

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ДОЦ»**



Процедура управления жалобами

1. Цель

Настоящая процедура устанавливает требования к обработке жалоб, с целью выполнения требования стандарта FSC-STD-40-004 V3 ООО «ДОЦ»

2. Область применения

Действие данной инструкции распространяется на жалобы от клиентов/ потребителей, а также на сотрудников отдела, участвующих в регистрации жалоб, и выполнении корректирующих мероприятий.

3. Описание требований стандарта

Порядок действия по жалобам в соответствии с требованием стандарта:

а) подтверждение получения жалобы направляется её заявителю в течение двух (2) недель с момента получения жалобы;

б) жалоба изучается, и уточняется предлагаемый порядок действий по факту жалобы в течение трех (3) месяцев; если для проведения расследования требуется больше времени, то направляется соответствующее уведомление заявителю жалобы и органу по сертификации, работающему с организацией

с) предпринимаются соответствующие действия в ответ на жалобу и в отношении любых недостатков, обнаруженных в процессах, влияющих на выполнение требований сертификации;

д) направляется уведомление заявителю жалобы и органу по сертификации, работающему с организацией, после того, как жалоба была успешно решена и закрыта.

3.1 Получение и регистрация жалоб

Определен список лиц для получения жалоб от клиентов/ потребителей, и «Список координаторов при получении жалоб». Жалобы могут поступать посредством следующих источников:

- бумажное письмо;
- электронное письмо;
- отзыв на сайте компании;
- телефонный звонок;
- факс;
- проверка госорганом по жалобе от потребителя.

При поступлении жалобы первичная информация регистрируется в форме «Форма регистрации жалобы».

Во всех случаях минимальный набор требуемых данных по жалобе следующий:

- полное имя лица, предъявившего жалобу (по возможности);
- телефон для контакта и/или адрес (по возможности);
- наименование продукта;
- маркировка партии;
- место, где продукция была куплена;
- дата покупки;
- описание характера жалобы;

Координатор на Предприятии при получении жалобы информирует дистрибьютора/клиента/потребителя о принятии жалобы к рассмотрению и предоставлении ответа.

3.2 Расследование жалобы и решение по ней

Расследование проводится в соответствии со следующими пунктами:

- анализируются записи по контролю всех процессов производства и хранения данной партии продукции, начиная от входного контроля сырья и заканчивая выпуском продукции - «прослеживаемость назад» и от готового продукта до сырья «прослеживаемость вперед»;
- проводится оценка опасностей, которые могли повлиять на безопасность продукции во время транспортировки и хранения;
- анализируются записи по транспортировке и хранению;
- наличие замечаний или предписаний проверяющих органов по данной теме;
- данные лабораторных исследований и протоколы испытаний сторонних организаций согласно программе производственного контроля.

После проведения расследования составляется отчет по форме «Отчет по жалобе».

3.3 Информирование дистрибьютора/клиента/потребителя

Во всех случаях после расследования дистрибьютору/клиенту/потребителю высылается ответ на поступившую жалобу в сроки, установленные в этой инструкции в зависимости от категории жалобы и массовости проблемы.

При ответе могут использоваться стандартные или специальные письма, однако, необходимо позаботиться об их персональной направленности.

Все исходящие письма регистрируются с указанием исходящего регистрационного номера и даты отправки.

Жалоба от дистрибьютора/клиента считается закрытой, если предоставленный ответ удовлетворил подателя жалобы и с ним достигнуто определенное соглашение, а также принято решение (в случае, если это большой объем продукции) о специальных условиях продажи (если это возможно) или о возврате данной партии на предприятие.

Жалоба от потребителя считается закрытой при полной удовлетворенности потребителя, он должен чувствовать, что получил разумную компенсацию за доставленную неприятность и неудобство. В большинстве случаев это достигается заменой дефектного продукта и предоставлением подателю жалобы одного или двух дополнительных изделий, чтобы покрыть издержки на телефонные переговоры, почтовые пересылки и т.д. В других случаях может потребоваться возмещение потребителю цены покупки или оплата стоимости медицинских счетов, восстановление личной собственности, если это одобрено Руководством Предприятия.

В случае если невозможно определить точно, что случилось, Предприятие должно принять позицию предъявителя жалобы.

4. Ответственность

Ответственность лежит на руководителях отделов, участвующих в процессах производства и реализации продукции.