



ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ»

СТО СМК-7.2.3-01-2014

Выпуск 1

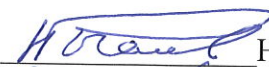
Изменение 0

Экземпляр № 1

Лист 1/14

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ»


Н.Д.Рогалев
«01» декабря 2014г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

**Порядок рассмотрения претензий разных категорий
потребителей**

СТО СМК-7.2.3-01-2014

г. Москва

Предисловие

1. **РАЗРАБОТАН** отделом внедрения системы менеджмента качества и учебным управлением ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ».
2. Стандарт соответствует требованиям ГОСТ ISO 9001-2011.
3. **ВВЕДЕН ВЗАМЕН** СТО СМК-7.2.3-01-2011.

СО Д Е Р Ж А Н И Е

1 Область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Термины и определения.....	4
4 Обозначения и сокращения.....	5
5. Общие положения	5
6 Порядок рассмотрения претензий.....	7
7 Урегулирование и анализ претензий.....	10
ЛИСТ СВЕДЕНИЙ О РАЗРАБОТЧИКАХ.....	13
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	14

	ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ»			СТО СМК-7.2.3-01-2014
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 4/14</i>

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества
Порядок рассмотрения претензий раз-
ных категорий потребителей

Введен взамен
СТО СМК-7.2.3-01-2011

Дата введения 01 декабря 2014 г.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок рассмотрения претензий потребителей в системе менеджмента качества ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ» (далее – НИУ «МЭИ»).

Стандарт распространяется на все подразделения НИУ «МЭИ», задействованные в процессах, связанных с потребителями.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ ISO 9000-2011

Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ ISO 9001-2011

Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9004-2010

Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р ИСО 10002-2007

Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях.

РК СМК-4.2.2-01-2014

Система менеджмента качества. Руководство по качеству.

СТО СМК-5.6-01-2014

Система менеджмента качества. Анализ со стороны руководства.

СТО СМК-8.2.2-01-2014

Система менеджмента качества. Внутренние аудиты (проверки).

СТО СМК-8.5.2-8.5.3-01-2014

Система менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте используются термины с соответствующими определениями по **ГОСТ ISO 9000**, а также приведенные ниже: