

Процедура рассмотрения жалоб в связи с поставками контролируемого материала

1. Механизм реагирования на жалобы

1. Регистрация жалобы

1. Жалобы принимаются предприятием исключительно в письменной форме.
2. Жалобы регистрируется в журнале регистрации заявлений о конфликтах менеджером ООО «КВИНТЭССЕНЦИЯ»
3. Записи всех жалоб хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

2. Сбор и анализ информации о жалобе

1. Менеджер собирает информацию о поступившей жалобе и проводит оценку обоснованности жалобы в течение 2 недель после ее получения.

3. Полевая проверка

1. Менеджер проводит полевую проверку в случае, если жалоба признана обоснованной, в течение 2 месяцев после ее получения.

2. Обработка данных полевой проверки

Менеджер проводит анализ выявленных в ходе полевой проверки несоответствий. При проведении анализа несоответствия группируются как: существенные и несущественные и готовит отчет о результатах полевой проверки, в котором указываются выявленные несоответствия.

1. Определяются действия и сроки для устранения выявленных несоответствий и даются рекомендации по их устранению.
2. В случае выявления существенных несоответствий Генеральный директор дает указание о прекращении закупок «Контролируемых лесоматериалов» от поставщика до тех пор, пока эти несоответствия не будут устранены.
3. Если поставщик не может или не желает проводить корректирующие действия, Генеральный директор дает указание о полном прекращении закупок, после чего с поставщиком разрываются договорные отношения.
4. Документация, связанная с проведением полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий, хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

3. Повторный аудит поставщика

1. В соответствии с установленным сроком устранения существенных несоответствий или ранее, по письменной заявке поставщика, менеджер проводит повторный аудит. Устранение несущественных несоответствий проверяется в рамках планового аудита поставщика.
2. Если во время повторного аудита констатируется, что поставщик предпринял все необходимые действия для устранения существенного несоответствия, закупка «Контролируемых лесоматериалов» от поставщика возобновляется.
3. Документация, связанная с проведением повторных полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

Вы можете обратиться к нам с письменным обращением (жалобой) по электронной почте info@forestcompany.ru