

 ТОО «ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ» ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ	ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»				
	ДП ПЦС 02/06	Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций	Редакция 6	Дата введения: 01.11.2022г.	стр. 1 из 13

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора
ТОО «Прикаспийский Центр
Сертификации»

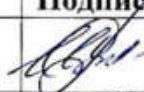
А.А.Лян
2022 года



Документированная процедура

Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций

ДП ПЦС 02/06

	Должность	Ф.И.О	Подпись	Дата
Разработчик:	Главный специалист отдела качества ТОО «ПЦС»	Спасова И.В.		27.10.2022
Согласовано:	Руководитель ОПС П ТОО «ПЦС»	Кривова А.В.		28.10.22
Согласовано:	Руководитель ОПС СМ ТОО «ПЦС»	Мейманбаева У.Ш.		28.10.2022

ВВЕДЕНО

Приказом № 69-ОД по основной деятельности от 01.11.2022 года

контролируемая копия № _____

Данный документ является собственностью ТОО «ПЦС». Тиражирование и распространение документа без письменного разрешения директора ТОО «ПЦС» запрещается

 ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ	ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»			
	ДП ППС 02/06	Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций	Редакция 6	Дата введения: 01.11.2022г.
				стр. 2 из 14

Содержание

1. Цель разработки процедуры.....	3
2. Область применения	3
3. Ссылки.....	3
4. Термины, определения и сокращения.....	3
5. Ответственность	4
6. Описание методики по регистрации и рассмотрению апелляций, претензий и рекламаций	5
6.1. Общие положения	5
6.2. Прием, регистрация претензий, апелляций, рекламаций	6
6.3. Рассмотрение претензий и рекламаций.....	6
6.4. Рассмотрение апелляций	8
6.5. Формирование ответа	9
7. Сроки рассмотрения претензий, апелляций, рекламаций	9
8. Критерии результативности процесса.....	9
Приложение 1 Журнал регистрации апелляций, претензий, рекламаций.....	10
Лист учета периодических проверок и регистрации изменений	11
Лист ознакомления.....	12

 ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ	ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»			
	ДП ПЦС 02/06	Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций	Редакция 6	Дата введения: 01.11.2022г. стр. 3 из 14

1. ЦЕЛЬ РАЗРАБОТКИ ПРОЦЕДУРЫ

Настоящая документированная процедура устанавливает порядок работы с претензиями, апелляциями и рекламациями (жалобами) от потребителей на соответствие требованиям действующих нормативных документов в ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации» (ТОО «ПЦС»).

ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации» принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению претензиями, апелляциями и жалобами. Этот процесс является важным инструментом защиты заявителя ТОО «ПЦС» от ошибок, упущений или необоснованных действий.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура распространяется на все подразделения и весь персонал ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации» включая филиалы ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации» и является обязательным для исполнения.

3. ССЫЛКИ

При разработке настоящей процедуры применялись следующие нормативные документы и документы СМ:

Закон Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 396-VI «О техническом регулировании»	
Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей»	
СТ РК ИСО 9000-2017	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009	Оценка соответствия. Словарь и общие принципы
СТ РК ISO 9001-2016	Системы менеджмента качества. Требования.
ГОСТ ISO/IEC 17025-2019	Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий
ГОСТ ISO/IEC 17065-2013	Оценка соответствия Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг
СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015	Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента
СТ РК 1385-2005	Удовлетворение потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях
СТ РК 3.10-2007	Оценка соответствия. Жалобы и апелляции, принципы и требования. Порядок рассмотрения
ДП ПЦС 02/01	Управление документацией
ДП ОПС/ПЦС 02/02	Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия
ДП ИЦ/ПЦС 02/10	Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия
ПЛ ПЦС 02/03	Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций, претензий, рекламаций

4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

 ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ	ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»			
	ДП ПЦС 02/06	Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций	Редакция 6	Дата введения: 01.11.2022г.
			стр. 4 из 14	

4.1 В настоящей процедуре применяются термины, определения и сокращения в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9000-2017, СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009, СТ РК 1385-2005, СТ РК 3.10-2007, ГОСТ ISO/IEC 17065-2013, СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015, ГОСТ ISO/IEC 17025-2019, ДП ПЦС 02/01 «Управление документацией». Дополнительно:

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта.

Жалоба – в отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

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

4.2 В дополнение к ним в настоящей процедуре используются следующие сокращения, их определения:

РОПС/РФОПС – руководитель органа по подтверждению соответствия /филиала органа по подтверждению соответствия

НИЦ/НИЛ– начальник испытательного центра/начальник испытательной лаборатории.

ОП – ответственный за процесс

ОПС П/Ф ОПС П – Орган по подтверждению соответствия продукции/Филиал Органа по подтверждению соответствия продукции

ИЦ/ИЛ – Испытательный центр/Испытательная лаборатория

ОПС СМ – Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента

Д - директор

С –секретарь Комиссии по рассмотрению апелляций, претензий, рекламаций

З – заявитель

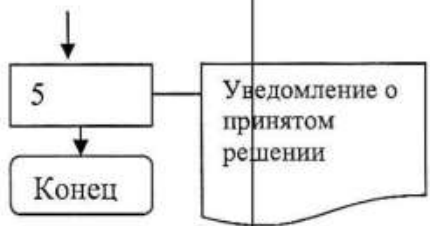
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность персонала за обеспечение работ по регистрации, рассмотрению апелляций, претензий, рекламаций при предоставлении услуг для их своевременного и качественного оказания приведена в таблице 1.

Таблица 1

Блок-схема	Действие	Ответственность		
		О	И	У
	1. Прием претензий, апелляций, рекламаций	РОПС П/ РФОПС П/РОПС СМ/ НИЦ/ НИЛ	РОПС П/ РФОПС П/РОПС СМ/НИЦ/ НИЛ ОП	РОПС П/ РФОПС П/РОПС СМ/НИЦ/ НИЛ / ОП
	2. Регистрация претензий, апелляций, рекламаций	ОП	ОП	ОП
	3. Рассмотрение претензий, апелляций, рекламаций	Д	РОПС П/ РФОПС П/РОПС СМ/Д	РОПС П/ РФОПС П/РОПС СМ/Д/

 ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ	ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»			
	ДП ПЦС 02/06	Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций	Редакция 6	Дата введения: 01.11.2022г.
				стр. 5 из 14

	4.Принятие решения по претензиям, апелляциям, рекламациям	Д	/комиссии/ НИЦ/ НИЛ РОПС П/ РФОПС П/РОПС СМ/Д/ /комиссии/ НИЦ/ НИЛ	/комиссии/ НИЦ/ НИЛ /З РОПС П/ РФОПС П/РОПС СМ/Д/ /комиссии/ НИЦ/ НИЛ/З
	5. Информирование заявителя о принятом решении по претензии, апелляции, рекламации	Д	С	С /З

6. ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ ПО РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ И РЕКЛАМАЦИЙ

6.1 Общие положения

6.1.1 Работники ОПС П/Ф ОПС П, ОПС СМ, ИЦ/ИЛ ТОО «ПЦС», и привлекаемый персонал выполняют услуги в соответствии с требованиями нормативных документов и соответствующих документов, а также выполняют действия, направленные на предупреждение возможных претензий, апелляций, жалоб и рекламаций в отношении деятельности ТОО «ПЦС» (т.е. обнаружение и устранение причин возможных претензий, апелляций, жалоб, рекламаций).

6.1.2 Управление претензиями, апелляциями, жалобами и рекламациями проводится в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры. Под управлением претензией, апелляцией, жалобой и рекламацией понимаются действия, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ОПС П/Ф ОПС П, ОПС СМ, ИЦ/ИЛ ТОО «ПЦС» претензия, апелляция, жалоба или рекламация эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ТОО «ПЦС». Управление претензией, апелляцией, жалобой и рекламацией включает регистрацию, анализ претензий, апелляций, жалоб и рекламаций с последующим принятием решений и мер по результатам их анализа. Эффективное реагирование на претензии, апелляции, жалобы и рекламации является важным средством защиты ТОО «ПЦС», его заказчиков и других пользователей подтверждения соответствия от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

6.1.3 При возникновении спорных вопросов в ходе осуществления деятельности по подтверждению соответствия, испытаний продукции, заказчик вправе направить жалобу, претензию, рекламацию в адрес ТОО «ПЦС». По данному факту, приказом директора создается комиссия по рассмотрению жалоб, претензий и рекламаций. В состав комиссии включаются лица, не принимавшие участие в работе, на которую поступила жалоба, претензия, рекламация. Состав комиссии филиала для рассмотрения претензий, рекламаций и жалоб назначается по их поступлению приказом директора филиала ТОО «ПЦС».

6.1.4 Заказчик, в случае несогласия с решением, принятым комиссией по рассмотрению жалоб, претензий, рекламаций, вправе обжаловать его, направив заявление в Апелляционную комиссию. Состав Апелляционной комиссии для рассмотрения апелляций, поданных на жалобы, претензии, рекламации, назначается приказом директора ТОО «ПЦС» из числа лиц,

 ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ	ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»			
	ДП ПЦС 02/06	Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций	Редакция 6	Дата введения: 01.11.2022г. стр. 6 из 14

не принимавших участия в рассмотрении претензий, жалоб и рекламаций и в работе по которой поступала жалоба.

6.1.5 Решения, принимаемые комиссиями в строгом соответствии с нормативноправовыми актами Республики Казахстан и нормативными документами в области технического регулирования, являются обязательными для всего персонала ТОО «ПЦС».

6.2 Прием, регистрация претензий, апелляций, жалоб, рекламаций

6.2.1 Каналами поступления претензий, апелляций, жалоб и рекламаций могут быть: входящая корреспонденция на бумажных и электронных носителях, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон, в том числе, внутренние жалобы.

6.2.2 При поступлении претензии, апелляции, жалобы и рекламации регистрируются в Журнале регистрации претензий, апелляций и жалоб потребителей в день их поступления (форма ДП ПЦС 02/06.Ф.04.01).

6.2.3 ТОО «ПЦС» подтверждает получение претензий, апелляций, жалоб и рекламаций и, в дальнейшем, сообщает их подателю о ходе работы и достигнутом результате.

6.3 Рассмотрение претензий, жалоб и рекламаций

6.3.1 Получив претензию, рекламацию или жалобу, ТОО «ПЦС» определяет, касается ли данная претензия, рекламация или жалоба сертификационных действий, за которые он отвечает, и если да, то начинает работу с ней.

6.3.2 Поступившая претензия, рекламация или жалоба должна быть проанализирована руководителем подразделения, в которое она поступила.

При этом определяется:

- относится ли претензия или жалоба к деятельности того или иного подразделения ТОО «ПЦС»;
- имеет ли подразделение необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных действий по претензии, рекламации или жалобе.

Далее работы по рассмотрению жалоб, претензий, рекламаций проводятся комиссией по рассмотрению жалоб, претензий, рекламаций согласно ПЛ ПЦС 02/03 «Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций, претензий, рекламаций». Ответственным за создание комиссии является руководитель подразделения, к которому относится претензия, рекламация или жалоба. В состав комиссии не должны входить лица, принимавшие участие в работе, по которой подана жалоба, претензия, рекламация.

6.3.3 Зарегистрированная претензия, рекламация или жалоба анализируется комиссией по рассмотрению жалоб, претензий, рекламаций, согласно ПЛ ПЦС 02/03 «Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций, претензий, рекламаций» с целью:

- определения, действительно ли претензия, рекламация или жалоба является недостатком в работе ТОО «ПЦС»;

- установления причины появления претензии, рекламации или жалобы;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге. При анализе претензии, рекламации или жалобы необходимо рассматривать:

- причину появления претензии, рекламации или жалобы;
- взаимосвязанные функции/процессы/подразделения ТОО «ПЦС», имеющие отношение к претензии, рекламации или жалобе;
- финансовые затраты, которые необходимы для управления претензией, рекламации или жалобой;
- подготовку персонала.

ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»				
 ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ	ДП ПЦС 02/06	Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций	Редакция 6	Дата введения: 01.11.2022г. стр. 7 из 14

По жалобе, претензии, рекламации поступившей в адрес ТОО «ПЦС», в отношении сертифицированной продукции, деятельности заказчика, в его адрес направляется запрос на предоставление всей необходимой информации, касающейся предмета жалобы, претензии, рекламации.

Если претензия, рекламация или жалоба касается сертифицированного заказчика ОПС СМ, то при проверке претензии, рекламации или жалобы должна рассматриваться результативность его сертифицированной системы менеджмента.

6.3.4 Критерием для принятия решения является правомочность претензии, рекламации или жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге или документу ТОО «ПЦС».

Решение, сообщаемое подателю претензии, рекламации или жалобы принимается комиссией по рассмотрению жалоб, претензий, рекламаций, согласно ПЛ ПЦС 02/03 «Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций, претензий, рекламаций».

6.3.5 В случае обоснованности претензии, рекламации или жалобы, разрабатываются и осуществляются корректирующие и предупреждающие действия, назначаются сроки и исполнители в соответствии с ДП ПЦС 02/03. При этом разработанные корректирующие и предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления претензии, рекламации или жалобы и исключить возможность повторного появления подобных претензий, рекламаций или жалоб.

Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления претензий, рекламаций и жалоб в ТОО «ПЦС» систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;
- внутренний аудит систем менеджмента;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг;
- анализ поступивших ранее апелляций; жалоб
- анализ системы менеджмента и мероприятия по совершенствованию системы менеджмента ТОО «ПЦС» по результатам анализа;
- технические учебы с персоналом подразделений ТОО «ПЦС»;
- нормативная работа (предложения подразделений по совершенствованию нормативных документов).

6.3.6 Результаты расследования и устранения причин поступивших для подачи претензий, рекламаций или жалоб обязательно доводятся до сведения Управляющего Совета, отдела качества и подразделения-исполнителя, к деятельности которого относится данная претензия, рекламация или жалоба.

Результаты анализа и обработки претензии, рекламации или жалобы в письменном виде доводятся до сведения подателя претензии или жалобы, от которого она поступила.

6.3.7 В случае необоснованности претензии, рекламации или жалобы подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ТОО «ПЦС» применительно к случаю, указанному в претензии, рекламации или жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

Результаты предпринятых действий по претензиям, рекламациям или жалобам доводятся до отдела качества.

Информация о претензиях, рекламациях или жалобах рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО «ПЦС» и включается в отчеты об анализе систем менеджмента.

ТОО «ПЦС» совместно с подателем претензии, рекламации или жалобы, определяет, будет ли предмет претензии, рекламации или жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»				
 ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ	ДП ПЦС 02/06	Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций	Редакция 6	Дата введения: 01.11.2022г. стр. 8 из 14

6.4 Рассмотрение апелляций

6.4.1 Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются руководителем подразделения, лицу (-ам), не задействованному (-ым) в проведении данных работ по подтверждению соответствия и принятии сертификационного решения, по испытаниям, а так же, не участвовавшим в рассмотрении жалобы, претензии или рекламации на которую была подана апелляция.

Ответственное лицо осуществляет сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

6.4.2 Предварительный анализ апелляции проводится совместно с руководителем подразделения, к компетенции которого относится данная апелляция, с целью определения обоснованности апелляции, установления причины появления апелляции и определения необходимых действий в отношении полученной апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, продукции, услуге или документу.

Апелляция может носить необоснованный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ТОО «ПЦС».

6.4.3 В случае обоснованности апелляции ответственное лицо разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки и подразделение ОПС П/Ф ОПС П, ОПС СМ, ИЦ/ИЛ ТОО «ПЦС», ответственное за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.

Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в протоколе несоответствий и доводятся до сведения руководителя подразделения, который несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки и подготовку отчета о выполненных действиях.

6.4.4 Результаты анализа и разработанные действия по апелляциям представляются для одобрения и принятия окончательного решения в Апелляционную комиссию ОПС ТОО «ПЦС» (ПЛ ПЦС 02/14).

Принятое Апелляционной комиссией решение, а также результаты анализа и обработки апелляции со стороны ТОО «ПЦС» в письменном виде доводятся до подателя апелляции.

Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции ТОО «ПЦС», то он вправе подать апелляцию на действия ТОО «ПЦС» в апелляционную комиссию уполномоченного органа по аккредитации.

В случае необоснованности апелляции ответственное лицо подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ТОО «ПЦС» применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о подтверждении соответствия.

6.4.5 Информация о полученных апелляциях на действия ТОО «ПЦС» и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО «ПЦС» и включается в отчет об анализе систем менеджмента.

6.4.6 Если апелляция обоснована, тогда разрабатываются корректирующие действия в соответствии с требованиями ДП ОПС/ПЦС 02/02, ДП ИЦ/ПЦС 02/10.

Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления апелляций в ТОО «ПЦС» систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;
- внутренний аудит систем менеджмента;

 ПРИКАСПИЙСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ	ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»			
	ДП ПЦС 02/06	Порядок регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций	Редакция 6	Дата введения: 01.11.2022г. стр. 9 из 14

- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг;
- анализ поступивших ранее апелляций; жалоб
- анализ системы менеджмента и мероприятия по совершенствованию системы менеджмента ТОО «ПЦС» по результатам анализа;
- технические учебы с персоналом подразделений ТОО «ПЦС»;
- нормативная работа (предложения подразделений по совершенствованию нормативных документов).

6.4.7 По результатам анализа и обработки апелляции, руководство ТОО «ПЦС» принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении апелляции, и предпринятых действиях до сведения всех подразделений с целью совершенствования деятельности ТОО «ПЦС» и предупреждения повторения апелляции.

Выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий по апелляции и их эффективность контролируется при внутреннем аудите.

6.4.8 Соблюдение установленного в ТОО «ПЦС» процесса управления апелляциями анализируется при проведении анализа системы менеджмента руководством ТОО «ПЦС».

6.5 Формирование ответа

6.5.1 Все отправляемые ответы на претензии, апелляции, рекламации и жалобы оформляются на фирменных бланках ТОО «ПЦС».

6.5.2 Второй экземпляр ответа на претензию, апелляцию, рекламацию или жалобу с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению начальников подразделений, специалистов и вся переписка по этому документу подшивается в дело, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ТОО «ПЦС».

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ, АПЕЛЛЯЦИЙ, РЕКЛАМАЦИЙ

Претензий, апелляции, рекламации и жалобы заявителей ТОО «ПЦС», поступающих в ТОО «ПЦС» и/или в Ф ТОО «ПЦС», рассматриваются в сроки согласно СТ РК 3.10-2007:

- не требующие дополнительного изучения и проверки рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления;
- требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.

8. КРИТЕРИИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

Критериями эффективности и результативности процедуры регистрации и рассмотрения апелляций, претензий, рекламаций и жалоб является:

- общее количество поступивших претензий, рекламаций, апелляций и жалоб в адрес ТОО «ПЦС»/Ф ТОО «ПЦС»;
- своевременное рассмотрение зарегистрированных претензий, рекламаций, апелляций и жалоб.



ТОО «Прикаспийский Центр Сертификации»

ДП ІПЦС 02/06

**Порядок регистрации и
рассмотрения апелляций,
претензий, рекламаций**

Редакция 6

Дата введения:
01.11.2022г.

стр. 10 из 14

Приложение 1

Форма журнала регистрации апелляций, претензий, рекламаций, жалоб

ДІП ІПЦ 02/06.Ф.04.01
01.11.2022

Журнал регистрации апелляций, претензий, рекламаций, жалоб

[illegible]