Процедура анализа претензий (рекламаций) заказчиков и других сторон
к деятельности ОИ предназначена для урегулирования и удовлетворения потребностей заказчиков и улучшении системы менеджмента качества ОИ.

Реализация процедуры предусматривает: регистрацию и рассмотрение каждой претензии, жалобы, принятие корректирующих мер (при необходимости).

Жалобы (претензии) могут применяться только к качеству инспекционного процесса ОИ.

Все жалобы (претензии) различного характера к деятельности ОИ подлежат тщательному рассмотрению.

Поступающие жалобы (претензии) должны быть сформулированы
в письменном виде. Регистрируются в день поступления менеджером по качеству в «Журнале регистрации жалоб (претензий)» (форма № 06, Книга форм КФ-ОИ-01).

Жалобы (претензии) принимаются в течение трех месяцев с момента получения протокола, акта, заключения заказчиком.

Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) проводится
по распоряжению руководителя ОИ и включает следующие действия:

- проведение тщательного анализа жалобы (претензии);

- проверка правильности оформления документации, протоколов (актов, заключений или иного документа);

- при необходимости принимается решение о повторном анализе образцов
в ОИ (для выяснения причины несоответствия результатов оценки соответствия);

- проведение мероприятий по устранению причин несоответствий (в случае выявления несоответствий);

- определение степени вины ОИ и конкретных исполнителей.

В состав комиссии входят:

- руководитель органа инспекции (председатель комиссии)

- заместитель руководителя органа инспекции (заместитель председателя комиссии);

- технический директор, ответственный за направление деятельности;

- работник органа инспекции, проводивший работы по оценке соответствия, по которым поступила жалоба, апелляция.

Комиссия собирается не позднее трех рабочих дней с даты поступления жалобы (апелляции), рассматривает все представленные материалы, привлекает, при необходимости, специалистов для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам. По результатам заседания комиссии готовится протокол с указанием результатов рассмотрения жалобы (апелляции).

С учетом характера рекламации, ее причин и результатов их рассмотрения ОИ принимает претензию или отклоняет ее.

В случае принятия претензии предпринимаются следующие действия:

- прекращаются работы по оценке соответствия, по которым поступила рекламация, если не установлены и/или не устранены причины;

- проводится внеплановая внутренняя проверка;

- применяются (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;

- сообщается заказчику о принятии претензии и своих предложениях
по разрешению проблемы;

- осуществляются необходимые корректирующие действия.

Если в результате рассмотрения жалобы (претензии) устанавливается
ее необоснованность, ОИ направляет заказчику мотивированный отказ в принятии претензии. В случае разногласий по факту рекламации и результатам
их рассмотрения ОИ может обратиться в другие компетентные организации.

Ответ на жалобу (претензию) в письменной форме за подписью руководителя органа по сертификации направляется лицу, предъявившему жалобы (претензии), в течение десяти рабочих дней с даты регистрации претензии в «Журнале регистрации жалоб (претензий)» (форма № 06, Книга форм КФ-ОИ-01).

Ответственным за процедуру рассмотрения претензий к деятельности ОИ является руководитель ОИ.