

УВЕДОМЛЕНИЕ
о необходимости оперативного информирования органа по
сертификации систем менеджмента о поступлении жалоб и претензий

Уважаемые коллеги!

В соответствии с условиями Соглашения по сертификации (п.3), заключенного между Вашей организацией и нашим органом по сертификации систем менеджмента, требованиям СТБ ISO 9001-2015 (п. 10.2), ст. 35 Закона Республики Беларусь от 24.10.2016 №437-З «Об оценке соответствия техническим требованиям», держатель сертификата соответствия обязан незамедлительно уведомлять орган по сертификации систем менеджмента о любых обращениях, содержащих претензии или жалобы со стороны потребителей, заказчиков, органов строительного надзора, и иных заинтересованных сторон.

Акцентируем Ваше внимание на том, что:

1. Срок информирования – не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения письменной или устной жалобы, зафиксированной в установленном порядке;

2. Форма уведомления - может быть направлена по электронной почте с обязательным дублированием на бумажном носителе (в течение 3 рабочих дней). В уведомлении должны быть указаны: суть претензии, дата и номер входящего документа, источники обращения, предварительные меры принятые организацией, причины вызвавшие поступление претензии (жалобы).

3. Последствия неисполнения – сокрытие фактов поступления жалоб или несвоевременное информирование рассматривается как нарушение условий сертификации и **может повлечь за собой приостановление или досрочное прекращение действия сертификата соответствия** в порядке установленном Правилами подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь (Постановление Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь 25.07.2017 №61).

Просим довести содержание данного уведомления до всех должностных лиц, ответственных за функционирование системы менеджмента качества, и назначить сотрудников, уполномоченных на оперативный обмен информации с нашим органом по сертификации систем менеджмента.

Контактные данные для направления уведомлений:

тел. (0225) 706147, e-mail: sertiko@bobrcsms.by

В теме письма обязательно указывать:

«СРОЧНО/ЖАЛОБА/(наименование Вашей организации)».

Рассчитываем на Ваше понимание и конструктивное взаимодействие в целях подтверждения стабильности качества выполняемых Вами строительных работ.