



Система менеджмента безопасности пищевой продукции.

** Образец документированных процедур ХАСПП от компании FOOD AUDIT в рамках сотрудничества с Бизнес-журналом «С.К.О.» и программы инфоподдержки санаторно-курортной отрасли «САНКУР – ЭВОЛЮЦИЯ»*

Бизнес-журнал
С'К'О''
санаторно-курортная отрасль

Инструкция «Анализ претензий и рекламаций»

И-3

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ

Утверждаю:

Должность

ФИО

« » _____ 2021 г.

ИНСТРУКЦИЯ И-3

Анализ претензий и рекламаций

	Система менеджмента безопасности пищевой продукции	Редакция №1
	Инструкция «Анализ претензий и рекламаций» И-3	

Город

2021

	Система менеджмента безопасности пищевой продукции	Редакция №1
	Инструкция «Анализ претензий и рекламаций» И-3	

Содержание

	Стр.
1. Введение	3
2. Общие требования к организации работ	3
3. Порядок рассмотрения претензий (рекламаций)	3
4. Анализ претензий и рекламаций	3
5. Регистрация данных	3

	Система менеджмента безопасности пищевой продукции	Редакция №1
	Инструкция «Анализ претензий и рекламаций» И-3	

1. Введение

1.1 Настоящая инструкция устанавливает основные положения системы анализа претензий и удовлетворенности рекламаций потребителей ООО «».

1.2 Ответственность за разработку и соблюдение настоящей инструкции несет

2. Общие требования к организации работ

2.1. Организация и контроль предоставления документации по претензиям и рекламациям, их изучения, анализа, принятия решений и выполнения корректирующих действий осуществляется управляющим.

2.2. Анализ претензий и рекламаций включает в себя рассмотрение сведений о:

- устных и письменных претензий потребителей;

2.3. Претензии как в устной, так и в письменной форме регистрируются в Книге отзывов, жалоб и предложений.

2.4. Претензии рассматриваются в течение двух дней, рекламации - срок, указанный в договоре.

3. Порядок рассмотрения претензий (рекламаций)

3.1. Претензии физических и юридических лиц принимает

3.2. Претензия, занесенная в Книгу жалоб и предложений, рассматривается

3.3 принимает решение по предъявленной претензии и пишет ответ в этой же книге, либо связывается лично по телефону с физическим или юридическим лицом, кто оставил претензию.

4. Анализ претензий и рекламаций

4.1 Претензии и рекламации должны рассматриваться и анализироваться (не менее 1 раза в месяц) с целью выявления специфических и повторяющихся случаев, которые требуют особого внимания и могут повлечь отзыв продукции.

4.2 Анализ претензий проводится непосредственно

5. Регистрация данных

Регистрация данных по претензиям проводится в следующих документах:

- Книга отзывов, жалоб и предложений