссии (за исключением представителя заявителя) – на уровне требований к экспертам по подтверждению соответствия продукции, фигурирующей в апелляции.

4.2.5. Члены комиссии (за исключением представителя заявителя), приглашённые из других организаций, не должны иметь отношения к работам по оценке соответствия продукции или СМК заявителя.

4.2.6. Конфиденциальность обеспечивается соглашением, которое подписывают все члены комиссии.

4.2.7. За организацию работы комиссии – обеспечение ресурсами и техническими средствами, заключение необходимых соглашений и пр. несёт ответственность Генеральный директор.

5. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЯМИ.

5.1. ООО "ФЦС" обеспечивает доступность информации о процессе рассмотрения претензий. Информация по претензиям фиксируется с помощью форм, приведённых в приложениях к настоящей инструкции и предоставляется заявителю в ходе работы комиссии. При необходимости, информация может быть изложена / продублирована на английском языке.

5.2. Претензии принимаются только в письменном виде с комплектом подтверждающих документов. При получении претензия вместе с дополнительной информацией регистрируется в соответствии с И-02 в журнале входящей документации и передаются Генеральному директору.

5.3. Генеральный директор даёт распоряжение о подтверждении получения претензии сотруднику, ответственному за делопроизводство и менеджеру по качеству.

5.4. ООО "ФЦС" обеспечивает прослеживаемость каждой претензии от момента ее получения до полного завершения процесса управления претензией, когда будет принято окончательное решение, путём предоставления Заявителю доступа к информации о текущем состоянии процесса рассмотрения претензии через своего представителя, либо по запросу.

5.5. Менеджер по качеству проводит оценку претензии с точки зрения таких критериев как её характер (жалоба или апелляция), обоснованность, назначение ответственного исполнителя.

5.6. Порядок рассмотрения претензий:

Апелляции рассматриваются в следующем порядке:

5.6.1. Генеральный директор приказом по организации создаёт апелляционную комиссию в соответствии с п.4.2. Комиссия обязана в течение 14 дней рассмотреть апелляцию.

5.6.2. Комиссия проводит первичное совещание с целью подтвердить обоснованность апелляции и разработать план дополнительных контрольных мероприятий, а также совещания по мере выполнения этих мероприятий.

5.6.3. При поступлении апелляции в адрес ОС контрольные мероприятия включают в себя повторное рассмотрение документации на продукцию, результатов анализа состояния производства изготовителя, результатов сертификационных испытаний, проверки соблюдения порядка и

правильности выполнения работ по оценке соответствия. При необходимости могут быть проведены контрольные испытания продукции в Испытательной лаборатории (ИЛ).

По решению комиссии могут выполняться другие контрольные мероприятия.

5.6.4. По результатам совещаний составляются протоколы, в которые включаются отчёты по результатам контрольных мероприятий (в том числе протоколы испытаний), промежуточные выводы, результаты оценки экспертами.

5.6.5. Формы ведения записей – плана работы комиссии, протоколов совещаний, отчётов и пр. устанавливаются комиссией на предварительном совещании с учётом установленных в приложении к настоящей инструкции. В случае проведения контрольных испытаний – Протоколы контрольных испытаний оформляются по форме, принятой в Испытательной лаборатории (ИЛ), с соответствующей идентификацией.

Жалобы рассматриваются в следующем порядке:

5.6.6. Менеджер по качеству (с учётом ограничений, установленных в п.п. 4.1 и 4.2.3) проводит анализ поступившей жалобы совместно с руководителем подразделения (руководителем ОС) и сотрудником, не участвующим в работе, по выполнению которой поступила жалоба.

5.6.7. Срок рассмотрения жалобы - 5 рабочих дней. Состав контрольных мероприятий – из перечисленных в п. 5.6.3 по согласованию с менеджером по качеству и .

5.6.8. По результатам рассмотрения менеджер по качеству информирует Генерального директора об обоснованности / необоснованности жалобы, необходимых действиях по её удовлетворению (в случае её обоснованности), составляет ответ заявителю.

5.6.9. В случае обоснованности жалобы менеджер по качеству заполняет формы, предусмотренные приложениями к настоящей инструкции и выполняет действия в соответствии с п. 5.7.

5.6.10. Все записи и сведения по жалобам заявителей и результатам их анализа оформляются в соответствии с приложениями к настоящей инструкции и хранятся у Менеджера по качеству.

5.7. В случае обоснованности претензии следующие результаты её рассмотрения фиксируются в графе 9 журнала (Приложение 1):

- нарушения, приведшие к несоответствиям;
- перечень причин с их детальным анализом, приведших к некачественному выполнению работ;
- должности и фамилии лиц, по вине которых были допущены нарушения;
- меры (предложения), принятые к виновным, допустившим указанные нарушения;
- предложения по выполнению внутренней проверки, корректирующим и предупреждающим действиям.

Допускается указывать ссылки на отчёты и др. документы с приложением их к журналу.

В случае необоснованности претензии результаты её рассмотрения фиксируются в графе 9 журнала (Приложение 1) с указанием аргументов комиссии и ссылок на отчёты и заключения. Отчёты комиссии должны содержать подпись представителя заявителя и/или его особое мнение.

5.8. Результаты рассмотрения претензии направляются Заявителю письмом на бумажных носителях с обязательным уведомлением о вручении, с регистрацией в соответствии с И-02 и в журнале регистрации претензий (Приложение 1).

5.9. Если заявитель не согласен с представленным решением комиссии, то он вправе с целью разрешения возникших разногласий обратиться с апелляцией в вышестоящие инстанции в установленном порядке. В этом случае делается отметка в журнале в графе "примечание", получение результатов рассмотрения претензии контролируется менеджером по качеству.

6. АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

6.1. По результатам работы комиссии Менеджер по качеству инициирует внутреннюю проверку или непосредственно корректирующие (предупреждающие) действия в соответствии с И-03.

6.2. ООО "ФЦС" анализирует результаты рассмотрения всех претензий для установления систематического, периодически повторяемого и/или единичного характера проблем, определения их основных тенденций и мер по устранению основных причин претензий.

6.3. ООО "ФЦС" ведет постоянную работу по определению уровней удовлетворенности заявителей процессом управления претензиями. Для этого проводятся выборочные опросы удовлетворенности заявителей.

6.4. Аудит процесса управления претензиями проводится как часть аудита системы менеджмента качества ОС и ООО "ФЦС". Результаты аудита учитываются при анализе со стороны руководства для идентификации проблемы и улучшения процесса управления претензиями.

6.5. Анализ процесса управления претензиями со стороны высшего руководства.

6.5.1. Высшее руководство организации ежегодно анализирует процесс управления претензиями для следующих целей:

- оценки текущей пригодности, адекватности, результативности и эффективности процесса;
- идентификации и анализа случаев несоответствия оказываемых услуг требованиям потребителей;
- идентификации и устранения несоответствий оказываемых услуг;
- идентификации и устранения несоответствий процесса;
- оценки возможностей улучшения процесса управления претензиями и потребности в его изменении.

6.5.2. Входные данные для анализа со стороны высшего руководства включают в себя:

- внутренние факторы, такие как изменения в политике, целях, организационной структуре, процессах и доступных ресурсах;
- внешние факторы, такие как изменения в законодательстве, способах конкуренции и/или технологиях;
- характеристики полноты выполнения процесса управления претензиями, включая анализ удовлетворенности потребителя и результаты постоянного мониторинга процесса;
- результаты аудитов;
- статус корректирующих и предупреждающих действий;
- предпринятые действия по результатам предыдущего анализа со стороны руководства;
- рекомендации по улучшению процессов организации.

6.5.3. Выходные данные анализа со стороны высшего руководства включают все решения и действия, относящиеся к следующему:

- повышению результативности и эффективности процесса управления претензиями;
- улучшению продукции;
- обеспечение необходимых ресурсов (например, обеспечение потребности в программах обучения).

Записи об анализе со стороны руководства поддерживаются в рабочем состоянии и используются для идентификации возможностей улучшения.

6.6. Постоянное улучшение

ООО "ФЦС" стремится к постоянному повышению результативности процесса управления претензиями посредством корректирующих и предупреждающих действий.

ООО "ФЦС" предпринимает все необходимые действия с целью: устранения причин существующих и потенциальных проблем, ведущих к появлению претензий, для предупреждения их появления в дальнейшем; повышению способности последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией на взаимное удовлетворение интересов предъявляющего претензию и организации, на основании объективного и непредвзятого подхода к анализу ошибок (нарушений), по отношению которых направлены претензии.

Приложение 1 Журнал учета претензий.

| № п/п | Входящий номер | Дата вх. | Наименование предприятия | Исх. № подтв. получения | Дата подтв. | Краткое содержание претензии | Даты / темы / решения совещаний | Решение комиссии / корректирующие действия | Исх. № отпр. решения | Дата отпр. | Примечание |
|-------|----------------|----------|--------------------------|-------------------------|-------------|------------------------------|---------------------------------|--|----------------------|------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | | | | | | | | | | | |

Приложение 2 Регистрационная карточка претензии к деятельности ООО "ФЦС".

| | |
|---|---|
| 1. Сведения о заявителе, описание претензии | |
| Организация | Полное и сокращённое наименование |
| Адрес | |
| Телефон, Факс | |
| Электронная почта | |
| ФИО руководителя полностью | |
| Уполномоченное (контактное лицо) | <ФИО полностью> |
| 2. Сведения о продукции | |
| Наименование продукции (идентификация образца, если необходимо) | |
| Номер заявки на сертификацию/договора/номер заказа/договора на ИК/протокола испытаний | |
| Описание претензии | |
| Дата обнаружения | |
| Повторная претензия | (да/нет) |
| Приложения | (Список приложенных документов с их идентификацией) |
| 3. Сведения о получении претензии | |
| Дата | |
| Входящий номер | |
| Лицо, зарегистрировавшее претензию | фамилия, должность |
| Подпись лица, зарегистрировавшего претензию | |
| Характер претензии | жалоба/апелляция |
| Менеджер по качеству | подпись, ФИО |

ЛИСТ
РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

| № п/п | Номер раздела, пункта, абзаца | Краткое описание изменения | Дата | Должность, фамилия, подпись внёсшего изменения | Подпись менеджера по качеству |
|----------|--|-------------------------------|------|---|-------------------------------------|
| | | | | | |