В ОПС ТОО «Cosmomed» разработан документ устанавливающий требования к порядку приема, регистрации и анализу спорных вопросов, жалоб и апелляций, полученных ОПС ТОО «Cosmomed» от заказчиков, держателей сертификатов или других заинтересованных сторон в отношении подтверждения соответствия продукции.

Цель управления жалобами и апелляциями:

- защита ОПС, его заказчиков и других заинтересован в деятельности ОПС сторон от ошибок, упущений или ненадлежащего поведения;

- обеспечение доверия к деятельности ОПС;

- повышение удовлетворенности потребителей услуг ОПС;

- повышение конкурентоспособности ОПС.

ОПС обеспечивает открытый доступ всем заинтересованным сторонам к процессу управления жалобами и апелляциями. Соответствующая информация размещена на сайте ОПС.

Право заказчиков услуг ОПС обращаться с жалобой и/или апелляцией в ОПС закрепляется условиями Договора на проведение работ по подтверждению соответствия (ОПС РИ 05).

Деятельность ОПС по рассмотрению и принятию решения по жалобам и апелляциям не носит дискриминационного характера по отношению к предъявителю апелляции/жалобы.

В процессе работы с апелляциями и жалобами ОПС соблюдает принцип конфиденциальности в соответствии с ОПС РИ 03.

Рассмотрение и принятие решения по апелляциям и жалобам осуществляет Комиссия, функционирующая на основании ОПС ПЛ 04.

В ОПС установлен следующий порядок управления жалобами и апелляциями:

- регистрации жалобы/апелляции;

- проведения анализа;

- принятия решения;

- доведения принятого решения до предъявителя жалобы/апелляции;

- выполнения решения.

**В случае возникновения вопросов, просим обращаться**

**по телефонам: 8 (708) 9701570**

**или по e-mail: ops@cosmomed.kz**