

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
ФГУП "ВНИИМ им. Д.И. Менделеева"	СТО СК 02-22-18	Издание: 2018
		Экз. № 1

**КОНТРОЛЬНЫЙ  
ЭКЗЕМПЛЯР**

**УТВЕРЖДАЮ**

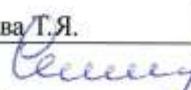
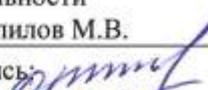
И. о. директора ФГУП «ВНИИМ  
им. Д.И. Менделеева»

 А.Н. Пронин

« 21 » /  2018 г.

**ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ.  
ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

Действует с изменением № 1

Разработал: Начальник службы качества	Согласовано: Руководитель сектора по договорной и претензионной работе	Согласовано: Руководитель финансово – экономического отдела	Согласовано: Заместитель директора по качеству и образовательной деятельности
Селиванова Т.Я.	Злобин И.Е.	Потапова М.В.	Окрепилов М.В.
Подпись: 	Подпись: 	Подпись: 	Подпись: 
Дата: 18.09.18	Дата: 18.09.2018	Дата: 18.09.2018	Дата: 20.09.2018



## Содержание

1. Назначение и область применения.....	3
2. Нормативные ссылки .....	3
3. Термины и определения .....	3
4. Политика ВНИИМ по урегулированию претензий .....	4
5. Организация претензионной работы с поставщиками (подрядчиками, исполнителями).....	4
5.1 Порядок претензионной работы .....	4
5.2 Расторжение договоров (контрактов) в одностороннем порядке, по соглашению сторон ..	6
5.3 Претензионная работа с дебиторами.....	6
6. Организация претензионной работы с Заказчиком .....	7
6.1 Порядок регистрации претензий .....	7
6.2 Порядок работы с необоснованными претензиями .....	7
6.3 Порядок работы с обоснованными претензиями .....	8
7 Анализ результатов работы с претензиями Заказчиков .....	9
8 Обратная связь с Заказчиком .....	9
9 Ответственность .....	9
Приложение А (обязательное) Бланк для предъявления претензии о взыскании задолженности	10
Приложение Б (обязательное) Бланк для предъявления претензии Заказчиком.....	11
Приложение В (рекомендуемое) Форма журнала регистрации претензий.....	12
Приложение Г (рекомендуемое) Форма анкеты по оценке удовлетворенности Заказчика оказанными услугами .....	13
Лист регистрации изменений.....	15
Лист ознакомления .....	16



## Предисловие

1 Разработан Службой качества.

2 Введен в действие приказом от 21 сентября 2018 г. № 117.

3 Стандарт организации разработан с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий» и критериев аккредитации, утвержденных приказом Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 326. **(Измененная редакция. Изм. № 1).**

4 Введен впервые.

### 1. Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт регламентирует требования и устанавливает порядок организации претензионной работы с поставщиками (подрядчиками, исполнителями) и Заказчиками «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева» (далее – ВНИИМ, Организация).

1.2 Требования стандарта распространяются на все структурные подразделения и обязательны для исполнения всеми работниками ВНИИМ за исключением филиалов.

*Примечание – Филиалы самостоятельно разрабатывают порядок организации претензионной работы с поставщиками (подрядчиками, исполнителями) и Заказчиками (Измененная редакция. Изм. № 1).*

### 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 Требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий;

ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;

**РК СК 01-01-20 Руководство по качеству;**

**М СК 02-12-20** Проведение анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;

**М СК 02-10-20 Порядок проведения внутренних аудитов (проверок) СМК (Измененная редакция. Изм. № 1).**

*Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов по соответствующему указателю стандартов, составленному по состоянию на 1 января текущего года, по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году, по внутреннему сайту ВНИИМ – для документов СМК. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящей методикой следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.*

### 3. Термины и определения

В настоящем документе использованы термины и их определения, приведённые в ГОСТ Р ИСО 10002, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 заказчик:** Юридическое или физическое лицо, заключившее с Организацией юридически значимый контракт (договор) на выполнение работ или оказание услуг, оплатившее их или представившее письменные гарантии их оплаты вне зависимости от результатов этих работ.



**Стандарт**  
**СТО СК 02-22-18**

Редакция: 01

Издание: 2018

Страница 4 из 16

**3.2 дебитор:** физическое или юридическое лицо, имеющее задолженность перед предприятием.

**3.3 дебиторская задолженность:** Сумма долгов, причитающихся предприятию со стороны других предприятий, фирм, компаний, а также граждан, являющихся их должниками, дебиторами.

**3.4 ответственный исполнитель** – должностное лицо ВНИИМ, ответственность которого за исполнение претензии закреплена в любой письменной форме.

**3.5 политика по урегулированию претензий:** Общие намерения и направления деятельности организации в области работы с претензиями, сформулированные высшим руководством.

**3.6 поставщик:** Юридическое или физическое лицо, предоставляющее для нужд Организации товары, работы или услуги по заключенному договору.

**3.7 претензия (жалоба):** Выражение неудовлетворённости качеством услуг и/или работой Организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

**3.8 предъявляющий претензию:** Лицо, организация или ее уполномоченный представитель, подающее претензию.

## **4. Политика ВНИИМ по урегулированию претензий**

ВНИИМ определил политику своих действий по вопросу урегулирования претензий (жалоб), которая заключается в стремлении к удовлетворению требований Заказчиков и постоянному улучшению качества выполняемых работ и оказываемых услуг. Для реализации политики в области работы с претензиями, ВНИИМ обязуется:

- обеспечить беспристрастное и объективное рассмотрение каждой претензии и принятие по каждой из них обоснованного решения;
- обеспечить максимально короткие сроки рассмотрения претензий и принятия по ним решений;
- руководствоваться требованиями действующего законодательства, внешними и внутренними нормативными документами, действующими в Организации и привлекать квалифицированных специалистов ВНИИМ и, при необходимости, сторонние организации;
- максимально возможно удовлетворять интересы Заказчика, обратившегося с претензией;
- обязуется предпринять необходимые корректирующие действия за свой счет и в возможно короткие сроки, в том случае, если претензия, предъявленная Заказчиком, окажется обоснованной.

## **5. Организация претензионной работы с поставщиками (подрядчиками, исполнителями).**

### **5.1 Порядок претензионной работы**

5.1.1 Организацию претензионной работы с поставщиками (подрядчиками, исполнителями) осуществляет руководитель сектора договорной и претензионной работы.



5.1.2 Факт неисполнения или ненадлежащего (в том числе несвоевременного) исполнения обязательств по договору (контракту) устанавливается в результате приемки товаров, работ, услуг по договору (контракту), несвоевременной оплаты оказанных услуг, выполненной работы, а также неисполнения контрагентом иных обязательств, предусмотренных договором (контрактом).

5.1.3 Контроль за надлежащим исполнением поставщиком (подрядчиком, исполнителем), заказчиком условий договора (контракта) возлагается на:

– структурное подразделение предприятия, инициировавшее закупку (инициатор закупки);

– **отдел закупок и снабжения;**

– **контрактную службу (Измененная редакция. Изм. № 1).**

5.1.4 Нарушением исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем), заказчиком условий договоров (контрактов) являются:

– нарушение сроков поставки товара, сроков выполнения работ, оказания услуг;

– несоответствие качества поставляемого товара (в том числе остаточного срока годности), оказания услуг, выполнения работ;

– несоответствие количества товаров, объема выполнения работ, оказания услуг;

– неисполнение обязательств по гарантийному обслуживанию.

5.1.5 По каждому факту ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) условий договора (контракта), инициатор закупки, в течение 2 (двух) рабочих дней предоставляет в сектор договорной и претензионной работы служебную записку, подписанную непосредственно инициатором закупки и согласованную с **отделом закупок и снабжения и/или контрактной службой** о нарушении обязательств по договору (контракту), в том числе просрочки исполнения обязательств (**Измененная редакция. Изм. № 1**).

5.1.6 После поступления служебной записки о факте ненадлежащего исполнения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) обязательств по договору (контракту), оформление претензии (требования) возлагается на сектор договорной и претензионной работы, который направляет оформленную в двух экземплярах претензию (требование) в **отдел закупок и снабжения** или **контрактную службу** для последующей передачи на подпись руководителю ВНИИМ или лицу, его замещающему. **Отдел закупок и снабжения** или **контрактная служба** после размещения информации в единой информационной системе возвращают завизированные претензии (требования) в сектор договорной и претензионной работы. (**Измененная редакция. Изм. № 1**).

5.1.7 Претензия оформляется в количестве экземпляров, необходимом для рассылки по всем указанным в договоре адресам поставщика (подрядчика, исполнителя), заказчика. Копии претензии по одному экземпляру передаются в бухгалтерию и **финансово-экономический отдел** (**Измененная редакция. Изм. № 1**).

5.1.8 Претензия направляется заказным письмом с уведомлением о вручении или посредством курьера.

5.1.9 Сектор договорной и претензионной работы ведет реестр всех направленных претензий и осуществляет хранение экземпляра претензии ВНИИМ со всеми имеющимися документами (копиями документов).

5.1.10 Ответ на претензию, полученный ВНИИМ, его структурным подразделением, от поставщика (подрядчика, исполнителя), должен быть передан в сектор договорной и претензионной работы в течении **2 (двух)** рабочих дней с момента ее получения. В случае необходимости последующее взаимодействие с поставщиком (подрядчиком, исполнителем), заказчиком, по сути документально обоснованных возражений на претензию осуществляет сектор договорной и претензионной работы (**Измененная редакция. Изм. № 1**).



## 5.2 Расторжение договоров (контрактов) в одностороннем порядке, по соглашению сторон

5.2.1 При наличии законных и обоснованных оснований для расторжения договора (контракта) в одностороннем порядке, инициатор закупки предоставляет соответствующую служебную записку, согласованную с **отделом закупок и снабжения**, в сектор договорной и претензионной работы. Подготовку уведомлений, решений о расторжении договоров (контрактов) осуществляется сектором договорной и претензионной работы (**Измененная редакция. Изм. № 1**).

5.2.2 Перед подготовкой уведомления, решения о расторжении договора в одностороннем или судебном порядке в каждом случае направляется претензия поставщику (подрядчику, исполнителю) об устранении нарушений.

5.2.3 При наличии оснований для расторжения договора по соглашению сторон, инициатор закупки представляет в сектор договорной и претензионной работы соответствующую служебную записку, согласованную с **отделом закупок и снабжения**, с обоснованием причин необходимости расторжения договора (контракта), по соглашению сторон, с приложением необходимых документов и материалов (**Измененная редакция. Изм. № 1**).

5.2.4 Сектором договорной и претензионной работы совместно с **отделом закупок и снабжения** подготавливают соглашение о расторжении договора по соглашению сторон в двух экземплярах, согласовывают со следующими должностными лицами предприятия:

- заместителем **генерального** директора ВНИИМ по соответствующему направлению деятельности;
- главным бухгалтером;
- руководителем финансово-экономического отдела (**Измененная редакция. Изм. № 1**).

5.2.5 В случае расторжения договора (контракта) по решению суда или в случае принятия решения об одностороннем отказе от исполнения договора предприятием, сектор договорной и претензионной работы в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты расторжения контракта направляют в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление контроля в сфере закупок, уведомление о включении в реестр недобросовестных поставщиков, контрагента, с которым расторгнут договор (контракт) в одностороннем порядке.

## 5.3 Претензионная работа с дебиторами

5.3.1 В случаях нарушения срока оплаты после окончания работ по договорам, где ВНИИМ является исполнителем, структурное подразделение, выполнявшее работы по договору, совместно с финансово-экономическим отделом подготавливают и направляют Заказчику претензию о задолженности с указаниями сроков оплаты по форме Приложения А.

5.3.2 Претензии направляются заказными письмами с уведомлением. Поступившие почтовые уведомления передаются в финансово-экономический отдел и приобщаются к договорным документам.

5.3.3 При невозврате или отказе от подписания со стороны Заказчика актов выполненных работ, проект претензии согласовывается с сектором договорной и претензионной работы.

5.3.4 По истечении срока по погашению дебиторской задолженности установленного в претензии, **ответственные за исполнение договора (контракта) подразделения (пп 5.1.3) передают копию претензии в течении рабочего дня** в сектор договорной и претензионной работы для принятия мер по принудительному взысканию в соответствии с законодательством РФ (**Измененная редакция. Изм. № 1**).



## 6. Организация претензионной работы с Заказчиком

### 6.1 Порядок регистрации претензий

6.1.1 ВНИИМ рассматривает претензии и рекламации, поступившие от физических или юридических лиц в письменном виде:

- по всем источникам связи (факс, почта, электронная почта);
- в виде заполненных бланков «Претензия о недостатках выполненной работы (оказанной услуги)», предоставленных ВНИИМ на информационном стенде и на внешнем сайте ВНИИМ (приложение Б).

6.1.2 Реквизиты Организации для подачи претензий представлены на официальном сайте, на официальных бланках, в т. ч. на информационном стенде Организации.

6.1.3 Поступившие претензии во ВНИИМ регистрируют:

- в канцелярии в журнале регистрации претензий по форме Приложения В;
- в структурном подразделении, на работу которого поступила претензия в журнале регистрации претензий по форме Приложения В.

6.1.4 Руководитель структурного подразделения, получив письмо, содержащее претензионные требования в адрес ВНИИМ, несет ответственность за его передачу канцелярии на регистрацию.

6.1.5 Канцелярия регистрирует только те претензии, которые имеют подпись лица, предъявившего претензию и ее расшифровку, дату составления и адрес для возможности отправки ответа.

6.1.6 После регистрации сотрудник канцелярии передает претензию на рассмотрение:

а) Заместителю **генерального** директора по качеству и образовательной деятельности: при поступлении претензии на качество выполненных ВНИИМ работ и услуг по обеспечению единства измерений (поверка, калибровка, испытания средств измерений, испытания стандартных образцов, аттестацию методик (методов) измерений, метрологическую экспертизу и т.д.)

б) Руководителю сектора договорной и претензионной работы и руководителю финансово-экономического отдела (далее – ФЭО): при поступлении претензии по срокам и условиям оплаты работ по договорам.

### 6.2 Порядок работы с необоснованными претензиями

6.2.1 Заявленные претензионные требования признают необоснованными, если:

- предъявляются юридическим или физическим лицом, не являющимся стороной договора, по результатам исполнения которого предъявляется претензия;
- по результатам проверки в Организации предъявляемые претензии не подтвердились.

6.2.2 Заместитель **генерального** директора по качеству и Руководители сектора договорной и претензионной работы и ФЭО при необходимости проводят рабочее совещание для принятия решения об обоснованности или необоснованности претензии и ставят свою резолюцию на претензии.

6.2.3 При необходимости для подтверждения обоснованности претензии по качеству выполненных работ и услуг в области обеспечения единства измерений по распоряжению Заместителя **генерального** директора по качеству и образовательной деятельности Служба качества проводит внеплановую внутреннюю проверку в соответствии с М СК 02-10-18.  
Заместитель **генерального** директора по



качеству и образовательной деятельности рассматривает отчет по результатам внутренней проверки и принимает окончательное решение об обоснованности предъявленной претензии.

6.2.4 В случае, если претензия признана необоснованной, руководитель сектора договорной и претензионной работы назначает ответственного исполнителя, который подготавливает в адрес заявителя деловое письмо, содержащее мотивированный отказ в удовлетворении выдвинутых требований.

### 6.3 Порядок работы с обоснованными претензиями

6.3.1 В случае, если претензия признана обоснованной, руководитель ФЭО или заместитель **генерального** директора по качеству и образовательной деятельности назначает ответственного исполнителя по исполнению претензии. Рассмотрение претензии по существу, подготовка ответа и его отправление Заявителю осуществляется в максимально короткие сроки, но не позднее 10 календарных дней (если иное не установлено конкретным договором (контрактом) с момента регистрации претензии) путём взаимодействия ответственного исполнителя с руководителем сектора договорной и претензионной работы.

*Примечание - ответственным исполнителем не может быть назначен работник, в отношении которого подана претензия (жалоба).*

6.3.2 Ответственный исполнитель подготавливает в адрес Заказчика деловое письмо на официальном бланке ВНИИМ, в котором перечисляет все действия, предпринятые ВНИИМ для удовлетворения претензионных требований.

6.3.3 Деловое письмо согласовывается с лицом, назначившим ответственного исполнителя. При необходимости письмо может быть согласовано с заместителем **генерального** директора по соответствующему направлению деятельности.

6.3.4 Если в ходе выполнения корректирующих действий были внесены исправления в документы, ранее переданные Заказчику (например, протокол испытаний, свидетельство о поверке, сертификат о калибровке и др.), то к письму прилагают документы, выданные взамен аннулированных.

6.3.5 Заместитель **генерального** директора по качеству и образовательной деятельности и руководитель ФЭО передают копию обоснованной претензии с визой о назначении ответственного в Службу качества для постановки на контроль. Служба качества регистрирует претензию в журнале «Работа с претензиями Заказчиков» (приложение В), присваивая ей регистрационный номер, включающий буквенное обозначение «П» и порядковый номер претензии с начала календарного года (например – «№ П-1»). Зарегистрированные претензии хранят в деле «Претензии» согласно номенклатуре дел Службы качества.

6.3.6 Ответственный исполнитель передаёт все отчётные документы по претензии в Службу качества.

6.3.7 Если в течение месяца после отправки официального ответа на претензию, от Заказчика поступило письмо, содержащее его обоснованное несогласие с результатом рассмотрения претензии, то дело считают незакрытым и рассмотрение претензии продолжают с учетом вновь открывшихся обстоятельств. Повторную претензию сотрудник канцелярии регистрирует в соответствии с 6.3 настоящего документа и передает на рассмотрение **генеральному** директору.

6.3.8 Если не достигнуто единое мнение о правомочности претензии, то проводится арбитражная проверка, которая может осуществляться через другую независимую аккредитованную Организацию, имеющую соответствующую область аккредитации. Расходы на арбитраж несет ВНИИМ, если претензия является правомочной, или подавший претензию, если результаты арбитражной проверки совпадают с результатами ВНИИМ.



6.3.9 Документы, оформленные ВНИИМ в ходе рассмотрения претензии, в течение трех лет оперативно хранят в Службе качества.

## **7. Анализ результатов работы с претензиями Заказчиков**

Результаты работы с претензиями Заказчиков Служба качества ежегодно обобщает, анализирует и представляет в ежегодном сводном отчете по анализу СМК, согласно М СК 02-12-18, для планирования мероприятий, направленных на развитие действующей СМК.

## **8. Обратная связь с Заказчиком**

8.1 С целью изучения оценки удовлетворенности Заказчика качеством оказанных услуг, учета и анализа пожеланий Заказчика ВНИИМ проводит анкетирование Заказчиков согласно Приложению Г.

8.2 Анкета размещена на официальном сайте ВНИИМ.

8.3 Ежегодно Служба качества анализирует результаты анкетирования и включает их в ежегодный отчет по анализу СМК с целью улучшения работ с заказчиками.

## **9. Ответственность**

9.1 Руководитель сектора договорной и претензионной работы несёт ответственность за ведение претензионной работы.

9.2 Работник канцелярии несет ответственность за регистрацию претензии.

9.3 Ответственный исполнитель по исполнению претензии несёт ответственность за разработку и выполнение корректирующих действий и передачу отчетных материалов в Службу качества.

9.4 Служба качества несёт ответственность за хранение отчетных документов.

9.5 В случае установления при рассмотрении предъявленных поставщиками (подрядчиками, исполнителями, заказчиками) претензий или жалоб вины работников ВНИИМ, **генеральный** директор ВНИИМ вправе затребовать соответствующие объяснения от виновных лиц для применения к ним мер, предусмотренных трудовым законодательством.

9.6 Контроль выполнения требований настоящего стандарта осуществляют при проведении внутренних проверок Службой качества.



Стандарт  
СТО СК 02-22-18

Редакция: 01

Издание: 2018

Страница 10 из 16

Приложение А (обязательное)

Бланк для предъявления претензии о взыскании задолженности

Генеральному директору (директору)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

м.п.

\_\_\_\_\_ (наименование организации, юр. адрес)

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Настоящим, сообщаем Вам, о наличии за Вашей организацией задолженности перед ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева», возникшей по договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Акт приёмки работ подписан, по состоянию на «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. окончательный расчёт в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_ копеек, в т.ч. НДС \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп. не произведен, или

Работы произведены «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г., акт приемки работ Вам направлен «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г., но не возвращён (возвращён, но не подписан), расчёт по договору в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_ копеек не произведён.

В соответствии с пунктом \_\_\_\_\_ договора, Заказчик производит оплату в течении \_\_\_\_\_ (календарных, рабочих и т.д.) дней.

Согласно положениям, ст. 309, 310, 314 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства сторон договорных правоотношений должны исполняться надлежащим образом в соответствии с требованиями законодательства и условиями договора. Обязательство должно исполняться точно в срок, установленный соглашением сторон.

**Предлагаем Вам в добровольном порядке в срок до «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. погасить возникшую задолженность в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_ копеек.**

В случае неисполнения Ваших обязательств в вышеобозначенный срок при отсутствии конструктивных предложений с Вашей стороны по урегулированию ситуации, мы будем вынуждены обратиться в арбитражный суд о взыскании задолженности в принудительном порядке.

**Генеральный директор**  
ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева»

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Исполнитель  
И.О.Ф., (наименование подразделения)  
Номер телефона



Стандарт  
СТО СК 02-22-18

Редакция: 01

Издание: 2018

Страница 11 из 16

Приложение Б (обязательное)

Бланк для предъявления претензии Заказчиком

**ПРЕТЕНЗИЯ**

по выполненной работе (оказанной услуге)

**ФГУП «ВНИИМ им Д.И. Менделеева»**

*Россия, 190005, Санкт-Петербург, Московский пр., д.19;  
Телефон (812) 251-76-01, факс (812) 713-01-14; E-mail: info@vniim.ru*

Рег. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Генеральному директору  
ФГУП «ВНИИМ им Д.И. Менделеева»  
от

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

\*

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

\*

\_\_\_\_\_  
(должность уполномоченного лица)

\_\_\_\_\_  
(контактный телефон/факс)

\_\_\_\_\_  
(адрес электронной почты при наличии)

\_\_\_\_\_  
(почтовый адрес)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в ФГУП «ВНИИМ им Д.И. Менделеева»  
мне (Организации) были оказаны следующие услуги:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Суть претензии: \_\_\_\_\_

Предъявляемые требования: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата

\_\_\_\_\_ подпись

**Информация для составителя претензии:** заполненный бланк необходимо отправить по электронной почте или почтой России в адрес ВНИИМ.

\* Строки для заполнения юридическими лицами



**Стандарт  
СТО СК 02-22-18**

Редакция: 01

Издание: 2018

Страница 12 из 16

**Приложение В (рекомендуемое)**

**Форма журнала регистрации претензий**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата, исходящи й номер</b>	<b>Заявитель претензии</b>	<b>Краткое содержание</b>	<b>Ответственные подразделения (ответственный исполнитель)</b>	<b>Проведенные мероприятия</b>	<b>Проверка Дата, результат</b>
1	2	3	4	5	6	7
<b>год</b>						
<b>год</b>						



Приложение Г (рекомендуемое)

Форма анкеты по оценке удовлетворенности Заказчика оказанными услугами

Анкета по оценке удовлетворенности Заказчика оказанными услугами

Уважаемые дамы и господа!

Просим Вас принять участие в опросе, так как Ваше мнение очень важно для нас. Данная анкета достаточно проста и ее заполнение не займет у Вас много времени.

1. Название Вашей компании и профиль деятельности:

Компания \_\_\_\_\_

Город \_\_\_\_\_

Профиль деятельности \_\_\_\_\_

2. Как часто Вы обращаетесь в нашу организацию?

Первый раз

Ежемесячно

Ежеквартально

Другое \_\_\_\_\_

3. Ваша оценка по 10-бальной шкале качества предоставляемых продукции и услуг?

<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
Неудовлетворительно	Хорошо	Отлично

Пояснения \_\_\_\_\_

4. Ваша оценка по 10-бальной шкале уровня обслуживания и внимательности наших сотрудников:

<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
Неудовлетворительно	Хорошо	Отлично

Пояснения \_\_\_\_\_



Стандарт  
СТО СК 02-22-18

Редакция: 01

Издание: 2018

Страница 14 из 16

5. Ваша оценка по 10-бальной шкале уровня цен на оказываемые услуги:

<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
Неудовлетворительно	Хорошо	Отлично

Пояснения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Соответствует ли Вашим ожиданиям по 10-бальной шкале спектр оказываемых услуг?:

<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
Неудовлетворительно	Хорошо	Отлично

Пояснения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Какую дополнительную информацию Вы хотели бы видеть на сайте ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева»?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Пожелания и замечания. Что, по Вашему мнению, может улучшить качество оказываемых услуг?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Спасибо!

Просим Вас направить ответ одним из следующих способов:

- по факсу (812) 713-01-14;
- по электронной почте [info@vniim.ru](mailto:info@vniim.ru)
- почтой по адресу: 190005, Санкт-Петербург, Московский пр., д. 19



