

Настанова щодо якості		Система управління ДП "УНДІРТ"	
Доступ до зареєстрованих даних про скарги на постачальників	12	Сторінка 1 сторінок 1	Зміна

ОС вимагає від кожного заявника, який отримав сертифікат відповідності на продукцію або сертифікат на систему управління якістю, реєстрування даних стосовно скарг та рекламаций на цю продукцію та (або) систему управління.

Заявник повинен надавати ці зареєстровані дані ОС та реєструвати їх в Базі даних ОС УНДІРТ (за допомогою сайту ОС).

При надходженні скарги (рекламації) на сертифіковану продукцію, заявник повинен негайно (в п'ятиденний термін) проінформувати про це ОС УНДІРТ (зареєструвати в Базі даних ОС).

Крім того ОС УНДІРТ надає можливість реєструвати будь-які скарги (рекламації) від споживачів. Це можливо зробити за допомогою сайту ОС.

Якщо до ОС надходить скарга на заявника, то ОС негайно сповіщає його про це.

По кожній скарзі (рекламації) заявник повинен проводити аналіз і, в разі підтвердження їх обґрунтованості, розробляти запобіжні та коригувальні заходи, виконувати ці заходи та документально їх оформлювати.

При надходженні інформації від Заявника щодо скарг (рекламацій) ОС проводить її аналіз та визначає заходи, які необхідно провести у зв'язку з цим, а саме:

- Заявник повинен провести необхідні коригувальні дії для усунення невідповідності та представити ОС їх підтвердження;

- ОС повинен провести додаткову перевірку і прийняти рішення про: визначення термінів, необхідних для усунення недоліків, або негайне призупинення дії або, анулювання сертифікату.

Розроблено

О.В. Гладких