	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

Система менеджмента органа по сертификации процессов и услуг

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель ОС
ООО "БЮРО ЭКСПЕРТ +»



Алехина О.В.


ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСЛУГОЙ, РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

ДП-06, редакция №2

Разработано:
Менеджер по качеству


Алехина О.В.

	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

Разработано: менеджером по качеству О.В. Алехиной.

2. Введено в действие: с момента утверждения.


3. Введено взамен: документированной процедуры, редакция №1 от 01.03.2024 г.

4. Настоящая документированная процедура является собственностью Общества с ограниченной ответственностью «БЮРО ЭКСПЕРТ +».

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен сторонним организациям, за исключением следующих случаев:

-наличия договорных правоотношений со сторонней организацией, по условиям которых предполагается соблюдение настоящего документа;

-в случаях, предусмотренных Федеральным законом РФ от 28.12.2013 № 412 «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

1. НАЗНАЧЕНИЕ

Данная процедура устанавливает требования к процессу управления несоответствующей услугой, работой с жалобами и апелляциями, Органа по сертификации ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ +» при оказании услуг по сертификации. Процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, документами системы сертификации «Лесной эталон», ПРО-42952298-012-2023.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Документированная процедура является документом системы менеджмента качества. Выполнение требований данной процедуры является обязательным для всех сотрудников ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ +».

3. ТЕРМИНЫ

Претензия (жалоба)

– Выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

Апелляция

– Запрос клиента к сертификационному органу по поводу пересмотра решения, принятого относительно клиента.

4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

4.1 Общие положения

4.1.1 Настоящее Руководство по управлению несоответствующей услугой, жалобами, апелляциями устанавливает порядок работы с жалобами и апелляциями в Органе по сертификации ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ +» (далее – ОС), а также взаимодействие ОС с заинтересованными сторонами по данным вопросам.

К заинтересованным сторонам могут относиться лица, которые:

- a) являются сертифицированными клиентами, или претендентами на сертификацию;
- b) являются потребителями сертифицированных клиентов или претендентов на сертификацию;
- c) находятся под воздействием или в зависимости от сертифицированных клиентов или претендентов на сертификации и т.д.;
- d) клиенты компании по другим направлениям деятельности.

Требования Процедуры распространяется на все подразделения ОС.


4.1.2 При рассмотрении жалоб и апелляций соблюдаются принципы беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации.

4.1.3 Общая информация о процедурах подачи и обработки жалоб и апелляций доступна на сайте органа по сертификации. Изменения в документах Системы сертификации «Лесной эталон» или в документах системы менеджмента ОС вносятся в установленные сроки на сайт ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+».

4.1.4 ОС квалифицирует анонимные жалобы и выражения неудовольствия, не составляющие жалобы, как замечания заинтересованных и затронутых сторон, и рассматривать их в ходе последующего аудита.

4.1.5 ОС ведет в обязательном порядке регистрацию всех жалоб в Центральной орган Системы добровольной сертификации «Лесной эталон» путем отправки электронной формы установленного образца на официальном сайте Системы сертификации «Лесной эталон».

4.1.6 Орган по сертификации прилагает все усилия к своевременному урегулированию жалоб и апелляций, путем:

	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

- а) подтверждения получение жалобы или апелляции;
- б) отправка первоначального ответа, включающий описание предложенного органом по сертификации порядка действий по урегулированию жалобы или апелляции, в течение двух (2) недель с даты получения жалобы или апелляции;
- с) информирования инициатора(-ов) жалобы/апелляции о ходе оценки жалобы/апелляции;
- д) проведения расследования по утверждениям жалобы или апелляции и указанием всех предложенных им действий для разрешения жалобы или апелляции в течение трех (3) месяцев с даты получения жалобы или апелляции;
- е) уведомления инициатора жалобы о том, что жалоба признана закрытой, что означает, что орган по сертификации осуществил сбор и верификацию всей необходимой информации, провел расследование по утверждениям, принял решение в отношении жалобы и дал ответ инициатору жалобы.

4.1.7 Инициатору жалобы ОС предложит возможность направить свою жалобу в ЦОС Системы сертификации «Лесной эталон», в том случае, если вопрос не был разрешен в результате полного исполнения внутренних процедур органа по сертификации, либо если инициатор жалобы не согласен с заключениями, сделанными органом по сертификации и/или не удовлетворен способом, которым орган по сертификации урегулировал жалобу.

4.2 Управление несоответствующей услугой

4.2.1 Управление несоответствующей услугой производится с целью предотвращения непреднамеренного использования или предоставления заказчику услуги, не соответствующей установленным требованиям, посредством своевременного выявления, идентификации, анализа, принятия решения о дальнейшем использовании.

Несоответствующая услуга может быть выявлена:

- сотрудниками компании в ходе заказа услуги в сторонних организациях;
- сотрудниками компании в ходе предоставления или контроля услуги;
- представителями Заказчика;
- представителями государственных и контролирующих органов.


4.2.2 При обнаружении любого несоответствия услуги, сотрудник компании, выявивший несоответствие, должен немедленно информировать менеджера по качеству.

4.2.3 При получении претензий Заказчика или замечаний представителей государственных и контролирующих органов, касающихся качества услуги и ее несоответствий, копии данных документов также доводятся в течение одного рабочего дня до Менеджера по качеству.

4.2.4 Делопроизводитель вносит соответствующую запись в Ф07 «Журнал регистраций жалоб, апелляций и несоответствующих услуг» и информирует о выявленном несоответствии руководителя ОС. Для проведения анализа несоответствующей услуги на предмет ее дальнейшего использования в течение не более трех рабочих дней собирается Комиссия по апелляциям. Состав Комиссии определяется приказом генерального директора, в нее включаются сотрудники ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+», не участвующие в предоставлении работ и услуг, признанных несоответствующими.

4.2.5 Комиссия проводит анализ выявленного несоответствия и принимает решение о дальнейших действиях с несоответствующей услугой:

- устранить несоответствие и доработать услугу до установленных требований,
- оказывать услугу с выявленными отклонениями от установленных требований,

	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

- прекратить предоставление несоответствующей услуги.

До принятия комиссией решения услуга не должна оказываться и результаты ее не должны передаваться Заказчику.

4.2.6 Услугу, доработанную до установленных требований, необходимо предъявить на повторный контроль с записью полученных результатов в Ф07 «Журнал регистраций жалоб, апелляций и несоответствующих услуг». Только положительные результаты проверки могут служить основанием для дальнейшего предоставления несоответствующей услуги.

4.2.7 Предоставление услуги с отклонениями от установленных требований (несоответствующей услуги) Заказчику возможно только с письменного разрешения Заказчика.

4.2.8 Если несоответствие выявлено Заказчиком или контролирующим органом, решение комиссии по сути претензии (замечания) доводится до него в срок не более одной недели. Также Заказчик или контролирующий орган информируется о предпринятых мерах и полученных результатах.

4.2.9 По результатам анализа, при необходимости, решением комиссии устанавливаются необходимые корректирующие и предупреждающие действия.

4.2.10 Все принятые решения комиссии отражается в соответствующем протоколе и в Ф07 «Журнал регистраций жалоб, апелляций и несоответствующих услуг».

4.2.11 Контроль исполнения решений комиссии осуществляет менеджер по качеству.

4.2.12 Все записи, свидетельствующие о выявленных несоответствиях, предпринятых действиях, результатах контроля услуги после исправления несоответствия, должны сохраняться.

4.3 Рассмотрение жалоб


4.3.1 Заявителем может быть любое лицо / организация, участвующее в процессе сертификации или заинтересованное в результатах сертификации, проводимой ОС или лицо/организация, получившее такой сертификат, получателем иной услуги, предоставляемой ОС. Первично для подачи жалобы заявитель может обратиться в ОС любым доступным методом (по телефону, электронной почте, интернет-сайту). Сотрудник ОС, получивший такое обращение в устной форме, уведомляет заявителя о том, что он должен оформить и отправить официальную жалобу непосредственно на Генерального директора ОС, в которой:

- излагается предмет жалобы;
- определяются потенциальные стороны-участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;
- предлагается решение (в случае необходимости).

4.3.2 Обращения в письменной форме, содержащие жалобы, незамедлительно регистрируются Менеджером по качеству в Ф07 «Журнал регистраций жалоб, апелляций и несоответствующих услуг».

4.3.3 Жалоба должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной. ОС имеет право отклонить жалобу, которая не содержит информацию, указанную выше, подана позднее 30 дней с даты совершения события или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность ОС.

4.3.4 Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения и, информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки. Уведомление в отказе рассмотреть жалобу подготавливается Менеджер по качеству по указанию Генерального

	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

директора и направляется заявителю. Указанное уведомление должно быть отправлено не позднее 3-х дней с момента принятия соответствующего решения.

4.3.5 На рассмотрение заявления с жалобой ОС отводится 3 (три) месяца. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям.

4.3.6 После регистрации в случае, если жалоба обоснована, она передается в ОС для назначения ответственного исполнителя, проведения расследования и принятия решения по ней. Участники ОС, а также ответственный исполнитель не должны иметь отношения к предмету данной жалобы. В том случае, если жалоба не имеет прямого отношения к действиям Генерального директора ОС, то как правило, окончательное решение в отношении жалобы принимает он. После выполнения данной работы ответственный исполнитель готовит первоначальный ответ заявителю, который должен включать в себя:

- информацию о получении заявления;
- информацию о регистрации и номер;
- информацию о сроках рассмотрения жалобы;
- краткое содержание предполагаемых действий ОС по рассмотрению данного заявления.

4.3.7 Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 2 (двух) недель с момента поступления заявления.

4.3.8 При рассмотрении жалобы, в обязательном порядке направляется письмо стороне, на которую подана жалоба, с требованием прояснить ситуацию. Если, в ходе рассмотрения, заявитель и сторона, на которую была подана жалоба, урегулируют свой спор, ОС готовит проект соответствующего решения. В этом случае, если ответчиком по жалобе является сертифицированный клиент ОС, в ближайшую к моменту подачи жалобы проверку СМ вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

4.3.9 В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы ОС и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, ОС оставляет за собой право провести дополнительную проверку СМ ответчика, приостановить или аннулировать сертификат соответствия. Если ОС определяет необходимость проведения незапланированной проверки – она должна быть проведена в течении 90 дней с момента принятия такого решения.


4.3.10 В ходе работы с жалобой ОС проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления жалобы и готовит решения, направленные на удовлетворение претензии, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМК ОС.

4.3.11 Решение по жалобе утверждается Генеральным директором ОС. Ответ должен быть оформлен в письменном виде и подписан Генеральным директором ОС.

Ответ должен содержать:

- информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции;
- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

4.3.12 В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 30 дней, с момента направления соответствующего письма (по электронной почте), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий жалоба считается закрытой и ответственным исполнителем делается соответствующая отметка в журнале учета жалоб. В случае, когда от заявителя поступает письмо о несогласии, данная жалоба дополнительно рассматривается и принимается окончательное решение, о чем информируется заявитель.

	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

4.3.13 Информация о выполнении корректирующих и предупреждающих действиях направляется заявителю не позднее 6-ти месяцев с момента регистрации Менеджером по качеству заявления. Заявитель, получивший информацию о результатах выполнения корректирующих и предупреждающих действий, может обратиться с апелляцией в ОС в случае несогласия с данными результатами.

4.3.14 ОС, совместно с заявителем определяет, будет ли предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

4.3.15 Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам, проверяется в рамках внутренних аудитов СМК.

4.3.16 Информация о жалобах, апелляциях рассматривается при проведении анализа СМК руководством ОС.

4.4 Порядок рассмотрения апелляций

4.4.1 Заявитель может опротестовать принятые Органом по сертификации решения путем подачи в ОС официальной апелляции. Апелляция подается в свободной письменной форме с указанием причины спора, обоснованием несогласия с соответствующим решением Органа по сертификации.

4.4.2 Заявитель может обжаловать следующие решения ОС:

а) отказ от принятия к рассмотрению заявки или принятое решение об отказе в проведении подтверждения соответствия по поданной заявке;

б) отказ в выдаче сертификата соответствия;

с) приостановление или прекращение действия сертификата соответствия;

д) нарушение правил и процедур подтверждения соответствия;

е) не удовлетворённости результатами рассмотрения претензии.

4.4.3 Апелляция подаётся лично, по электронной почте не позднее чем через 30 календарных дней со дня получения заявителем уведомления о принятом ОС решении, с которым апеллиант не согласен.

4.4.4 Апелляция должна содержать обоснование или описание сути претензии, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензии и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

4.4.5 Рассмотрению не подлежат апелляции по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение ОС.


4.4.6 Апелляция регистрируется в день поступления Менеджером по качеству в Ф07 «Журнал регистраций жалоб, апелляций и несоответствующих услуг». Получение каждой апелляции подтверждается апеллянту официальным письмом в течение 3-х рабочих дней с момента регистрации.

4.4.7 Заявитель может в любой момент отозвать свою апелляцию. В этом случае ее рассмотрение в ОС прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу не проводится.

4.4.8 Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения.

4.4.9 Во всех случаях ОС исключает возможность каких-либо дискриминационных действий с его стороны против заявителя.

4.4.10 Для рассмотрения каждой официальной апелляции в ОС приказом Генерального директора создается Комиссия по апелляциям. Комиссия функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям несет Генеральный директор ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ +».

	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

4.4.11 Гарантией непредвзятости процесса рассмотрения апелляции является включение в состав Комиссии по апелляциям специалистов, которые не имеют отношения к предмету апелляции. Для обеспечения отсутствия конфликта интересов в состав Комиссии по апелляциям не могут быть включены специалисты, которые в течение последних 2-х лет оказывали консалтинговые услуги заказчику или работали с ним.

4.5 Комиссия по апелляциям

4.5.1 Комиссия по апелляциям рассматривает апелляцию в течение 10 рабочих дней с момента получения документов.

4.5.2 В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции;
- рассмотрение апелляций, связанных с проведением работ по подтверждению соответствия;
- запрос у апеллянта и руководителя ОС материалов, необходимых для рассмотрения апелляции;
- проведение оценки представленных материалов;
- заслушивание на заседании Комиссии представителей апеллянта и ОС;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- обеспечение конфиденциальности полученной информации;
- обеспечение объективности принимаемых решений;
- недопущение дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии.


4.5.3 Рассмотрение апелляции на заседании Комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание Комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 календарных дней до даты рассмотрения апелляции.

4.5.4 В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае Комиссия может перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания. Срок рассмотрения апелляции увеличивается в этом случае на время, необходимое для получения дополнительных материалов, но не должен превышать 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции в Ф07 «Журнал регистраций жалоб, апелляций и несоответствующих услуг».

4.5.5 Комиссия принимает решение большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается всеми членами Комиссии.

4.5.6 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции. Решение оформляется председателем Комиссии. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Генеральным директором ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ +».

4.5.7 Решение по апелляции должно содержать:

	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

а) при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

б) при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

с) перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

д) при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

4.5.8 Решение по апелляции направляется апеллянту в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или лично под роспись.

4.5.9 Если заявитель не удовлетворен решением, принятым ОС или другими действиями ОС, то он может подать апелляцию в вышестоящие инстанции.

4.6. Конфликт интересов

4.6.1 Если в какой-то момент рассмотрения спорного вопроса, в соответствии с настоящим руководством, какое-либо лицо рассматривающего органа точно знает, что его участие в разрешении спора нарушает принцип беспристрастности и недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться как ОС, так и члены ОС при вынесении решений, такое лицо должно немедленно сообщить об этом органу, рассматривающему дело, и временно самоустраниться от дальнейшего участия в процессе.

4.6.2 Стороны, участвующие в рассмотрении спора, могут возразить против участия любого лица, вовлеченного в разбирательство в соответствии с настоящим руководством, если такое участие будет нарушать принципы беспристрастности, конфиденциальности, недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться при вынесении решений. 4.6.3 Свои возражения стороны могут выразить в форме письменного ходатайства, адресованного в ОС.


4.6.4 В случае, если ОС лишается правоспособного кворума необходимого для рассмотрения спора, правоспособные члены ОС могут:

- назначить другого члена, взамен дисквалифицированного;
- приостановить дальнейшее рассмотрение вопроса и передать его непосредственно в соответствующий орган по рассмотрению в вышестоящей инстанции;
- в любом случае, когда по причине дисквалификации и самоотводов оставшимся членам ОС приходится действовать в меньшем составе, чем это необходимо для кворума, ОС может продолжать работу при условии, что оставшиеся члены или член, которые не были дисквалифицированы, участвуют в разрешении спора.

4.7 Расходы

4.7.1 В соответствии с настоящей процедурой, каждая сторона сама оплачивает расходы по участию в разбирательстве по делу. понесенные расходы делятся пропорционально между сторонами и возмещаются следующим образом:

- а) в случае, если жалоба или апелляция были удовлетворены полностью,
- б) «проигравшая» сторона должна возместить затраты, отнесенные на их счет;
- с) в случае, если жалоба или апелляция были полностью отклонены, заявители должны возместить затраты, отнесенные на их счет;

	Система менеджмента ОС ООО «БЮРО ЭКСПЕРТ+» Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой, работа с жалобами и апелляциями»	Код документа: ДП-06
	Редакция № 2 от 16.12.2024	Дата введения: 16.12.2024

d) во всех остальных случаях, ОС должен определить соответствующие обязательства сторон, участвующих в рассмотрении спорного вопроса.

4.7.2 Затраты включают в себя расходы, понесенные ОС на всех стадиях рассмотрения дела, а именно:

a) расходы, связанные с получением, сбором, распечаткой, изготовлением дубликатов, передачей, хранением или другой обработкой материалов и документов, представляемых сторонами;

b) расходы, связанные с проводимыми проверками на местах, слушаниями показаний, выступлениями сторон в прениях, содержанием приглашенных со стороны экспертов или консультантов, заседаниями ОС;

c) разумные накладные расходы для оплаты поездок членов ОС или органа по сертификации, их питания и размещения;

d) любые другие расходы, понесенные для разрешения.

4.7.3 По мере возможности ОС должны иметь документально подтверждение всех производственных расходов. Копии такой документации передаются сторонам, участвующим в рассмотрении спора, до вынесения рассматривающим органом постановления о своем решении.

4.7.4 Для систематизации и анализа выявленных несоответствий и предъявляемых ими требований к услугам ОС Делопроизводитель ведет учет в Ф07 «Журнал регистраций жалоб, апелляций и несоответствующих услуг»:

a) выявленных несоответствий процессов и услуг;

b) реализованных мероприятий по удовлетворению требований потребителей.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Ответственность должностных лиц установлена в тексте настоящей документированной процедуры.