

Правила рассмотрения жалоб (претензий) и ответственность за их выполнение установлены в Документированной процедуре системы менеджмента качества ООО «НПО ИМПУЛЬС» «Управление претензиями» и распространяются на деятельность Органа по сертификации продукции и услуг (ОС ПиУ).

Согласно Правилам, Заказчик информируется о порядке подачи претензий до заключения договора на проведение работ.

Претензия подается на имя Генерального директора ООО «НПО ИМПУЛЬС» в письменной форме, и должна быть аргументированной.

В тексте претензии указываются следующие сведения:

- наименование Заказчика;
- адрес, по которому следует направить ответ на претензию;
- содержание претензии;
- перечень документов, прилагаемых к претензии (при наличии);
- наименование должности, фамилия и подпись должностного лица, представляющего заказчика при подаче претензии, и печать организации;
- контактная информация.

Претензия, поступившая без подписи и печати заказчика, по телефону или электронной почте, к рассмотрению не принимается. В этом случае Заказчику разъясняются правила подачи претензий и подтверждается готовность реагирования на них со стороны ОС ПиУ ООО «НПО ИМПУЛЬС».

Претензии по вопросам, регламентированным законодательными и нормативными документами в области добровольной сертификации продукции и услуг, не рассматриваются.

Правила рассмотрения претензий включают:

- прием и регистрацию претензии;
- информирование Заказчика о приеме претензии;
- первичное рассмотрение претензии;
- рассмотрение претензии на Координационном совете ООО «НПО ИМПУЛЬС» в случае признания ее правомочной, принятие решения и определение состава действий по претензии;
- выполнение установленных действий.

Прием и регистрация претензий и вся информация по работе с ней заносится в Журнал регистрации претензий.

Заказчик информируется в письменной форме о приеме претензии и процедуре рассмотрения претензий, о действиях в ходе рассмотрения и принятом решении.

Ответственность за организацию работы по претензии несёт руководитель ОС ПиУ.

Решение по претензии может предусматривать:

- обоснованное отклонение претензии и информирование Заказчика о причинах отклонения, возможностях обжалования такого решения;
- признание претензии обоснованной и поручение соответствующим должностным лицам провести необходимые действия (коррекция, корректирующие действия) и проинформировать об этом заказчика.

Решение по претензии направляется Заказчику по окончании процесса рассмотрения в письменном виде.

При работе с претензиями соблюдаются правила обращения с информацией, составляющей коммерческую тайну (конфиденциальная информация), установленные в документах СМК ООО «НПО ИМПУЛЬС».

Срок рассмотрения претензии - не более одного месяца со дня её подачи.