

Пункт 13 Руководства по качеству ОС ЭЦС ТСЖТ

13. Процесс рассмотрения жалоб и апелляций

13.1. При поступлении апелляций от заказчика по результатам оценки соответствия объектов сертификации (ТСЖТ), которая проходила в ОС ЭЦС ТСЖТ, производится повторное рассмотрение результатов оценки соответствия. Секретарь регистрирует апелляцию в журнале регистрации апелляций. При необходимости проводится проверка по хранящимся в ОС ЭЦС ТСЖТ учтенным документам в делах заказчиков.

13.2 По результатам проверки экспертизы и рассмотрения апелляции проводится Аудиторский совет, где обсуждаются результаты рассмотрения апелляции и готовится официальный ответ с обязательным участием главного эксперта по предъявленной к апелляции экспертизе и ответственного за СМК.

13.3 Подготовленный ответ передается генеральному директору ООО «ИЦ ТПС ЖТ» для утверждения. После утверждения секретарь направляет официальный ответ апеллянту.

13.4 В случае возникновения разногласий по вопросам экспертизы заинтересованные стороны должны предпринять все возможные меры для двустороннего (многостороннего) разрешения разногласий. Если спорящие стороны не приходят к приемлемому решению, то разногласия рассматриваются в вышестоящих инстанциях.