

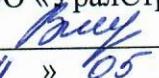


Общество с ограниченной ответственностью
«Уральская комплексная лаборатория промышленного и гражданского строительства»

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021



УТВЕРЖДАЮ
ИО Руководителя ИЛЦ
ООО «УралСтройЛаб»
 Вишневская А.А.
«11 05» 2021 г

РАБОТА С ЖАЛОБАМИ (ПРЕТЕНЗИЯМИ) ОТ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Разработал
Менеджер по качеству ИЛЦ  Е.О. Пономарева

Согласовано

Руководитель
коммерческой службы  О.А. Минченкова

Редакция 04

Введено в действие взамен СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2019 Работа с претензиями внутренних и внешних потребителей, ред. 03, утвержденного приказом директора ООО «УралСтройЛаб» №69 от 11.12.2019 г

Права ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб» защищены действующим законодательством Российской Федерации об авторском праве. Воспроизведение и распространение настоящего документа полностью или частично в любой форме и любым способом не допускается без письменного разрешения владельца прав.

Челябинск
2021 г



ООО «УралСтройЛаб»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей

Регистрационный №
СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021

Редакция №04 от 11.05.2021

Лист 2
Всего листов 16

СОДЕРЖАНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ	3
2	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
3	ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
4	ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
5	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	3
6	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
7	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ОТ ВНЕШНИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	5
8	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ОТ ВНУТРЕННИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	8
9	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВНУТРЕННЕГО И ВНЕШНЕГО ПОТРЕБИТЕЛЯ	9
10	АУДИТ ПРОЦЕССА ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	10
11	АНАЛИЗ КАЧЕСТВА РАБОТЫ С ВНУТРЕННИМИ И ВНЕШНИМИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	10
12	ДОКУМЕНТООБОРОТ ПРОЦЕССА	10
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1: КАРТА ПРОЦЕССА	11
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ ДИАГРАММА РАБОТЫ С ВНЕШНИМИ ПРЕТЕНЗИЯМИ	12
	ПРИЛОЖЕНИЕ 3: ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ ДИАГРАММА РАБОТЫ С ВНУТРЕННИМИ ПРЕТЕНЗИЯМИ	13
	ПРИЛОЖЕНИЕ 4: МЕТОДИКА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКА	14
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	15
	ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	16

	ООО «УралСтройЛаб»	Регистрационный № СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция №04 от 11.05.2021
	Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей	Лист 3 Всего листов 16

1 НАЗНАЧЕНИЕ

1.1. Настоящий стандарт устанавливает единый порядок приема, оценки, анализа и устранения жалоб (претензий), полученных от внешних и внутренних потребителей.

1.2. Настоящий стандарт распространяется на менеджеров коммерческой службы, руководителя ИЛЦ, отдел качества, начальников отделов ИЛЦ, а также других должностных лиц, принимающих участие в рассмотрении полученной претензии.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий;
- ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- Приказ Минэкономразвития России № 707 от 26 октября 2020 г. «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО 1002-2007 Менеджмент организаций. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;
- Р ИЛЦ 90-03-2021 Управление несоответствиями и корректирующие действия;
- РК ИЛЦ 22-14-2021 Руководство по качеству;
- СТО ИЛЦ 80.6-1.2-02-2021 «Внутренние аудиты».
- АФ ИЛЦ 40-01-2021 Альбом форм

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте использованы следующие определения:

Внешний потребитель: Сторонняя организация или физическое лицо, получающее услугу;

Внутренний потребитель: Сотрудник ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб»;

Претензия: Выражение неудовлетворенности услугой;

Удовлетворенность потребителя: Восприятие потребителем степени выполнения его требований;

Обслуживание потребителя: Взаимодействие ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб» с потребителем на всех стадиях жизненного цикла услуги;

Обратная связь: Информация, получаемая от потребителя об ее услуге. Она включает в себя устные и письменные жалобы, претензии, рекомендации, официальную и неофициальную оценку, телефонные звонки, результаты опросов, анкетирования и прочее;

Корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения выявленных несоответствий, с тем чтобы предотвратить их повторное возникновение.

4 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем стандарте использованы следующие сокращения:

СМК – система менеджмента качества;

КС – коммерческая служба;

КД – корректирующее действие;

ИЛЦ: Испытательный лабораторный центр.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1 Ответственность за разработку и поддержание настоящего стандарта в актуальном состоянии несет менеджер по качеству ИЛЦ.

5.2 Руководитель ИЛЦ несет ответственность за:

- обеспечение ресурсами, необходимыми для поддержания и повышения удовлетворенности

	ООО «УралСтройЛаб»	Регистрационный № СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция №04 от 11.05.2021
	Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей	Лист 4 Всего листов 16

внутренних и внешних потребителей;

- своевременное проведение оценки и анализа жалобы (претензии), полученной от внутренних и внешних потребителей;
- принятие решения по устранению полученной внутренней и внешней жалобы (претензии);
- контроль за ходом устранения внутренней и внешней жалобы (претензии).

5.4 Менеджер по качеству ИЛЦ несет ответственность за:

- своевременное проведение оценки и анализа жалобы (претензии), полученной от внутренних и внешних потребителей;
- анализ процесса работы с жалобами (претензиями) внутренних и внешних потребителей для его результативной работы и постоянного улучшения;
- организацию и проведение внутренних аудитов по жалобам (претензиям), полученных от внутренних и внешних потребителей;
- формирование и предоставление отчета об удовлетворенности внутренних и внешних потребителей высшему руководству.
- разработку мероприятий, направленных на снижение количества жалоб (претензий), полученных от внутренних и внешних потребителей, контроль за их выполнением;
- своевременное предоставление ответа внутреннему и внешнему потребителю об устранении жалоб (претензии).

5.5 Начальник отдела несет ответственность за:

- своевременное устранение жалоб (претензий), полученных от внутренних и внешних потребителей.

5.6 Менеджер коммерческой службы несет ответственность за:

- своевременную и достоверную передачу жалобы (претензии), полученной от внешних потребителей, в отдел качества;
- обеспечение доведения до внешнего потребителя, предъявляющего претензию, в доступной форме информации о процессе по работе с жалобами (претензиями);
- своевременное предоставление ответа внешнему потребителю о сроках и мероприятиях по устранению жалобы (претензии);
- за своевременную передачу ответа внешнему потребителю об устранении претензии.

6 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1 Целью рассмотрения жалобы (претензии), полученной от внутреннего или внешнего потребителя, является удовлетворение законных требований потребителя, реагирование на все его поступившие обращения, повышение удовлетворённости и лояльности потребителя на основе функционирования резльтативной и эффективной обратной связи.

6.2 Задачами процесса Работы с претензиями внутренних и внешних потребителей являются:

- формирование и обеспечение функционирования открытой обратной связи с внутренними и внешними потребителями, с целью разрешения претензий и совершенствования качества услуг ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб»;

- изучение случаев неудовлетворенности внутренних и внешних потребителей и их анализ.

6.3 ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб» (далее ИЛЦ) предпринимает необходимые действия по урегулированию жалоб (претензий) от внутренних и внешних потребителей в отношении качества оказываемых услуг, а также осуществляет анализ результативности и эффективности процесса Работы с претензиями внутренних и внешних потребителей.

6.4 Настоящий стандарт является внутренним локальным нормативным документом ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб», который определяет порядок оформления, подачи жалоб (претензий) внутренних и внешних потребителей и действий ответственных исполнителей в отношении претензий.

	ООО «УралСтройЛаб»	Регистрационный № СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция №04 от 11.05.2021
	Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей	Лист 5 Всего листов 16

6.5 Внутренние и внешние потребители должны быть проинформированы:

- о документах, регламентирующих деятельность ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб» по управлению внутренними и внешними жалобами (претензиями);
- о формах подачи внутренних и внешних жалоб (претензий);
- о требованиях к содержанию внутренних и внешних жалоб (претензий);
- о сроках рассмотрения внутренних и внешних жалоб (претензий);
- об организации взаимодействия с внутренними и внешними потребителями в процессе рассмотрения жалоб (претензий).

Информирование внешних потребителей происходит через сайт ООО «УралСтройЛаб».

Информирование внутренних потребителей осуществляется путем ознакомления с настоящим стандартом организации в листе ознакомления.

6.6 Внешние потребители могут выразить свою неудовлетворенность качеством услуг, внутренние потребители - внутренней работой ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб» в письменном виде, на установленном бланке ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб».

В устном виде жалоба (претензия) от внутренних и внешних потребителей рассматривается как предложение по повышению качества услуг.

Прием жалоб (претензий) от внешних потребителей в письменном и устном виде осуществляется менеджерами коммерческой службы.

Прием жалоб (претензий) от внутренних потребителей в письменном виде осуществляется начальником отдела качества.

6.7 Жалоба (претензия), полученная непосредственно директором организации от внутренних и внешних потребителей в процессе приема по личным вопросам, передаётся менеджеру по качеству ИЛЦ.

6.8 Внешние жалобы (претензии) рассматриваются и устраняются в течение 20 рабочих дней с момента их регистрации. Не позднее указанного срока, внешний потребитель должен быть оповещен в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

6.9 Внутренние жалобы (претензии) рассматриваются в течение 5 рабочих дней с момента получения претензии и устраняются в течение 5 рабочих дней с момента принятия решений, утвержденных на совещании по качеству

6.10 Лица, в отношении которых составлены внутренние и внешние жалобы (претензии), должны быть ознакомлены с их содержанием для принятия решения по их устраниению.

6.11 В процессе работы с жалобами (претензиями) между сотрудниками ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб» и внешними потребителями должна соблюдаться конфиденциальность.

6.12 Все формы документов и записей, указанные в настоящем стандарте, установлены в АФ ИЛЦ 40-01-2021 Альбоме форм.

7 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ (ПРЕТЕНЗИЯМИ) ОТ ВНЕШНИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

7.1 Обратная связь от внешних потребителей

7.1.1 В случае неудовлетворительного результата работы ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб», потребитель в письменном виде может направить жалобу (претензию) в коммерческую службу ООО «УралСтройЛаб» на официальном бланке Организации.

Если потребитель выражает свою жалобу (претензию) в устном виде или через электронную почту в свободной форме, то менеджер коммерческой службы переносит всю полученную информацию на бланк в виде краткой информации, в которой должно быть отражено:

- наименование заказчика;
- номер договора и приложения;
- описание претензии;
- Ф.И.О. менеджера КС;
- дата и подпись менеджера КС.

	ООО «УралСтройЛаб»	Регистрационный № СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция №04 от 11.05.2021
	Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей	Лист 6 Всего листов 16

В жалобе (претензии), направленной от потребителя на официальном бланке, должна быть отражена следующая информация:

- наименование Заказчика;
- описание жалобы (претензии);
- обоснование жалобы (претензии);
- личная подпись заказчика и дата.

К жалобе (претензии) могут прилагаться дополнительные материалы, необходимые для анализа и оценки направляемой претензии.

7.1.2 Претензии в бумажном виде направляются по адресу:

- 454047, г. Челябинск, ул. 2-ая Павелецкая, д. 18, оф. 118.

7.1.3 Претензии в электронном виде направляются по электронной почте uralstroilab@mail.ru, или на электронную почту менеджера коммерческой службы.

7.1.4 Прием жалоб (претензий) осуществляется ежедневно с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00 часов.

7.2 Прием и регистрация жалобы (претензии), полученной от внешнего потребителя

7.2.1 Жалоба (претензия) поступает от внешнего потребителя в коммерческую службу. Менеджер коммерческой службы передает жалобу (претензию) менеджеру по качеству ИЛЦ для ее дальнейшей работы.

7.2.2 Менеджер по качеству ИЛЦ регистрирует полученную жалобу (претензию) в журнале учета жалоб (претензий).

7.2.3 В журнале учета жалоб (претензий) должна быть отражена следующая информация:

- входящий номер жалобы (претензии);
- исходящий номер жалобы (претензии);
- дата поступления жалобы (претензии);
- наименование потребителя;
- тип претензии по классификатору;
- описание жалобы (претензии);
- анализ возникновения жалобы (претензии);
- подразделение (должностное лицо), допустившее несоответствие;
- корректирующее действие по устраниению жалобы (претензии);
- лицо, ответственное за выполнение корректирующего действия;
- отметка об устраниении жалобы (претензии);
- дата уведомления потребителя, № исх. письма;
- результативность корректирующего действия.

7.2.4 Жалоба (претензия) прослеживается на каждом этапе ее рассмотрения, при необходимости, заявитель периодически оповещается о статусе претензии.

7.2.5 Зарегистрированная жалоба (претензия) передается экспертам отдела качества для первичной оценки и принятия решения о дальнейших действиях по устраниению претензии.

7.3 Оценка полученной жалобы (претензии)

7.3.1 Эксперт отдела качества оценивает зарегистрированную претензию в течение 2-х рабочих дней и определяет: относится ли данная претензия к деятельности Испытательного лабораторного центра. Если претензия возникла по вине ИЛЦ, в таком случае эксперт отдела качества передает жалобу (претензию) руководителю ИЛЦ для анализа и устранения выявленных технических ошибок (опечаток). В остальных случаях жалобы (претензии) устраняются силами экспертов отдела качества.

Подготовкой ответа потребителю занимается менеджер по качеству ИЛЦ.

7.3.2 При оценке претензии эксперт отдела качества рассматривает:

	ООО «УралСтройЛаб»	Регистрационный № СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция №04 от 11.05.2021
	Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей	Лист 7 Всего листов 16

- степень влияния несоответствия на результат предоставления услуг ИЛЦ потребителям;
- уровень удовлетворенности потребителя качеством предоставляемых услуг;
- компетентность сотрудников ИЛЦ;
- взаимосвязанные с процессом сотрудники.

7.3.3 Причинами возникших жалоб (претензий) могут быть:

- техническая ошибка;
- неправильный выбор методики при проведении лабораторных испытаний;
- ошибка при регистрации и маркировке;
- нарушение порядка выполнения методики при отборе проб, нарушение сроков отбора проб;
- нарушение требований действующей СМК;
- низкое качество реагентов, нарушение техники приготовления растворов реагентов;
- некомпетентность персонала;
- нарушение сроков выдачи отчетных документов потребителю;
- нарушение условий договора;
- техническая ошибка в актах потребителя;
- несоответствие актов и приложений к договору по показателям со стороны потребителя;
- нарушение сроков поставки проб со стороны потребителя;
- прочие факторы.

7.3.4 Отказ в удовлетворении жалобы (претензии) осуществляется, если:

- жалоба (претензия) не относится к деятельности ИЛЦ;
- ранее тем же заявителем неоднократно подавалась жалоба (претензия) одного и того же содержания, и на нее уже были даны ответы по существу;
- обращение не содержит конкретной претензии, предложения и заявления;
- жалоба (претензия) не обоснована;
- несоответствие возникло по вине потребителя.

7.3.5 Ответ на жалобу (претензию) потребителю не предоставляется, если:

- в письменном обращении не указано наименование потребителя, направившего жалобу (претензию), или почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения конфиденциальных сведений или иной охраняемой законом тайны. Заявителю, направившему жалобу (претензию), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу (претензию) в ИЛЦ.

7.3.6 Во всех вышеперечисленных случаях, уведомление об отказе в удовлетворении жалобы (претензии) направляется заявителю в течение 7 (семи) рабочих дней.

7.4 Анализ и устранение жалобы (претензии)

7.4.1 Процедура рассмотрения и устранения жалобы (претензии) не должна превышать 20 рабочих дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях, в установленном порядке запрос о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы и иным должностным лицам, руководитель ИЛЦ вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на десять рабочих дней, уведомив о продлении срока Заказчика, направившего обращение через менеджера коммерческой службы.

7.4.2 После анализа руководитель ИЛЦ передает полученную жалобу (претензию) начальнику отдела для устранения. При необходимости руководитель ИЛЦ может инициировать внеплановый внутренний аудит.

7.4.5 Анализ причин осуществляется в формате рабочего совещания, на котором:

	ООО «УралСтройЛаб»	Регистрационный № СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция №04 от 11.05.2021
	Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей	Лист 8 Всего листов 16

- проводится тщательный анализ жалобы (претензии);
- проверяется правильность оформления документации, протоколов и т.д.;
- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- намечаются мероприятия по устранению этих причин;
- определяется степень вины ИЛЦ и конкретных исполнителей;
- разрабатываются рекомендации по устранению претензии.

По результатам рабочего совещания менеджер по качеству ИЛЦ разрабатывает план корректирующих действий, направленных на устранение возникшей претензии. Разработанный план корректирующих действий передается исполнителям для устранения полученной претензии.

Более подробное описание формирования плана корректирующих мероприятий определено в регламенте Р ИЛЦ 90-03-2021 Управление несоответствиями и корректирующие действия.

7.4.6 Принятым решением по жалобе (претензии) может быть:

- повторное проведение лабораторных испытаний, исследований, измерений за счет средств ООО «УралСтройЛаб» (если выявлена вина ИЛЦ);
- принятие мер административного воздействия на виновных сотрудников ИЛЦ (в случае необходимости);
- решение о временной приостановке работ, до момента устранения несоответствия;
- решение о проведении внепланового аудита работ, имеющих отношения к жалобе (претензии);
- выявление вины заявителя, отказ в удовлетворении жалобы (претензии);
- обращение в независимые (арбитражные) организации в случае разногласий по результатам рассмотрения жалобы (претензии);
- другие возможные решения.

7.4.7 Контроль за ходом устранения жалобы (претензии) осуществляют руководитель ИЛЦ.

Контроль за ходом устранения корректирующих мероприятий осуществляют менеджер по качеству ИЛЦ. Результаты по устранению жалобы (претензии) руководитель ИЛЦ передает менеджеру по качеству ИЛЦ для передачи информации Заказчику через менеджера КС.

8 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ОТ ВНУТРЕННИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

8.1 В случае неудовлетворительной работы со стороны внутренних потребителей каждый сотрудник ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб» в письменном виде может направить внутреннюю претензию на установленном бланке Организации (Приложение 8) менеджеру по качеству ИЛЦ.

8.2 При формировании внутренней претензии сотрудник ИЛЦ должен указать:

- ФИО сотрудника
- суть претензии;
- обоснование претензии;
- дату, подпись

К претензии могут прилагаться дополнительные материалы, необходимые для анализа и оценки направляемой претензии.

8.3 Менеджер по качеству ИЛЦ регистрирует полученную внутреннюю претензию в журнале учета внутренних претензий.

8.4 В журнале учета внутренних претензий должна быть отражена следующая информация:

- порядковый номер претензии;
- дата поступления претензии;
- Ф.И.О. направившего внутреннюю претензию;
- описание внутренней претензии;
- решение по внутренней претензии;
- корректирующее действие по устранению внутренней претензии;
- отметка об устранении внутренней претензии;
- результативность корректирующего действия.



ООО «УралСтройЛаб»	Регистрационный № СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция №04 от 11.05.2021
Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей	Лист 9 Всего листов 16

8.5 Менеджер по качеству ИЛЦ направляет копию внутренней претензии начальнику соответствующего отдела и руководителю ИЛЦ для ознакомления. Начальник отдела ознакомливает сотрудника, к которому адресована претензия. На основании полученной претензии сотрудник готовит объяснительную записку для дальнейшего анализа и принятия решения о сложившейся ситуации.

8.6 На основании объяснительной записи и внутренней претензии начальник отдела совместно с руководителем ИЛЦ принимают решение о дальнейшей работе по устранению претензии. Если внутреннюю претензию не удается урегулировать между двумя сторонами, руководитель ИЛЦ принимает решение о проведении расследования через внеплановый внутренний аудит.

Внеплановый внутренний аудит по претензии может быть проведен только по решению руководителя ИЛЦ.

8.7 При необходимости менеджер по качеству ИЛЦ проводит внеплановый внутренний аудит у сотрудника, к которому относится претензия, и формирует отчет.

8.8 На основании отчета и полученной объяснительной записи на совещании по качеству коллегиально принимается решение по устранению претензии, и разрабатываются корректирующие действия для исключения аналогичных ситуаций в дальнейшем.

Контроль за ходом устранения корректирующих мероприятий осуществляется менеджером по качеству ИЛЦ.

9 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВНУТРЕННЕГО И ВНЕШНЕГО ПОТРЕБИТЕЛЯ

9.1 При обращении внешнего потребителя о ходе устранения жалобы (претензии), менеджер коммерческой службы по запросу предоставляет информацию о статусе устранения жалобы (претензии) до окончания ее рассмотрения.

9.2 Менеджер коммерческой службы направляет по почте или передает внешнему потребителю лично оригинал ответа по жалобе (претензии) в течение 2 (двух) рабочих дней с момента ее устранения. В случае групповой жалобы (претензии) каждому потребителю направляется персональный ответ, идентичный по содержанию.

К ответу на жалобу (претензию) прилагается форма анкеты удовлетворенности потребителя, позволяющая отобразить согласие/несогласие потребителя с принятым решением и мерами по его реализации.

9.3 После получения ответа по жалобе (претензии) внешний потребитель может дать отзыв по соответствующей форме на имя директора, указав свое согласие или несогласие с предлагаемыми сроками и мероприятиями по удовлетворению его требований, и представить данный отзыв в ООО «УралСтройЛаб».

9.4 В случае если ответ выражает несогласие с принятым решением по жалобе (претензии) и мерами по реализации этого решения, он передается менеджеру по качеству ИЛЦ в день поступления ответа или на следующий день.

9.5 Менеджер по качеству ИЛЦ может принять решение о проведении повторного рассмотрения жалобы (претензии), назначив для этого нового ответственного исполнителя. Жалоба (претензия) в этом случае остается открытой.

9.6 Жалоба (претензия) считается закрытой, если внешний потребитель удовлетворен ее устранением.

9.7 Доказательством уведомления внешнего потребителя об устранении жалобы (претензии) считается отметка, поставленная внешним потребителем на ответе письма ИЛЦ ООО «УралСтройЛаб». Копия ответа с отметкой от внешнего потребителя передается менеджеру по качеству ИЛЦ на хранение.

9.8 Удовлетворенность внутренних потребителей оценивается при анализе функционирования СМК со стороны руководства в разделе «Функционирование процессов».

	ООО «УралСтройЛаб»	Регистрационный № СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция №04 от 11.05.2021
	Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей	Лист 10 Всего листов 16

10 АУДИТ ПРОЦЕССА ПО РАБОТЕ С ЖАЛОБАМИ (ПРЕТЕНЗИЯМИ) ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

10.1 Целью аудита процесса работы с жалобами (претензиями) внутренних и внешних потребителей является получение следующей информации:

- соответствие настоящего процесса установленным процедурам;
- пригодность настоящего процесса для достижения целей в управлении претензиями.

10.2 Внутренний аудит процесса проводится внутренними аудиторами в соответствии с СТО ИЛЦ 80.6-1.2-02-2021 «Внутренние аудиты».

11 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА РАБОТЫ С ВНУТРЕННИМИ И ВНЕШНИМИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

11.1 Менеджер по качеству ИЛЦ 1 раз в год анализирует качество работы с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей и включает результаты анализа в ежегодный отчет о функционировании СМК.

11.2 Отчет об удовлетворенности внутреннего и внешнего потребителя предоставляется руководителю ИЛЦ и директору ООО «УралСтройЛаб» для анализа.

12 ДОКУМЕНТООБОРОТ ПРОЦЕССА РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

№	Наименование документа	Подготовка или поступление документа	Движение документа			Передача/ хранение документа
			Действие	Ответственный	Требования к срокам	
1	Внешняя претензия	Менеджер коммерческой службы	Прием претензии	Менеджер коммерческой службы	1 рабочий день	Менеджер по качеству ИЛЦ
2	Внутренняя претензия	Сотрудник ИЛЦ	Прием претензии	Сотрудник ИЛЦ	1 рабочий день	Менеджер по качеству ИЛЦ
3	Уведомление об отказе/принятии в удовлетворении претензии	Менеджер по качеству ИЛЦ	Оценка полученной претензии	Эксперт отдела качества	2 рабочих дня с момента регистрации претензии	Заказчик/ Менеджер коммерческой службы
4	План корректирующих действий	Менеджер по качеству ИЛЦ	Анализ и принятие решений по претензии	Руководитель ИЛЦ	5 рабочих дней после анализа претензии	Исполнители
5	Анкета удовлетворенности потребителя	Менеджер коммерческой службы	Передача потребителю	Менеджер коммерческой службы	3 рабочих дня с момента закрытия претензии	Менеджер по качеству ИЛЦ
6	Отчет об удовлетворенности внутреннего и внешнего потребителя	Менеджер по качеству ИЛЦ	Анализ качества работы обратной связи с потребителем	Менеджер по качеству ИЛЦ	Ежегодно в начале следующего года	Руководитель ИЛЦ Директор
	Журнал учета внутренних и внешних жалоб (претензий)	Менеджер по качеству ИЛЦ	Регистрация жалобы (претензии)	Менеджер по качеству ИЛЦ	Своевременно при получении жалобы (претензии)	Менеджер по качеству ИЛЦ

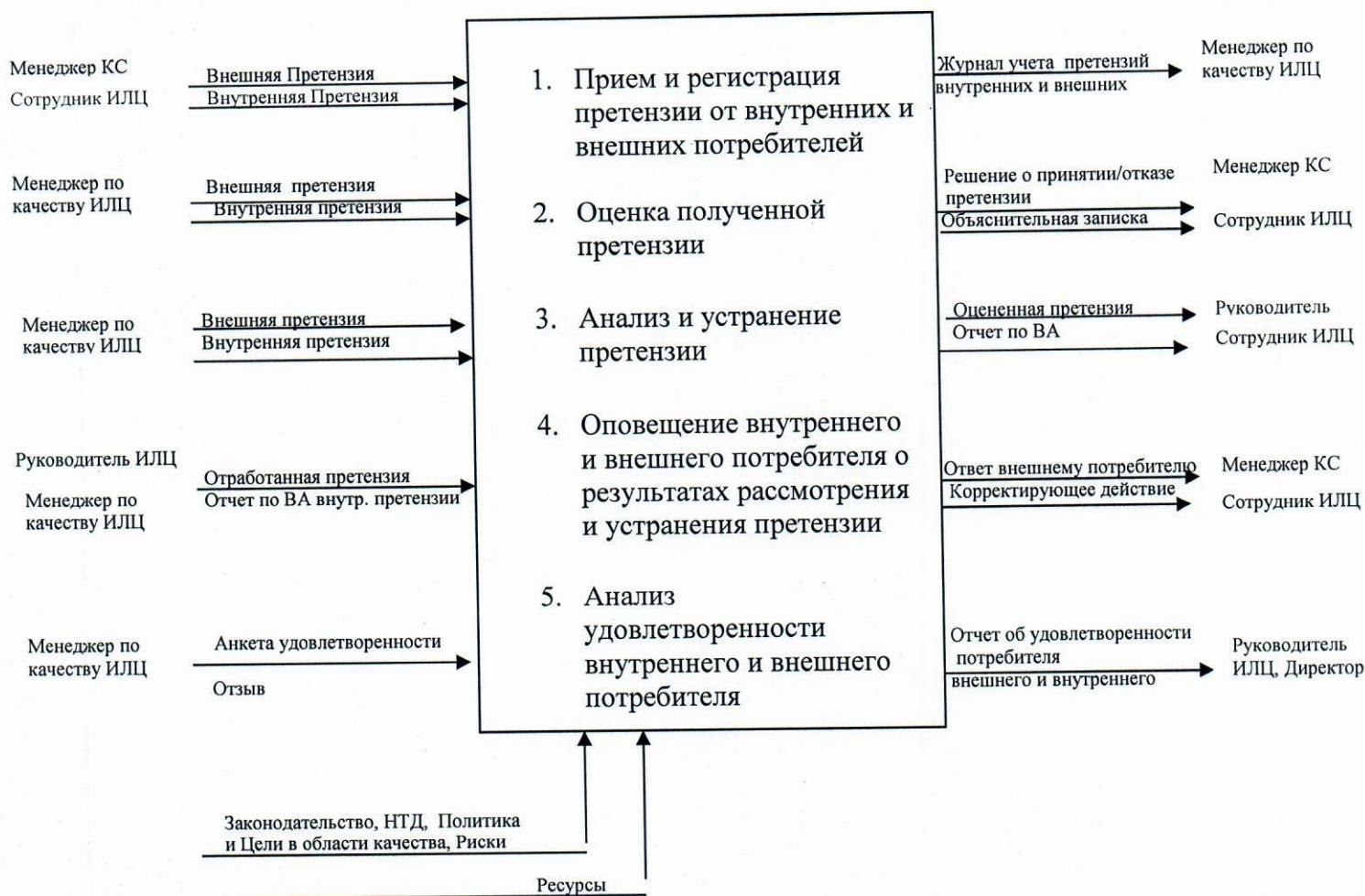
	ООО «УралСтройЛаб» СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Работа с жалобами (претензиями) от внутренних и внешних потребителей	Регистрационный № СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021 Редакция №04 от 11.05.2021 Лист 11 Всего листов 16
---	---	--

Приложение 1

Карта процесса «Работа с жалобами (претензиями) внутренних и внешних потребителей»

Цель процесса: Повышение удовлетворенности внутреннего и внешнего потребителя за счет качества оказываемых услуг, сокращения сроков

Руководитель процесса: Менеджер по качеству ИЛЦ

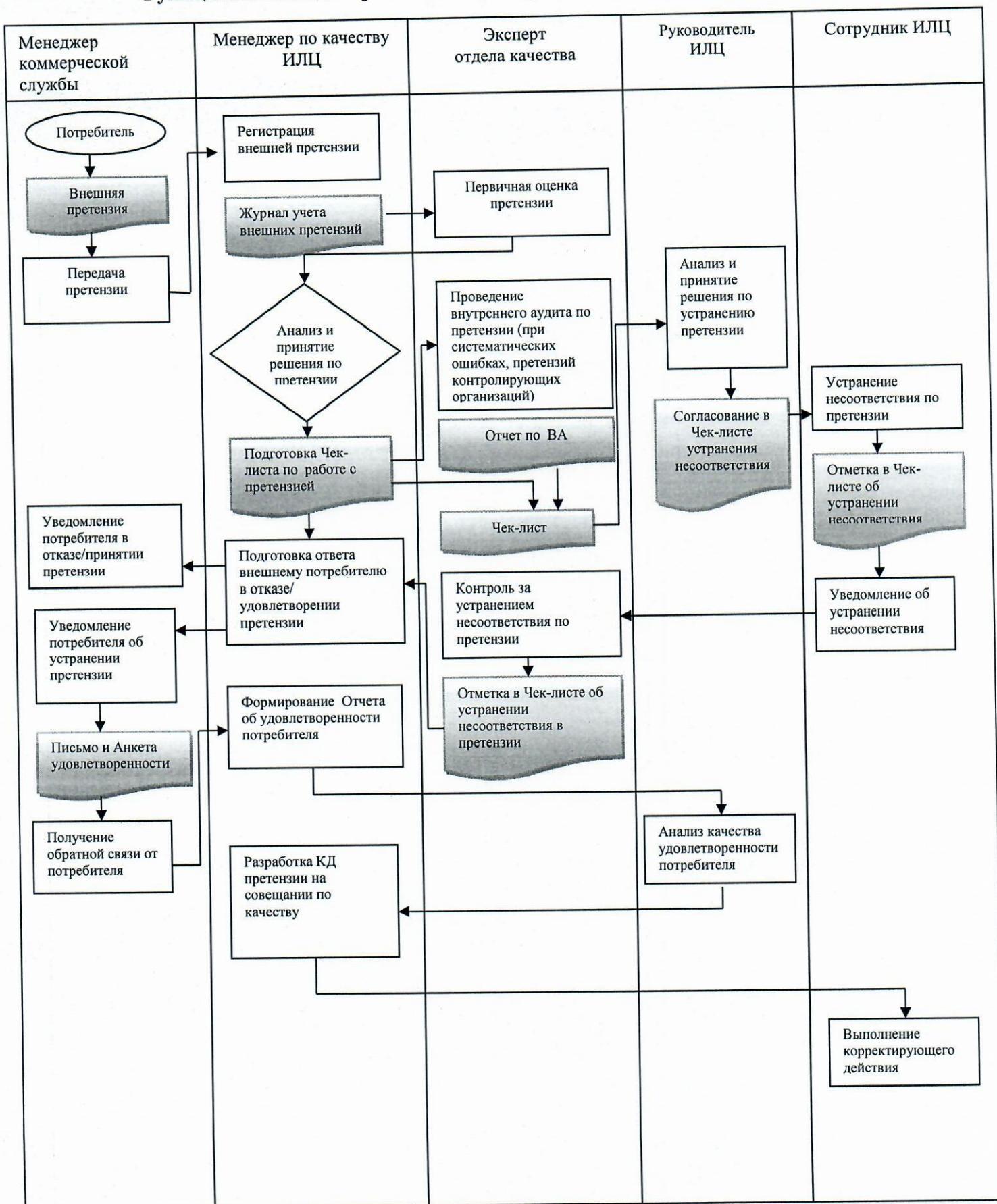


Критерии результативности	Периодичность	Значение критерия
1. Уровень удовлетворенности внешних потребителей	1 раз в год	Не менее 90%
2. Уровень удовлетворенности внутренних потребителей		Не менее 90%



Приложение 2

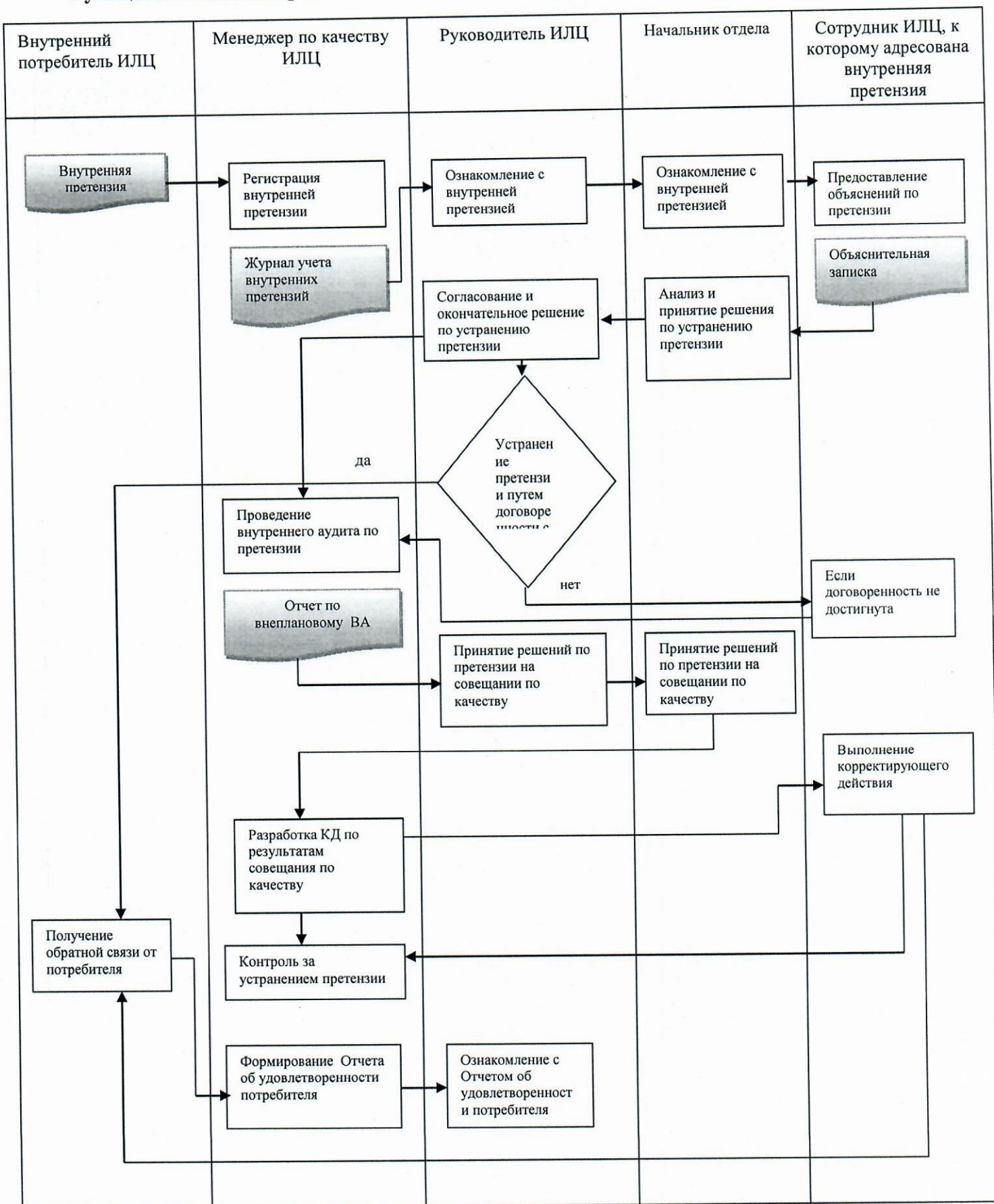
Функциональная диаграмма Работа с претензиями внешних потребителей





Приложение 3

Функциональная диаграмма Работа с жалобами (претензиями) внутренних потребителей





ООО «УралСтройЛаб»

Регистрационный №
СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021

Редакция №04 от 11.05.2021

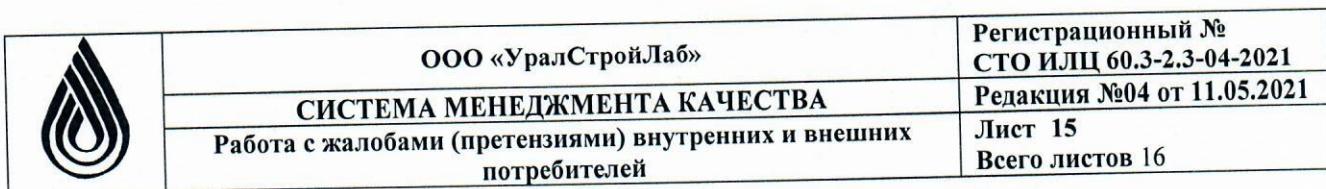
Лист 14

Всего листов 16

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Работа с жалобами (претензиями) внутренних и внешних потребителей

Материалы, удостоверяющие личность Заказчика



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ



ООО «УралСтройЛаб»

Регистрационный №
СТО ИЛЦ 60.3-2.3-04-2021

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Редакция №04 от 11.05.2021

Работа с жалобами (претензиями) внутренних и внешних
потребителейЛист 16
Всего листов 16

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1.	Руководитель ОПР	Рябчиков А.О.	11.05.2021	
2.	Зам. нач. ОПР	Биличко Е.С.	11.05.2021	
3.	Зам. нач. ОПР	Симакович Д.Н.	11.05.2021	
4.	Консультант оргтех	Денисова Ю.А.	11.05.2021	
5.	ч.о. начальника ХНО	Серебренниковая ЕС	11.05.2021	
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				