ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54295— 2010/ISO/PAS 17003:2004

Оценка соответствия

ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ

Принципы и требования

ISO/PAS 17003:2004
Conformity assessment — Complaints and appeals — Principles and requirements
(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2012

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Обществом с ограниченной ответственностью «Научно-технический центр «ИНТЭК» на основе русской версии международного документа, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Управлением технического регулирования и стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 декабря 2010 г. № 1140-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному документу — общедоступные технические требования ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования (ISO/PAS 17003:2004 «Conformity assessment — Complaints and appeals — Principles and requirements»).

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет

© Стандартинформ, 2012

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения национального органа Российской Федерации по стандартизации

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Предпосылки 2
5 Принцип рассмотрения жалоб и апелляций 3
5.1 Общие вопросы 3
6 Требования для рассмотрения жалоб и апелляций 3
6.1 Общие вопросы 3
6.2 Общие требования 3
6.3 Требования к процессу 3
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов ссылочным национальным стандартам Российской Федерации 5

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Оценка соответствия

ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ

Принципы и требования

Conformity assessment. Complaints and appeals.
Principles and requirements

Дата введения — 2011—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общедоступные технические требования (ОТТ), которые содержат принципы и требования для элементов «жалобы» и «апелляции» в связи с оценкой соответствия.

Настоящий стандарт является инструментом, использующимся в процессе разработки стандартов ***в области подтверждения соответствия продукции, услуг, систем качества, подтверждения компетентности испытательных лабораторий и органов по сертификации всеми разработчиками***[1], если при подготовке документов необходимо обратиться к элементам «жалобы» и «апелляции».

Настоящий стандарт не является отдельным нормативным документом для использования непосредственно в деятельности по оценке соответствия.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

- ***ИСО/МЭК 17000—2004 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы***[2];
- ***ИСО 10002—2004 Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организации***.

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

[1] Исходный международный стандарт ИСО разработан для использования при разработке стандартов в группах ИСО/КАСКО. Настоящий стандарт распространяет принципы, выработанные для групп ИСО/КАСКО, на разработку национальных стандартов в области подтверждения соответствия продукции, услуг, систем качества, подтверждения компетентности испытательных лабораторий и органов по сертификации.

[2] Ссылка на международный стандарт заменена ссылкой на соответствующий национальный стандарт Российской Федерации (сведения о соответствии приведены в дополнительном приложении ДА).

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте используются термины и определения, приведенные в ***ИСО/МЭК 17000***.

Примечание — Термин «орган» ("body") в настоящем стандарте означает либо орган по аккредитации, либо орган по оценке соответствия согласно определениям, данным в ***ИСО/МЭК 17000***.

4 Предпосылки

4.1 Жалобы, получаемые органами, делятся на две категории (см. рисунок 1). Одна категория жалоб относится к оценке соответствия и/или к апелляциям, а также к способу функционирования системы оценки соответствия. Это тип специфических жалоб (претензий), которые, если останутся не решенными, способны принести дурную славу и органу, и системе.

4.2 Другая категория жалоб относится к уровню качества услуг или к доставке. Рассмотрение этих жалоб является частью нормального делового процесса и не является объектом настоящего документа. ***ИСО 10002*** дает руководство к процессу рассмотрения жалоб, которое можно было бы использовать для решения этих типов жалоб.

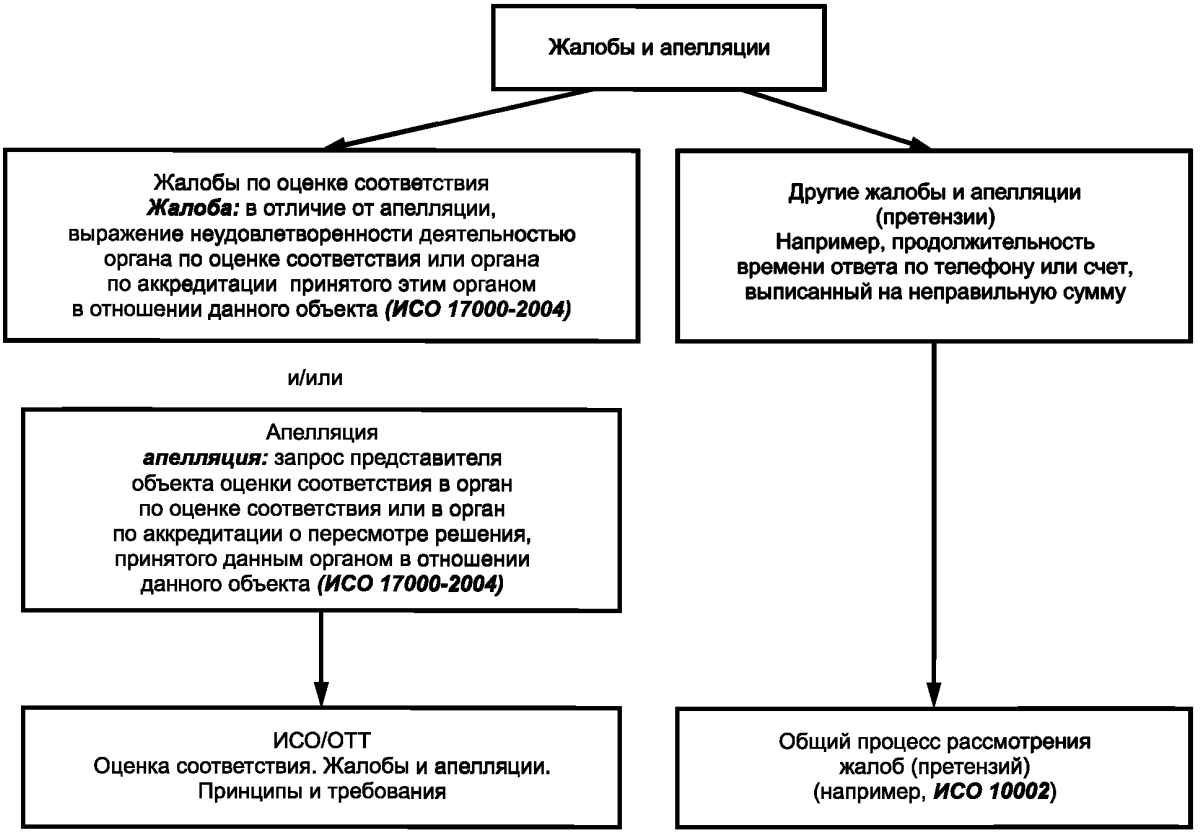

Рисунок 1 — Два типа жалоб, получаемых органами по аккредитации и оценке соответствия

4.3 Термин «апелляция» в настоящем стандарте не следует путать с использованием термина «апелляция» в юридическом смысле. Апелляции и рассмотрение апелляций в контексте оценки соответствия в настоящем стандарте сознательно считаются внутренним процессом органа, результат которого по оценке соответствия опротестовывается.

Решение по апелляции остается решением того органа, в который подается протест, и не требуется слушания или решения по апелляции в каком-нибудь внешнем агентстве или суде.

4.4 При рассмотрении жалоб (претензий) и апелляций можно использовать части одного и того же процесса.

4.5 Решения по жалобам (претензиям) или апелляциям следует записывать, чтобы обеспечивать прослеживаемый ресурс для анализа будущих жалоб и апелляций и гарантировать последовательное принятие решений и понимание тенденций жалоб или апелляций.

5 Принцип рассмотрения жалоб и апелляций

5.1 Общие вопросы

Эффективное решение по жалобам и апелляциям является важным средством защиты от ошибок для органа, его клиентов и других пользователей оценки соответствия. Конфиденциальная информация в деятельности по оценке соответствия защищена, когда процесс рассмотрения жалоб и апелляций является правильным.

6 Требования для рассмотрения жалоб и апелляций

6.1 Общие вопросы

При разработке настоящего документа было признано, что существуют различные уровни специфичности, которые должны учитываться ***разработчиками***[1)]. В результате в этом разделе требования классифицируются по следующим трем уровням специфичности:

a) Обязательные: это сформулированные специфические требования, которые должны соблюдать ***разработчики***, когда данный элемент должен использоваться без изменения, кроме случаев замены более специфическими терминами.

b) Рекомендованные: это сформулированные требования, которые следует соблюдать ***разработчикам***, если они хотят иметь более высокий уровень технических условий. Изменение допустимо.

c) Предлагаемые: это доводы, которые ***разработчики*** могли бы учитывать при разработке требований.

Предусматривая эти разные уровни специфичности, в настоящем стандарте реализуется замысел ИСО/КАСКО о согласованном положении, которое касается элементов, являющихся общими для всех видов деятельности в области оценки соответствия и, в то же время, обеспечивает некоторую гибкость для конкретных формулировок отдельными ***разработчиками***.

6.2 Общие требования

Следующие требования являются обязательными:

a) Орган по оценке соответствия должен иметь документированный процесс для получения, оценки и принятия решений по жалобам и апелляциям.

b) Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций должно предоставляться всем заинтересованным сторонам по запросу.

c) При получении жалобы орган должен подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение.

d) Орган должен нести ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

e) Анализ и решение по жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям.

6.3 Требования к процессу

6.3.1 Обязательные требования

6.3.1.1 Процесс рассмотрения жалоб и апелляций должен, как минимум, включать следующие элементы и методы:

a) описание процесса для получения, проверки достоверности, анализа жалобы или апелляции и принятия решения, какие действия должны быть предприняты в ответ;

b) отслеживание и запись жалоб и апелляций, включая предпринятые действия для их решения;

c) гарантию, что все соответствующие действия будут предприняты.

6.3.1.2 Орган, получающий жалобу или апелляцию, должен отвечать за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности этой жалобы или апелляции.

[1)] Здесь и далее словом «разработчики» заменены слова «группы ИСО/КАСКО». Причина изложена в сноске на странице 1.

6.3.1.3 По возможности орган должен подтверждать получение жалобы (претензии) или апелляции и предоставлять их подателю сообщение о ходе работ и результатах.

6.3.1.4 Решение, которое отправляется подателю жалобы или апелляции, должно быть принято или рассмотрено и утверждено лицом(ми), не участвующим(и) в первоначальной деятельности по оценке соответствия, о которой идет речь.

6.3.1.5 В конце процесса рассмотрения жалобы и апелляций орган по возможности должен делать официальное уведомление их подателю.

6.3.2 Пояснительный текст

Считается, что процесс рассмотрения жалоб в соответствии с требованиями ИСО 10002, в котором используются конкретные требования стандарта КАСКО, удовлетворяет требованиям 6.3.1.1.

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов ссылочным национальным стандартам Российской Федерации

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ИСО/МЭК 17000:2004	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000—2009 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»
ИСО 10002:2004	IDT	ГОСТ Р ИСО 10002—2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях»
Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов: - IDT — идентичные стандарты.		

УДК 65.012.8:658.562:658.64:006.354 ОКС 03.120.20 Т59

Ключевые слова: беспристрастность, конфиденциальность, жалобы и апелляции, системы менеджмента

Редактор *Т.А. Кононова*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 07.03.2012. Подписано в печать 26.03.2012. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,60. Тираж 161 экз. Зак. 250.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru