

**Федеральное бюджетное учреждение
«Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и
испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области»
(ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»)**



УТВЕРЖДАЮ

Директор ФБУ «Саратовский ЦСМ
им. Б.А. Дубовикова»

 В.Н. Сараев

«18»

октября

2021 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Порядок рассмотрения жалоб, претензий,
апелляций**

СТО ЦСМ 8.7-01-2021

Контрольный экземпляр

Инженер по качеству Богачев М.Б.

Дата регистрации 18.10.2021г.

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом от 18.10.2021 № 409

3 Настоящий стандарт разработан на основе требований:

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»

4 ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО ЦСМ 8.7-01-2018 Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения жалоб, претензий, апелляций

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения руководства ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова».

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Определения	1
4 Обозначения и сокращения	2
5 Общие положения	2
6 Получение и регистрация жалоб	3
7 Порядок рассмотрения апелляций, функции, права, обязанности Комиссии по апелляциям	3
8 Порядок рассмотрения жалоб (претензий)	5
9 Ответственность сторон	7
10 Записи	8
Приложение А(обязательное) Форма решения Комиссии по апелляциям	9
Лист согласования	10
Лист регистрации изменений	
Лист ознакомления	

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает процедуру рассмотрения жалоб, полученных от заказчиков или других заинтересованных сторон в отношении сертификации и любых других взаимосвязанных видов деятельности органа по сертификации ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова», порядок организации работы Комиссии по апелляциям, ее структуру, функции, права, обязанности и ответственность.

Настоящий стандарт относится к документации системы менеджмента качества органа по сертификации, разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» с учетом положений ГОСТ Р 54295-2010 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования» в целях соответствия органа по сертификации критериям аккредитации, утвержденным приказом Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

1.2 Ответственность за разработку, актуализацию и изменение настоящего стандарта несет руководитель органа по сертификации.

1.3 Требования настоящей документированной процедуры обязательны для применения всеми работниками органа по сертификации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»

Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

ГОСТ Р 54295-2010 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»

СТО ЦСМ 7.4-01-2021 Система менеджмента качества. Ведение общего делопроизводства

Инструкция 10.2-01-2020 Система менеджмента качества. Управление несоответствующей продукцией и корректирующими действиями

Положение о Совете по обеспечению беспристрастности органа по сертификации

Примечание

При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных нормативных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000.

3.1 **несоответствие:** невыполнение требования.

3.2 организация: лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения их целей.

3.3 потребитель: лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

3.4 процесс: совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

3.5 соответствие: выполнение требования.

3.6 услуга: выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя.

4 Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте применяются следующие обозначения и сокращения с соответствующей расшифровкой:

4.1 ОС: орган по сертификации.

4.2 Росаккредитация: Федеральная служба по аккредитации.

4.3 ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»: Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний им. Б.А. Дубовикова в Саратовской области».

5 Общие положения

5.1 Комиссия по апелляциям ОС ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» – орган, созданный с целью рассмотрения и принятия решений по жалобам участников в области подтверждения соответствия, связанных с работами по подтверждению соответствия продукции (услуг), экспертов и заявителей по вопросам процедуры сертификации, инспекционного контроля за сертифицированной продукцией (услугой), применения знака соответствия, выдачи, приостановления и отмены действия сертификатов соответствия.

Персонал ОС информирует заявителя о его праве на подачу жалобы, правилах ее рассмотрения до принятия заявки на сертификацию или одновременно с принятием заявки. Правила рассмотрения жалоб размещены на сайте ОС.

5.2 Работа с жалобами в ОС способствует повышению удовлетворенности заявителя (держателя сертификата), улучшению обратной связи, выявляет новые возможности повышения удовлетворенности заявителя, улучшению деятельности и конкурентоспособности ОС.

5.3 Работа с жалобами приводит к предоставлению предъявителю жалобы/ открытого доступа к процессу управления жалобами, повышению способности ОС последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать жалобы с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявляющего претензию и ОС.

5.4 Деятельность по подаче, рассмотрению и принятию решений по жалобам не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю жалобы.

ОС избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявителем жалобы.

5.5 В процессе работы с жалобами ОС соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых заявитель избегает подачи жалобы из опасения, что раскрытие подробностей жалобы может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

5.6 ОС предусматривает рассмотрение жалоб по следующим вопросам:

- отказ в проведении сертификации, приостановление или отмена действия сертификата;
- нарушение персоналом ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах, таких как нарушение установленного

порядка проведения работ, несоблюдение экспертами по сертификации требований, предъявляемых к экспертам, неисполнение работ в установленные сроки, допущение ошибок при оформлении сертификационных документов и другое;

- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между третьей стороной, держателем сертификата и сотрудниками ОС;
- жалобы на сертифицированного заказчика от потребителей (покупателей) и (или) контрольно-надзорных органов.

5.7 Жалобы, получаемые ОС, делятся на две категории. Одна категория жалоб относится к апелляциям, как выражению заявителем несогласия с принятыми ОС решениями, относящихся к процедуре сертификации. Это тип специфических жалоб, которые если останутся не решенными, способны оказать негативное влияние на репутацию деятельности ОС.

Другая категория жалоб относится к уровню качества услуг, оказываемых ОС, в части обслуживания заявителя персоналом ОС.

6 Получение и регистрация жалоб

6.1 Жалоба подается в письменной форме и подписывается заявителем, а также может направляться по почте или вручается лично. Все поступающие жалобы принимаются только с приложением документов, подтверждающих их обоснованность, регистрируются секретарем руководителя ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» в установленном порядке в соответствии с СТО ЦСМ 7.4-01.

6.2 Зарегистрированный документ поступает на просмотр директору ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова».

6.3 Директор в листе резолюции к документу указывает руководителя ОС, которому адресован документ для рассмотрения и исполнения.

6.4 После получения жалобы ОС, жалоба регистрируется в ОС в «Журнале регистрации жалоб/апелляций и претензий к деятельности ОС со стороны заказчиков и иных заинтересованных лиц» (далее – Журнал) ответственным лицом за ведение делопроизводства, реестра и архив (далее – ответственный за делопроизводство ОС) и направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку жалобы к рассмотрению. В Журнале отражается суть жалобы, а также последующие действия по ее рассмотрению.

7 Порядок рассмотрения апелляций, функции, права, обязанности Комиссии по апелляциям

7.1 Если заявитель не согласен с результатами процедуры сертификации или инспекционного контроля, он может их обжаловать обращением с апелляцией в ОС ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова». Апелляции могут быть связаны с деятельностью ОС.

7.2 Апелляция должна быть подана в письменном виде не позднее 30 (тридцати) дней со дня получения заявителем уведомления о решении, принятом ОС. Апелляция заявителя должна содержать обоснование причин возражений в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы (подлинники или нотариально заверенные копии), поясняющие обоснованность апелляции и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

7.3 Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие процедуры:

- получение, признание обоснованности, исследование апелляций, а также принятие решений о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих апелляций (если таковые имелись);
- сопровождение и регистрацию апелляций, включая предпринятые ответные действия;

- обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

7.4 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций.

7.5 Получение и регистрация апелляции осуществляется в соответствии с п. 6 настоящего стандарта.

7.6 Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет Комиссия по апелляциям (далее – Комиссия). Комиссию возглавляет председатель.

Персональный состав Комиссии и кандидатура председателя утверждаются приказом директора ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» для каждой конкретной апелляции. В состав Комиссии включается представитель ОС, не участвующий в работе и принятии решения по подтверждению соответствия, на которое поступила апелляция. В зависимости от рассматриваемого вопроса в состав Комиссии могут дополнительно привлекаться компетентные лица, не заинтересованные в результате расследования, а также представители независимых организаций по предварительному соглашению.

Изменения в персональный состав Комиссии вносятся в том же порядке, в каком проводилось ее формирование. Члены Комиссии принимают участие в ее работе на общественных началах.

В состав апелляционной Комиссии без права голоса входит секретарь, являющийся ответственным за делопроизводство ОС. В обязанности секретаря входит прием и регистрация апелляций, полученных от секретаря руководителя ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова», подготовка к рассмотрению, подготовка всего комплекта документов по данной апелляции к сдаче в архив и сдача оформленного комплекта документов в архив. Материалы по рассмотрению апелляций формируются в отдельную от других дел папку. Личную ответственность за делопроизводство по апелляциям несет секретарь Комиссии.

7.7 После формирования Комиссии и предварительного согласования с заявителем сроков ее заседания ответственный за делопроизводство ОС направляет предъявителю апелляции письменное сообщение заказным письмом с уведомлением на официальном бланке ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» с информацией о получении и регистрации апелляции, а также о назначении состава Комиссии для рассмотрения данной апелляции с обязательным получением от последнего факта получения уведомления. Отправление письма дублируется по электронной почте также с запросом подтверждения о получении. При этом предъявитель апелляции имеет право выражать несогласие по составу апелляционной Комиссии.

При наличии объективных причин отсутствия предъявителя апелляции на заседании Комиссии (о чем он уведомляет письменно с указанием причин), по его инициативе, сроки проведения заседания могут быть перенесены (но не более одного (1) раза). В случае неявки представителя предъявителя апелляции в назначенный день без предварительного уведомления заседание Комиссии будет проводиться без него, о чем ему также сообщается в указанном выше письме.

7.8 Порядок работы апелляционной Комиссии

Комиссия функционирует периодически, по мере необходимости.

Документ, содержащий существо апелляции, вместе с дополнительной информацией, рассылается секретарем членам апелляционной Комиссии в течение 2 (двух) рабочих дней со дня назначения состава Комиссии.

Заседание Комиссии проводится не позднее 10 (десяти) дней со дня регистрации апелляции.

Заинтересованные стороны должны быть заблаговременно (не позднее 5 (пяти) дней) уведомлены о рассмотрении апелляции, о месте, дате и времени проведения заседания и предлагаемой повестке дня заседания.

В задачи Комиссии входит изучение апелляции и принятие решения по ней. С этой целью Комиссия должна изучить представленные материалы и опросить непосредственно ту и другую стороны и экспертов, если Комиссия или одна из сторон считает это необходимым.

Представители заинтересованных сторон (предъявитель апелляции и руководитель ОС) имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей. Заседание Комиссии проводится, если присутствует не менее 2/3 ее численности. Присутствие председателя Комиссии обязательно.

Комиссия должна объективно подходить к рассмотрению вопроса и принимать решение простым большинством голосов путем открытого голосования. Председатель обычно не должен голосовать, но если голоса распределились поровну, он должен принять решение.

Комиссия обязана выслушать заявления присутствующих на заседании заинтересованных сторон. При вынесении решений по апелляциям присутствие заинтересованных сторон не допускается.

Решение Комиссии должно быть полностью беспристрастно и выноситься не позднее 10 (десяти) дней после ее назначения (если не требуется дополнительных проверок).

Решение апелляционной Комиссии, как правило, может быть следующим:

- выдать сертификат соответствия;
- отказать в выдаче сертификата соответствия;
- прекратить действие выданного сертификата соответствия;
- возобновить действие приостановленного сертификата соответствия.

7.9 В тех случаях, когда для разрешения апелляции необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения апелляции могут быть, в порядке исключения, продлены председателем Комиссии, но не более чем на 10 (десяти) дней, с сообщением об этом лицу, подавшему апелляцию.

7.10 Форма решения Комиссии приведена в Приложении А. Принятое решение доводится до сведения заявителя в письменном виде (направляется с сопроводительным письмом с уведомлением) в срок не позднее трех дней со дня оформления решения по апелляции.

7.11 В случае вынесения решения не в пользу органа по сертификации ОС предпринимает соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. При необходимости, в целях предотвращения повторения несоответствий, руководитель ОС может принять решение о проведении внепланового внутреннего аудита.

7.12 Все материалы по апелляции после рассмотрения и принятия решения подшиваются ответственным за делопроизводство ОС в соответствующее дело по данной апелляции.

7.13 Предъявителю апелляции по окончании процесса ее рассмотрения ОС заказным письмом направляет уведомление об окончании процесса, о ходе рассмотрения апелляции, принятых Комиссией решениях и предпринятых ОС корректирующих действиях. Уведомление оформляется в свободной форме.

7.14 Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением Комиссии, она имеет право в течение 15 (пятнадцати) дней обратиться в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке, о чем представитель организации, подавшей апелляцию, информируется на заседании Комиссии.

8 Порядок рассмотрения жалоб (претензий)

8.1 Поступившие жалобы (претензии) могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности сертифицированного заказчика (далее – держатель сертификата). При получении жалобы (претензии) следует проверить, имеет ли она отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность и если имеет, принять ее к рассмотрению.

8.2 Получение и регистрация жалобы осуществляется в соответствии с п. 6 настоящего стандарта. Уведомление предъявителя жалобы (претензии) с данными о ее получении и регистрации осуществляется ответственным за делопроизводство ОС информационным письмом на официальном бланке ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» с уведомлением о получении. Отправление письма дублируется по электронной почте с запросом подтверждения о получении.

8.3 Порядок рассмотрения жалоб (претензий), относящихся к держателю сертификата

8.3.1 ОС в течение 3 (трех) дней с момента получения (регистрации) передает в письменном виде держателю сертификата относящуюся к нему жалобу, запрашивает и анализирует необходимую информацию.

8.3.2 Процесс рассмотрения жалобы (претензии) на держателя сертификата включает:

- регистрацию поступивших жалоб (претензий) с уведомлением держателя сертификата и предъявителя жалобы (претензии) о поступлении жалобы (претензии);
- проверку достоверности жалобы (претензии), ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от держателя сертификата по запросу ОС информации по предмету жалобы (претензии);
- в случае принятия жалобы (претензии) требование от держателя сертификата разработки корректирующих действий не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента передачи ее заказчику;
- проведение анализа достаточности принятых держателем сертификата по жалобе (претензии) корректирующих мероприятий;
- проверка свидетельств выполнения корректирующих мероприятий;
- принятие окончательного решения по жалобе (претензии) должностным лицом ОС, не имеющим отношения к предмету жалобы при выполнении своих должностных обязанностей, что является гарантией непредвзятости ОС;
- официальное уведомление предъявителя жалобы (претензии) об окончании процесса рассмотрения жалобы (претензии) и принятого решения не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента его подписания;
- ОС при инспекционном контроле проводит проверку фактического выполнения держателем сертификата корректирующих действий по жалобе (претензии) (изменения в документированной информации), включая предотвращение повторных несоответствий, оценку результативности корректирующих мер.

8.3.3 ОС может, в случае необходимости, принять решение о проведении внеплановой проверки организации, сертифицированной ОС, приостановке (отмене) действия сертификата соответствия.

8.4 Порядок рассмотрения жалоб (претензий), относящихся к деятельности ОС

8.4.1 В случае поступления жалобы на деятельность ОС руководитель ОС проводит ее первоначальную оценку с целью определения:

- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению жалобы;
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с жалобой.

8.4.2 После оценки руководитель ОС в течение 2 (двух) рабочих дней ставит на жалобе (претензии) резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за рассмотрение жалобы (претензии) (необходимо учитывать, что анализ и расследование жалобы должны проводиться лицом(ами), не имевшим(ими) отношения к предмету жалобы);
- сроки ее исполнения (ответа);
- мероприятия по ее расследованию (при необходимости);
- требуемые средства для решения.

8.4.3 Срок рассмотрения жалобы (претензии) не должен превышать 10 (десяти) дней с даты ее регистрации секретарем руководителя ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова».

8.4.4 При расследовании жалобы (претензии) проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы (претензии), расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой (претензией), доведение информации до сведения соответствующего персонала, подготовка предложений по последующим необходимым мероприятиям. При необходимости собирается дополнительная информация из различных источников, имеющая отношение к предмету жалобы (претензии). Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы (претензии).

8.4.5 По мере необходимости руководитель ОС собирает совещание, на которое приглашаются сотрудники, имеющие непосредственное отношение к предмету конфликта, представитель предъявителя жалобы (претензии).

8.4.6 На совещании рассматриваются все материалы, относящиеся к предмету жалобы (претензии), законодательные и нормативные акты, регламентирующие требования к предмету жалобы (претензии), заслушиваются лица, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы (претензии).

8.4.7 По результатам совещания принимается коллегиальное решение по урегулированию конфликтной ситуации. Принятое на совещании решение анализируется руководителем ОС, им же принимается окончательное решение в отношении жалобы (претензии) в случае, если он не имеет отношения к предмету жалобы. В противном случае принятие решения возлагается на заместителя руководителя ОС.

8.4.8 Если жалоба (претензия) не может быть немедленно удовлетворена, то руководитель ОС должен предпринять все меры для ее решения, которые могут привести к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки.

8.4.9 Решение оформляется в двух экземплярах на официальном бланке (в произвольной форме) в виде ответа на жалобу (претензию) и подписывается директором ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова». В решении прописываются результаты рассмотрения жалобы (претензии), выполнения предпринятых действий, уведомление об окончании процесса ее рассмотрения.

8.4.10 Решение регистрируется в Журнале, в который вносится запись о выполнении.

8.4.10 Решение направляется предъявителю жалобы (претензии) заказным письмом в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его подписания.

8.5 Вся собранная и зарегистрированная информация по апелляциям, жалобам (претензиям) анализируется высшим руководством ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова» при проведении анализа системы менеджмента качества (согласно требованиям прописанным в Инструкции 10.2-01), руководителем ОС при планировании и проведении мониторинга, измерения, анализа и улучшения системы менеджмента качества ОС.

9 Ответственность сторон

9.1 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций, жалоб (претензий).

9.2 ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности апелляции, жалобы (претензии).

9.3 ОС несет ответственность за конфиденциальность информации в части относящейся к предъявителю апелляции, жалобы (претензии) и ее предмету (согласно требований прописанных в «Положение о Совете по обеспечению беспристрастности органа по сертификации»).

9.4 В случае несогласия любой из сторон с решением Комиссии оно может быть оспорено в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10 Записи

Данный стандарт определяет формы и требования к ведению следующих записей о качестве:

Таблица 10.1 Записи по СТО ЦСМ 8.7-01-2021

Наименование	Приложение	Ответственный за ведение	Сроки хранения	Место хранения (ответственный)
Решение Комиссии по апелляциям	Приложение А	Комиссия по апелляциям	3 года	Отдел сертификации

Приложение А
(обязательное)

Решение Комиссии по апелляциям

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»
рег. № _____, 410065, РФ, г. Саратов, ул. Тверская, 51а, тел. +7(8452) 63-26-09, факс
+7(8452) 63-24-26

адрес, телефон, факс

Комиссии по апелляциям по подтверждению соответствия
органа по сертификации ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова»

Решение

№ _____ от «_____» _____ 20__ г.

Рассмотрев поступившее заявление от _____
(наименование заявителя)

по вопросу _____
(содержание апелляции, жалобы)

от «_____» _____ 20__ г., регистрационный номер _____

Решили:

Содержание решения:

1. _____
2. _____
3. _____

Председатель комиссии

_____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

Лист согласования

СТО ЦСМ 8.7-01-2021 Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения жалоб, претензий, апелляций

Разработчик

Руководитель органа

Е.А. Русяева

Заместитель директора по метрологии

Начальник отдела ПКРиПК

Инженер по качеству

Н.В. Селезнева

Д.Е. Рузманкина

М.Е. Богачева

Лист регистрации изменений

[illegible]

Лист ознакомления

[illegible]