

ИЛ ТОО «Mobile Inspection Kazakhstan»	Система менеджмента Рассмотрение жалоб	П-ЛНК-СМ-08	
		Ревизия: 01	Дата: 19.02.2020 г.
		Лист 1 из 7	

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор ТОО «Mobile Inspection Kazakhstan»  
 \_\_\_\_\_ Т. Егинбаев.  
 «19» февраля 2020 г.



## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ПРОЦЕДУРА

### РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ П-ИЛ-СМ-08

Разработал:  
 Нач. ИЛ  
 \_\_\_\_\_ Егинбаев Т.  
 19/02/2020

ИЛ ТОО «Mobile Inspection Kazakhstan»	Система менеджмента Рассмотрение жалоб	П-ЛНК-СМ-08	
		Ревизия: 01	Дата: 19.02.2020 г.
		Лист 2 из 7	

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями п.7.9 ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 с целью установление порядка регистрации, рассмотрения и принятия соответствующих решений по жалобам к качеству работ в испытательной мобильной лаборатории ТОО «Mobile Inspection Kazakhstan», (далее по тексту ИЛ).

Целью политики рассмотрения жалобы (претензии, рекламации) заказчика является качественное рассмотрение жалобы (претензии, рекламации), выставленных заказчиком, анализ причин возникновения жалобы (претензии, рекламации) и определение правомерности (обоснованности) жалобы (претензии, рекламации).

Процедура включает:

- Получение жалобы (претензии, рекламации);
- Регистрация жалобы (претензии, рекламации);
- Анализ причин, выявление круга ответственных лиц;
- Формирование комиссии по рассмотрению жалобы (претензии, рекламации);
- Решение по исполнению корректирующих действий или необоснованности жалобы (претензии, рекламации).

## 2. Область применения

Настоящий документ устанавливает порядок регистрации и рассмотрения жалобы (претензии, рекламации) в ИЛ ТОО «MobileInspectionKazakhstan». Порядок является обязательным для ИЛ.

## 3. Ответственность

Ответственность за соблюдение данной процедуры в ИЛ наряду с исполнителями, несет начальник ИЛ.

## 4. Процедура и форма подачи претензий (рекламаций)

4.1 Если заказчик желает опротестовать:

- меры, принятые в отношении заявки на испытания продукции;
- решение об отказе в испытаниях продукции;
- результаты испытаний;

и др. вопросы, касающиеся в том числе испытаний, заказчик должен подать жалобы (претензии, рекламации) в письменном виде (в произвольной форме) в ИЛ не позднее одного месяца после получения извещения о принятом решении, изложив подробно причины. Рекламация должна быть подписана заявителем. При этом заявитель представляет в ИЛ переписку по спорному вопросу между ними, лабораторией неразрушающего контроля и органом по сертификации, если таковая имеется, и другие необходимые документы по запросу ИЛ.

4.2 Подача жалобы (претензии, рекламации) не приостанавливает решения, принятого ИЛ и органом по сертификации.

4.3 Каждая поданная жалобы (претензии, рекламации) регистрируется в отделе ПТО ТОО «Mobile Inspection Kazakhstan» в специальном журнале (форма журнала Приложение 1), и рассматривается в установленном порядке, а в случаях её отклонения аргументировано указываются мотивы со ссылкой на действующие нормативные акты.

4.4 Не подлежат рассмотрению жалобы (претензии, рекламации) поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи.

4.5 Все расходы, связанные с подачей и рассмотрением жалобы (претензии, рекламации), несет виновная сторона.

ИЛ ТОО «Mobile Inspection Kazakhstan»	Система менеджмента Рассмотрение жалоб	П-ЛНК-СМ-08	
		Ревизия: 01	Дата: 19.02.2020 г.
		Лист Зиз 7	

## 5. Порядок и сроки рассмотрения претензий (рекламаций)

5.1. Получив претензию или жалобу, ИЛ определяет, касается ли данная претензия действий, за которые он отвечает, и если «да», то начинает работу с ней.

Зарегистрированная претензия анализируется комиссией по рассмотрению жалобы (претензии, рекламации) с целью:

- определения, действительно ли претензия является недостатком в работе ИЛ;
- установления причины появления претензии;
- разработки необходимых корректирующих действий.

Рассмотрение претензий (рекламаций) осуществляется комиссией, состав которой утверждается приказом по ИЛ. В состав комиссии входят:

1. Председатель комиссии – Директор ТОО «Mobile Inspection Kazakhstan»;

Члены комиссии:

2. Начальник ИЛ.

В случае отсутствия кого-то из членов комиссии (находится на объекте заказчика в другом населенном пункте) членами комиссии могут быть дефектоскописты, назначаются специальным приказом на время рассмотрения претензии (рекламации).

5.2. Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге. Критерием для принятия решения является правомочность претензии или жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге.

5.3. Решение, сообщаемое подателю претензии или жалобы, принимается (или рассматривается и утверждается) лицом(-ами), не задействованным (-ими) в предмете претензии или жалобы. В случае обоснованности претензии или жалобы, разрабатываются и выполняются корректирующие действия, назначаются сроки и исполнители. Результаты расследования и устранения претензий или жалоб обязательно доводятся до сведения персонала ИЛ.

5.4. Решение комиссии оформляется в протоколе произвольной формы.

Результаты анализа и обработки претензии или жалобы в письменном виде доводятся до сведения организации, от которой данная претензия или жалоба поступила. В случае необоснованности претензии или жалобы подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий сотрудников ИЛ применительно к случаю, указанному в претензии или жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

ИЛ, совместно с подателем претензии или жалобы, определяет, будет ли предмет претензии или жалобы и принятое по ним решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

5.5 Результаты рассмотрения претензий (рекламаций) докладываются на совещании у руководителя ИЛ. При необходимости к заседаниям привлекаются независимые эксперты.

5.6 Ответственным за соблюдение порядка рассмотрения претензий (рекламаций) является начальник ИЛ.

5.7 Решение по рекламации принимается в срок до 15 дней со дня её поступления в ИЛ, а требующее дополнительного изучения и проверки - не позднее 1 месяца.

5.8. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки, начальник ИЛ имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

5.9 Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить специалиста компетентного в рассматриваемом вопросе.

5.10 ВИЛ соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении претензий (рекламаций) и представляющих коммерческую тайну.

5.11 Секретарь комиссии сообщает заявителю принятое решение (в письменной форме) в течение 10 дней после проведения заседания. Если на это решение в течение одного месяца не поступило возражений сторон, оно считается принятым.

5.12. Начальник ИЛ осуществляет контроль за выполнение принятых решений.

ИЛ ТОО «Mobile Inspection Kazakhstan»	Система менеджмента Рассмотрение жалоб	П-ЛНК-СМ-08	
		Ревизия: 01	Дата: 19.02.2020 г.
		Лист 4 из 7	

5.13 В случае несогласия заявителя с решением жалобы (претензии, рекламации), заказчик имеет право обратиться в комиссию по апелляциям заказчика, предоставившего продукцию для проведения испытаний.

5.14 В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии, заявитель имеет право подать апелляцию в апелляционную комиссию ТОО «НЦА». Решение, принятое комиссией НЦА по апелляциям может быть обжаловано заказчиком в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

ИЛ ТОО «Mobile Inspection Kazakhstan»	Система менеджмента Рассмотрение жалоб	П-ЛНК-СМ-08	
		Ревизия: 01	Дата: 19.02.2020 г.
		Лист 5 из 7	

**Приложение 1**  
**Ф-1-П-ИЛ-СМ-08**

### Журнал регистрации жалоб

№	Номер жалобы, дата	Наименование организации предъявившей жалобу	Причина жалобы	Принятые меры	Примечание
1	2	3	4	5	6



