

## УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор  
ООО «Техно-Терм»  
В.Н. Майданик  
«01» сентября 2023г.

### Правила по рассмотрению жалоб (претензий) Заказчиков и третьих лиц

1. Правила по рассмотрению жалоб/претензий Заказчиков и третьих лиц регламентируют работу предприятия по двум направлениям:

- упреждение жалоб/претензий;
- работа с поступившей жалобой/претензией.

2. основополагающим принципом функционирования СМК в МС ООО «Техно-Терм» по взаимодействию с Заказчиком является **упреждение жалоб/претензий от Заказчика**. Упреждение жалоб/претензий – это работа с опережением событий.

2.1. Эффективной мерой упреждения жалобы/претензии является **реагирование на абсолютно любой вопрос**, поступивший от Заказчика или от любого заинтересованного лица, включая сотрудников ресурсно-снабжающей организации, посредством: телефонных переговоров, по электронной почте, переговоров в рамках визита в офис предприятия и так далее.

1.2. При обращении Заказчика и/или третьих лиц, в подавляющем большинстве – вопрос никакого отношения не имеет к поверке СИ. Неправильное выполнение той или иной операции непосредственно с СИ на объекте, может привести к некорректной работе СИ и как следствие – к жалобе/претензии Заказчика и/или третьих лиц, содержащей предположение о проведении поверки СИ на предприятии ООО «Техно-Терм» с нарушениями. Например, электромонтаж теплосчетчиков – не входит в состав работ по поверке СИ, но если – во время снятия СИ в поверку, электромонтаж был поврежден, то при установке СИ после поверки на объекте, СИ не будет работать целиком или не будут работать отдельные его измерительные каналы. Поэтому в ООО «Техно-Терм» организована работа с

обращениями (обращения - не должны перерасти в жалобу/претензию) таким образом, что в работу вовлекаются все заинтересованные лица, например, слесаря, электрики и другие лица.

1.3. Поступивший вопрос Заказчика и/или третьих лиц анализируется - исключаются все вопросы, которые не имеют отношение к поверке, вопросы решаются удаленно, для решения некоторых вопросов организовывается выезд работников ООО «Техно-Терм», или его представительств. Обязательным при анализе поступившего вопроса Заказчика и/или третьих лиц, является получение архива по работе СИ и его анализ.

1.4. При обращении Заказчика и/или третьих лиц, содержащем **предположение** о проведении поверки СИ на предприятии ООО «Техно-Терм» с нарушениями/несоответствиями, не дожидаясь результатов анализа ситуации, **Заказчику предлагается привезти СИ в поверку. Поверка СИ проводится в полном объеме, с полным документированием согласно РКП, за счет предприятия.**

1.5. Оперативный отдел информирует Заказчика о работе над его вопросом до закрытия вопроса. Работу с Заказчиком по поступившей жалобе/претензии организовывает менеджер по качеству.

1.6. На любой стадии общения оперативного отдела с Заказчиком по вопросу проведенной поверки СИ в ООО «Техно-Терм» - Заказчик и/или третьи лица могут воспользоваться своим правом на обращение с жалобой/претензией в ООО «Техно-Терм». Правила оформления жалобы/претензии Заказчиком и/или третьими лицами и правила работы с жалобой/претензией предприятия, закреплены настоящим РКП и размещены в свободном доступе на сайте предприятия.

1.7. Требования к оформлению жалобы/претензии:

1.7.1. Жалоба/претензия оформляется в письменной форме на имя генерального директора ООО «Техно-Терм».

1.7.2. Жалоба/претензия содержит информацию:

- наименование и реквизиты заявителя;
- дата предъявления жалобы/претензии;
- обстоятельства, на основании которых предъявлена жалоба/претензия;
- доказательства, подтверждающие наличие этих обстоятельств (ссылка на внешний акт);
- требование заявителя жалобы/претензии;
- перечень документов, прилагаемых к жалобе/претензии.

Документы, подтверждающие требования Заявителя – представляются в подлинниках или, надлежащим образом, заверенных копиях.

**2. Работа с поступившей жалобой/претензией:**

2.1. Поступившая в оперативный отдел предприятия **жалоба/претензия**, передается менеджеру по качеству. Работник оперативного отдела организовывает поступление СИ, по которому поступила жалоба/претензия, в поверку в ООО «Техно-Терм».

Менеджер по качеству организует работу, согласно **правил поэтапной работы над жалобой/претензией:**

- регистрация жалобы/претензии;
- рассмотрение жалобы/претензии;
- принятие решения по жалобе/претензии с организацией корректирующих мероприятий (при необходимости), включающих обязательную выборочную поверку СИ, поступившего на поверку по жалобе/претензии;
- анализ по работе с жалобой/претензией.

## **2.2. Регистрация жалоб/претензии:**

2.2.1. Менеджер по качеству после получения от оперативного отдела материалов по жалобе/претензии (на бумажном и/или электронном носителе) формирует файл, содержащий все материалы по жалобе/претензии, оформляет титульный лист файла с материалами по жалобе/претензии:

«Жалоба/Претензия №\_\_\_\_\_, от \_\_\_\_\_20\_\_г. Название организации-заявителя\_\_\_\_\_, Ф.И.О., электронная почта и (или) телефон ответственного лица по жалобе/претензии от заявителя \_\_\_\_\_».

В этот файл с материалами по жалобе/претензии, по завершению работы с жалобой/претензией, менеджер по качеству помещает Анализ работы по жалобе/претензии, содержащий: анализ результатов поверок СИ, ответ на жалобу/претензию, составленный в свободной форме, и другие материалы.

2.2.2.2. Менеджер по качеству регистрирует жалобу/претензию в Журнале регистрации жалоб/претензий (пункт 2.7 Альбома форм).

**2.2.2. Требования к ведению Журнала регистрации жалоб/претензии на всех этапах работы с жалобой/претензией:**

• **При регистрации** жалобы/претензии в Журнале регистрации жалоб/претензий заполняются обязательные поля:

- Номер п жалобы/претензии по порядку.
- Дата регистрации жалобы/претензии.
- Заявитель жалобы/претензии. Описание жалобы/претензии.

• При поступлении жалобы/претензии создается комиссия из числа наиболее квалифицированных и опытных работников предприятия, которые устанавливают характер и обоснованность жалобы/претензии. **После анализа заявленной жалобы/претензии**, в случае ее правомерности, выявляются и анализируются причины, которые привели к выполнению работ с нарушениями, **разрабатываются корректирующие мероприятия в соответствии с РКП**, на этом этапе менеджером по качеству заполняются следующие поля:

- Работа с жалобой/претензией. Мероприятия.
- Срок рассмотрения жалобы/претензии.

• **После завершения всех мероприятий по жалобе/претензии**, подготовки менеджером по качеству ответа на жалобу/претензию, заполняются следующие поля:

- Отметка о закрытия вопроса.
- Примечание.

Так как согласно должностной инструкции и Матрицы ответственности – пункт 1.3 Альбома форм, ответственный в целом за рассмотрение жалобы/претензии и документирование работы по жалобе/претензии – менеджер по качеству, то необходимость планирования и организации корректирующих мероприятий по жалобе/претензии от Заказчика, определяется менеджером по качеству в зависимости от сложности нарушения/несоответствия, подтвержденного в результате анализа состояния дел по жалобе/претензии Заказчика. Если по итогам работы по жалобе/претензии планируются корректирующие мероприятия, то они проводятся, анализируются с обязательным документированием (подробно о корректирующих мероприятиях в пунктах 12б, 12в текущего документа).

#### **2.2.3. Требования к хранению Журнала регистрации жалоб/ претензий:**

- Журнал регистрации жалоб/претензий хранится на полке «Журналы» в помещении для хранения документации, в папке с одноименным названием на корешке папки: «Журнал регистрации жалоб/претензий».
- В папке Журнал регистрации жалоб/претензий:
  - сначала помещается сам Журнал регистрации жалоб/претензий;
  - после Журнала регистрации жалоб/претензий в папке располагаются файлы с материалами на каждую жалобу/претензию. Файлы с материалами на жалобы/претензии располагаются в порядке поступающих жалоб/претензий, согласно Журнала регистрации жалоб/претензий.

По завершению календарного года, Журнал регистрации жалоб/претензий с материалами по жалобе/претензии передается в Архив МС (подробно в пункте 7к текущего документа «Правила систематизации и ведения архива документов»). Срок хранения документации по жалобе/претензии определен Систематизацией документации МС (пункт 1.1 Альбома форм). Хранение Журнала регистрации жалоб/претензий с материалами по жалобе/претензии в электронном виде, осуществляется согласно правил резервного копирования (подробно в пункте 7г текущего документа).

#### **2.3. Прием СИ в поверку осуществляется согласно правил приема СИ в поверку, описанных в пункте 8.8. текущего документа.**

Главный метролог при составлении Наряд-заказа(ов) (описание в пункте 8.8.8. текущего документа) в поле Особые заметки фиксирует в свободной форме информацию о том, что СИ поступило в поверку по жалобе/претензии.

2.4. Согласно пункта 8.8.9 текущего документа – начальник отдела поверки СИ назначает поверителя(ей) на поверку СИ. Так как в полученном Наряд-заказе указано «По жалобе/претензии» - то проводится Выборочная поверка СИ (по типу – Первичная) с документированием поверки СИ в Журнале поверки и Журнале выборочной поверки СИ (подробно в пункте 5в.6.1 текущего документа).

**2.5. Результаты поверки СИ, поступившего по жалобе/претензии могут быть как положительными, так и отрицательными:**

**2.5.1. В случае положительных результатов поверки СИ, поступившего по жалобе/претензии от Заказчика, организуются мероприятия:**

- Менеджер по качеству организует консультирование Заказчика специалистами ООО «Техно-Терм». При необходимости, организуется общение специалистов ООО «Техно-Терм» со специалистами ресурсно-снабжающей организации, в целях консультирования, выяснения и устранения причин, породивших жалобу/претензию.

- Суть консультирования заключается в объяснении, что исправное СИ может некорректно работать или не работать вообще, по ряду независимых от СИ обстоятельств, например:

- ошибка электромонтажа;
- несогласованность линии связи;
- отсутствие заземления и так далее.

- Работник оперативного отдела выдает поверенное СИ, поступившее по жалобе/претензии, Заказчику и ожидает информацию от Заказчика о постановке СИ на коммерческий учет ресурсно-снабжающей организацией.

- После получения от Заказчика информации о постановке СИ на коммерческий учет ресурсно-снабжающей организацией – обязанности предприятия по поверке СИ, считаются полностью выполненными.

**2.5.2. В случае отрицательных результатов поверки СИ, поступившего по жалобе/претензии от Заказчика, организуются мероприятия:**

- СИ, поступившее по жалобе/претензии, оперативно ремонтируется силами и за счет ООО «Техно-Терм»;

- отремонтированное СИ, поступившее по жалобе/претензии, поверяется в соответствии с пунктом 20.2.4 текущего документа и в случае положительных результатов поверки СИ, организовываются мероприятия в соответствии с пунктом 20.2.5.1.

20.3. Ответственный в целом за рассмотрение жалобе/претензии и документирование работы по жалобе/претензии (согласно должностной инструкции и Матрицы ответственности – пункт 1.3 Альбома форм) – менеджер по качеству.

20.4. Необходимость планирования и организации корректирующих мероприятий по жалобе/претензии от Заказчика, определяется менеджером по качеству в зависимости от сложности нарушения/несоответствия, подтвержденного в результате анализа состояния дел по жалобе/претензии Заказчика.