
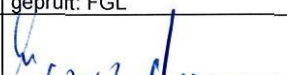



Методологическая инструкция

Претензии и жалобы

	erstellt: ZMS	geprüft: FGL	freigegeben: VS/GF
Unterschrift / Datum	 27.7	 27.7.2017	 27.7.2017

Содержание

1	Область применения	3
2	Назначение	3
3	Термины и определения	3
4	Описание процессов и ответственности	3
5	Прочие применимые документы	5
6	Приложения	5

1 Область применения

Настоящая методологическая инструкция действует для всех обществ группы TÜV Thüringen.

2 Назначение

Назначением этой методологической инструкции является:

- регулирование процессов получения, обработки, оценки и проверки обращений в рамках группы TÜV Thüringen;
- установление ответственности в рамках обработки жалоб и претензий;
- обеспечение рассмотрения жалоб/претензий и решений по ним без дискриминирующих действий.

3 Термины и определения

Претензия:	Претензии и противоречия с заказчиком или другими заинтересованными лицами, которых касается решения инспекционных органов, органов по сертификации и верификации, лабораторий и всех других областей группы TÜV Thüringen.
Жалоба:	Выражение недовольства (например, рекламация) третьим лицом, которое касается не непосредственно решений, а связаны с претензиями. Не являются жалобами в контексте данной методологической инструкции претензии по делопроизводству в бухгалтерии (например, неправильные адреса в счетах и тд.).
Третьи лица:	В правовом смысле это любое физическое или юридическое лицо, которое наряду с двумя сторонами вступает в правовые отношения (например, в договоре) и может участвовать со своими собственными правами.
Ответственное подразделение	Подразделение организации, которое ответственно за оказание услуги.

4 Описание процессов и ответственности

Настоящая методологическая инструкция устанавливает процедуру получения претензий и жалоб, их оценки и принятия решений. Осуществленные корректирующие и предупреждающие действия и проверка результативности служат для улучшения системы менеджмента.

Лицо, вовлеченное в процесс принятия решения, должно быть не связано с аудитом, в отношении которого направлена жалоба и претензия.

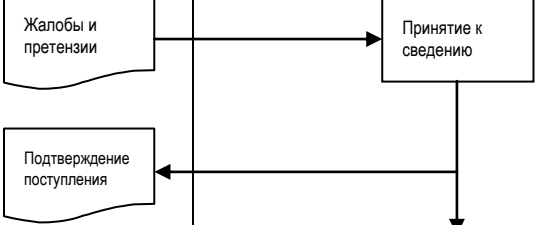
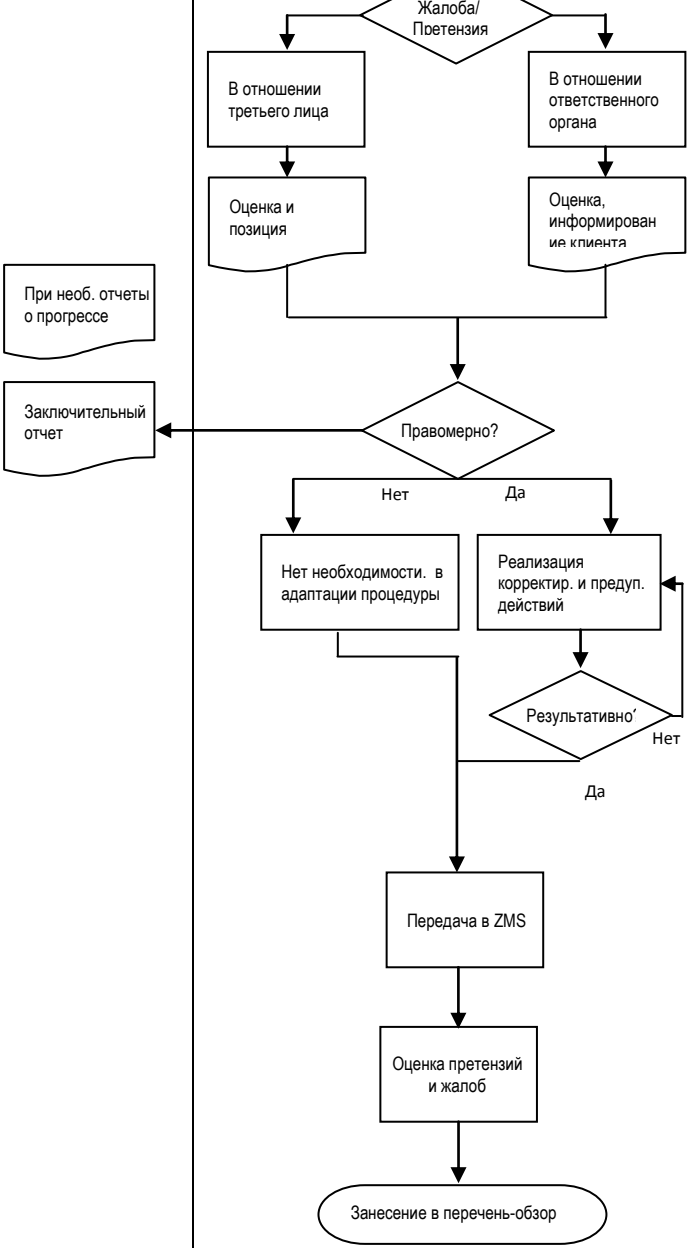
Если жалоба или претензия направлены против третьего физического или юридического лица, у которого есть деловые отношения с группой TÜV Thüringen, то эта жалоба или претензия рассматриваются в первую очередь. Затем проверяется, подпадает ли это под ответственность TÜV Thüringen и, если применимо, заказчику (клиенту) сообщается позиция о жалобе или претензии. Параллельно ответственный орган работает с содержанием. Заключительная оценка осуществляется ответственным органом с учетом позиции заказчика.

Если жалоба или претензия направлена в адрес группы TÜV Thüringen, то осуществляется непосредственная обработка ответственным органом. Заказчик информируется в зависимости от содержания. Подача, рассмотрение и решение касательно претензий и жалоб не могут привести к негативным последствиям для подателя претензии/жалобы.

Обязанности описаны в плане процесса.

План процесса:

Блок-схема

Податель жалобы	TÜV Thüringen	Ответственность	Примечания
<p>Поступление</p> 	<p>TÜV Thüringen</p>	<p>Правление/ высшее руководство, руководитель, руководитель подразделения, сотрудник</p>	<p>Использование формуляра FP-C- 007, информирование вышестоящего руководства Использование формуляра FP-C- 008 в течение 3 рабочих дней</p>
<p>Осуществление</p> 	<p>Уполномоченный сотрудник</p> <p>Третьи лица или ответственный орган</p> <p>Третьи лица или ответственный орган</p> <p>Оценка нейтральным лицом</p> <p>Руководитель подразделения организации</p>	<p>Использование формуляра FP-C- 007 и подтверждение поступления ZMS</p> <p>Сбор и верификация информации</p> <p>Оценка прогресса обработки ZMS.</p> <p>Запрос позиции (мнения) в профессиональной области.</p> <p>Через 8 недель после поступления в ZMS. Информирование клиента (промежуточное решение). При жалобах – привлечение комиссии по беспристрастности (для аккредитованных и уполномоченных органов). При претензиях: проверка с третьими лицами и подателями претензии, должен ли объект претензии обнародоваться.</p>	

Оценка и проверка результативности	ZMS	Квартальная оценка правлением с помощью ZMS. Контроль полноты и приведения свидетельств. Проверка/свидетельства проверки результативности Категоризирование на однократные и повторяющиеся ошибки, предоставление отчетов Ко-Ве Заключение, выводы о необходимости повышения квалификации
	ZMS	
	ZMS	
	ZMS	
	ZMS	

5 Прочие применимые документы

Методологическая инструкция "Коррекции, предупреждение, постоянное улучшение"
 Бланк FP-C-007 Анкета для обработки претензий/жалоб Бланк FP
 C-008 Письмо по претензиям/жалобам
 Методологическая инструкция "Безопасность данных"
 Директива Информационная безопасность"
 Методологическая инструкция P2plus Рекламации

6 Приложения

Нет