


Орган з сертифікації та оцінки відповідності «Метрологія»  
Національного наукового центру «Інститут метрології»  
(ООВ «Метрологія»)

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Керівник ООВ «Метрологія»  
оцінки відповідності П.І. Несжмаков  
№02388325  
« 31 » \_\_\_\_\_ 2019 р.



**МЕТОДИКА.  
ОРГАНІЗАЦІЯ РЕКЛАМАЦІЙНОЇ РОБОТИ**

**СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2019**

Дата введення 11.03.2019 р.

Примірник № \_\_\_\_\_

Редакція №   3  

Ця методика встановлює єдині вимоги щодо організації та порядку проведення рекламацийних робіт при виконанні робіт з оцінки (підтвердження) відповідності, сертифікації ООВ «Метрологія».

Методику розроблено у доповнення до СОУ-РК/00.001 Руководство по качеству ННЦ «Институт метрологии», СОУ ОС НЯ-5.2/192 Настанова з якості органу з сертифікації та оцінки відповідності «Метрологія» Національного наукового центру «Інститут метрології» (ООВ «Метрологія») та СОУ ОС НЯ-10.2.2/202 Настанова з якості Органу з оцінки відповідності систем управління якістю Національного наукового центру «Інститут метрології» (ООВ «Метрологія»).

Методика є обов'язковою для всіх фахівців ООВ «Метрологія».

Харків  
2019

ООВ «Метрологія»	Методика. Організація рекламційної роботи	СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2019 Редакція № 3 Стор. 2 Всього сторінок 10
------------------	--	---

## ЗМІСТ

		<b>С.</b>
1	Сфера застосування	3
2	Нормативні посилання	3
3	Терміни та визначення понять	3
4	Загальні положення	4
5	Опис виконання вимог щодо організації рекламційної роботи	5
6	Облік та зберігання документів по рекламційній роботі	8
	Лист ознайомлення з методикою	9
	Лист внесення змін	10

Розробив:	Перевірено:	Видав:	Введено:
Коробчанська О.І.	Стрілець В.О.	ННЦ «Інститут метрології»	11.03.2019 р.

ООВ «Метрологія»	Методика. Організація рекламацийної роботи	СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2019 Редакція № 3 Стор. 3 Всього сторінок 10
------------------	---	---

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця методика встановлює єдині вимоги організації та порядку проведення рекламацийної роботи під час виконання ним робіт з сертифікації та оцінки відповідності продукції відповідно до ДСТУ EN ISO/IEC 17065 та/чи систем управління відповідно до ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 (далі – сертифікації).

1.2 Цю методику розроблено на виконання вимог п. 7.13 ДСТУ EN ISO/IEC 17065 та пп. 9.7, 9.8 ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1.

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

2.1 Під час розроблення цієї методики враховані вимоги та подані посилання на наступні нормативні документи:

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;

ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги;

ДСТУ ISO 9004-2012 Системи управління якістю. Керівні вказівки з покращення діяльності;

ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях;

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004 IDT);

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту. Вимоги (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT);

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг;

СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180:2019 Журнал форм, передбачених документами системи управління якістю органу з сертифікації та оцінки відповідності «Метрологія» Національного наукового центру «Інститут метрології» (ООВ «Метрологія»).

## 3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

3.1 Терміни та визначення понять, що застосовуються у цій методиці, відповідають термінам та їх визначенням, наведеним в ДСТУ ISO 9000 та ДСТУ ISO/IEC 17000.

Розробив:	Перевірено:	Видав:	Введено:
Коробчанська О.І.	Стрілець В.О.	ННЦ «Інститут метрології»	11.03.2019 р.

ООВ «Метрологія»	Методика. Організація рекламацийної роботи	СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2019 Редакція № 3 Стор. 4 Всього сторінок 10
------------------	---	---

## 4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1 Апеляції, скарги та спірні питання, що надходять до ООВ «Метрологія» від постачальників або інших сторін, треба розглядати згідно з процедурами ООВ «Метрологія».

4.2 ООВ «Метрологія» повинен:

- реєструвати та відстежувати всі апеляції, скарги і спірні питання щодо сертифікації, а також заходи з усунення їх причин;
- виконувати належні подальші дії;
- документально оформлювати проваджені дії і оцінювати їхню ефективність.

4.3 ООВ «Метрологія» вимагає від постачальників сертифікованої продукції:

- реєструвати всі скарги, що надійшли до нього, які стосуються відповідності продукції вимогам стандартів, а також надавати на вимогу ООВ «Метрологія» доступ до цих зареєстрованих даних;
- вживати відповідних заходів щодо таких скарг і невідповідностей, які виявлено у продукції або послугах, що негативно впливають на відповідність продукції сертифікаційним вимогам;
- документально оформлювати вжиті заходи.

4.4 Рекламацийна робота – це виконання в найкоротший термін, але не пізніше встановлених даною методикою, комплексу організаційних та технічних дій, направлених на:

- усунення виявленої споживачем невідповідності продукції вимогам стандартів з метою якнайшвидшого її усунення та проведення заходів з метою подальшого недопущення появи даної невідповідності;
- усунення виявленої споживачем невідповідності продукції з метою якнайшвидшого відновлення її працездатності та усунення можливості її появи;
- проведення аналізу та дослідження невідповідності з метою встановлення причин виникнення невідповідності та розробки заходів, спрямованих на усунення цих причин;
- проведення аналізу невідповідностей, розробку і здійснення попереджувальних дій з метою подальшої недопущення появи даної невідповідності;
- підвищення відповідальності фахівців за якість виконуваних робіт шляхом різних мотивацій;
- проведення роз'яснювальної роботи серед споживачів з метою підвищення його відповідальності за невиконання вимог експлуатаційної документації.

Розробив:	Перевірено:	Видав:	Введено:
Коробчанська О.І.	Стрілець В.О.	ННЦ «Інститут метрології»	11.03.2019 р.

ООВ «Метрологія»	Методика. Організація рекламацийної роботи	СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2019 Редакція № 3 Стор. 5 Всього сторінок 10
------------------	---	---

4.5 Період рекламацийної роботи охоплює час від виявлення невідповідності до впровадження заходів щодо усунення причин її виникнення та перевірки ефективності вжитих коригувальних дій. Рекламациєю вважається звернення замовника, виражене письмово, яка пред'являє обґрунтовані претензії з приводу неналежної якості виконаних робіт з вимогою їх усунення. Обґрунтованою претензією вважається тоді, коли вимоги до цих робіт і послуг не виконані, виконані частково або недостатньо.

4.6 Управління ризиками, які виникають у процесі організації рекламацийної роботи, здійснюється відповідно до СОУ МСЯ-4.8/205 та СОУ ІСЯ-5.2.3/206.

## 5 ОПИС ВИКОНАННЯ ВИМОГ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ РЕКЛАМАЦІЙНОЇ РОБОТИ

5.1 ООВ «Метрологія» має задокументований процес для отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо апеляцій, скарг та інших рекламаций.

### 5.2 Апеляції

5.2.1 ООВ «Метрологія» несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розглядання апеляцій. Відповідно до стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 ООВ «Метрологія» забезпечує, щоб осіб, які проводили аудити та приймали рішення щодо сертифікації, не залучали до процесу розглядання апеляцій.

5.2.2 ООВ «Метрологія» забезпечує, щоб звернення, розглядання і рішення щодо апеляцій не спричиняли будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта.

5.2.3 Процес розглядання апеляцій охоплює, щонайменше, такі елементи і методи:

а) схему процесу отримання, підтвердження і розглядання апеляцій, а також для вирішення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій;

б) відстеження і реєстрування апеляцій, зокрема дій, ужитих для їх вирішення;

с) забезпечення того, щоб були запроваджені будь-які належні коригування і коригувальні дії.

5.2.4 ООВ «Метрологія», за отримання апеляції, несе відповідальність за збирання та перевірку всієї необхідної інформації для перевірки апеляції.

5.2.5 ООВ «Метрологія» підтверджує отримання апеляції і надає апелянту звіти про хід її розглядання та результат.

5.2.6 Рішення, що буде повідомлено апелянту, ухвалюється або перевіряється і затверджується особою(ами), що не були залучені попередньо до предмету апеляції.

Розробив:	Перевірено:	Видав:	Введено:
Коробчанська О.І.	Стрілець В.О.	ННЦ «Інститут метрології»	11.03.2019 р.

ООВ «Метрологія»	Методика. Організація рекламацийної роботи	СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2019 Редакція № 3 Стор. 6 Всього сторінок 10
------------------	---	---

5.2.7 ООВ «Метрологія» надає офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розглядання апеляції.

### 5.3 Скарги

5.3.1 ООВ «Метрологія» несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду скарг.

5.3.2 ООВ «Метрологія» забезпечує, щоб звернення, розглядання і рішення щодо скарг не спричиняли будь-яких дискримінаційних дій стосовно скаржника.

5.3.3 Після отримання скарги, ООВ «Метрологія» підтверджує, чи стосується скарга діяльності щодо сертифікації, за яку він несе відповідальність і, якщо так, працює з нею. Відповідно до стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, якщо скарга стосується сертифікованого клієнта, під час її розглядання враховується ефективність сертифікованої системи менеджменту.

5.3.4 Будь-яку підтверджену скаргу на сертифікованого клієнта ООВ «Метрологія» у належний термін передає сертифікованому клієнту.

5.3.5 ООВ «Метрологія» забезпечує, щоб процес отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо скарг враховував вимоги щодо конфіденційності, оскільки це стосується скаржника і предмета скарги.

5.3.6 Процес розглядання скарг охоплює, щонайменше, такі елементи і методи:

а) схему процесу отримання, підтвердження, розглядання скарг, а також для прийняття рішення щодо дій, які необхідно вжити у відповідь на неї;

б) відстеження і реєстрування скарг, зокрема дій, що вжиті у відповідь на них;

в) забезпечення того, щоб були вжиті будь-які належні коригування і коригувальну дію.

**Примітка:** ООВ «Метрологія» при розгляданні скарг застосовує також стандарт ISO 10002.

5.3.7 ООВ «Метрологія», за отримання скарги, несе відповідальність за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

5.3.8 Коли це можливо, ООВ «Метрологія» підтверджує отримання скарги, і надає скаржнику звіти про хід її розглядання і результат.

5.3.9 Рішення, що буде повідомлено скаржнику, ухвалюється або перевіряється і затверджується, особою(ами), що не залучалась попередньо до предмету скарги.

5.3.10 Коли це можливо, ООВ «Метрологія» надає офіційне повідомлення скаржнику щодо закінчення процесу розглядання скарги.

Розробив:	Перевірено:	Видав:	Введено:
Коробчанська О.І.	Стрілець В.О.	ННЦ «Інститут метрології»	11.03.2019 р.

ООВ «Метрологія»	Методика. Організація рекламційної роботи	СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2019 Редакція № 3 Стор. 7 Всього сторінок 10
------------------	--	---

5.3.11 ООВ «Метрологія» визначає, разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

5.4 Процедура прийняття претензій / рекламцій починається з її реєстрації у відповідному журналі за формою 16 згідно СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180.

До критичних змін якості відносяться:

- невідповідності, використання яких прямо чи опосередковано можуть становити ризик;
- невідповідності, які можуть вплинути на виконання функцій, пов'язаних з безпекою життя людей або екологічною безпекою;
- невідповідності, які можуть призвести до небажаних фінансових наслідків для клієнта або підприємства, а також до неправильної юридичної оцінки.

Всі дані про рекламції враховуються, досліджуються, проводяться коригувальні дії з метою усунення невідповідності. У разі необхідності розробляються попереджувальні дії, спрямовані на усунення причин виникнення невідповідностей надалі. Всі дані про рекламції підлягають зберіганню. Претензія визнається ООВ «Метрологія» у разі, якщо вона відноситься до конкретної продукції, робіт або послуг. Претензія розглядається групою організації та контролю ООВ «Метрологія» і направляється для розгляду і проведення, у разі необхідності, коригувальних (попереджувальних) дій фахівцям, які проводили роботи з сертифікації.

З метою проведення дослідження невідповідності складається звіт про дослідження невідповідності за формою 13 згідно СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180, отриманого за рекламційним актом. Після дослідження невідповідності відповідальний виконавець, якому доручено розгляд даної претензії, розробляє план коригувальних, а разі потреби, запобіжних дій, форму 38 якого наведено в СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180.

Після проведення коригувальних дій та оцінки їх ефективності відмітка про підтвердження усунення невідповідностей, вноситься до протоколу невідповідностей (форма 5 СОУ ОС ІСЯ-8.2.4/180).

У разі обґрунтованості претензії, всі роботи щодо її вирішення проводяться за рахунок ООВ «Метрологія».

5.5 Рекламція вважається задоволеною, якщо невідповідність усунуто і проведені коригувальні дії забезпечують неможливість повторення усунених невідповідностей.

5.6 Рекламція закрита, якщо вона повністю задоволена, проведені дослідження, встановлено характер і причини невідповідності, затверджений і розісланий звіт про дослідження невідповідності, вжиті заходи щодо усунення причин появи невідповідностей.

Розробив:	Перевірено:	Видав:	Введено:
Коробчанська О.І.	Стрілець В.О.	ННЦ «Інститут метрології»	11.03.2019 р.

ООВ «Метрологія»	Методика. Організація рекламацийної роботи	СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2019 Редакція № 3 Стор. 8 Всього сторінок 10
------------------	---	---

## 6 ОБЛІК ТА ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ ПО РЕКЛАМАЦІЙНІЙ РОБОТІ

6.1 Обліку підлягають рекламацийні акти, протоколи невідповідностей, програми дослідження невідповідностей, отриманих за рекламацийними актами, звіти про дослідження невідповідностей, журнал обліку рекламаций, план коригувальних (попереджувальних) дій та інші документи, пов'язані з вирішенням претензії.

6.2 Документи, на які не заведені журнали, обліковуються та зберігаються в папках з найменуванням справ.

6.3 Перелік документів та терміни їх зберігання:

- накази і розпорядження, що стосуються рекламацийної роботи – 5 років;
- рішення, протоколи нарад з рекламацийної роботи – 5 років;
- щорічні матеріали зі статистичного аналізу рекламаций – 5 років;
- справи, які проводяться по рекламацийної роботи – 3 роки;
- звіти про дослідження невідповідностей – 3 роки;
- протоколи невідповідностей – 3 роки;
- рекламацийні акти, отримані підприємством – 5 років;
- журнал обліку рекламаций – 5 років;
- план коригувальних (попереджувальних) дій – 3 роки.

Терміни зберігання обчислюються з грудня місяця того року, коли закінчено справу (журнал).

Розробив:	Перевірено:	Видав:	Введено:
Коробчанська О.І.	Стрілець В.О.	ННЦ «Інститут метрології»	11.03.2019 р.



## ЛИСТ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З МЕТОДИКОЮ

З Методикою ознайомлений:

ПІБ	Посада	Дата	Підпис

Розробив: Коробчанська О.І.	Перевірено: Стрілець В.О.	Видав: ННЦ «Інститут метрології»	Введено: 11.03.2019 р.
--------------------------------	------------------------------	-------------------------------------	---------------------------

ООВ «Метрологія»	Методика. Організація рекламційної роботи	СОУ ОС МСЯ-7.13/179:2019 Редакція № 3 Стор. 10 Всього сторінок 10
------------------	--	--

### **ЛИСТ ВНЕСЕННЯ ЗМІН**

Номер зміни	Дата введення в дію	Номер пункта, що змінюється	ПІБ та підпис особи, яка зробила запис

Розробив: Коробчанська О.І.	Перевірено: Стрілець В.О.	Видав: ННЦ «Інститут метрології»	Введено: 11.03.2019 р.
--------------------------------	------------------------------	-------------------------------------	---------------------------