



УТВЕРЖДАЮ  
И.О. Директора ИЯИ РАН



М.В. Либанов

13/05 2026 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ИНСТРУКЦИЯ  
УПРАВЛЕНИЕ РЕКЛАМАЦИЯМИ И ОТЗЫВОМ  
НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ  
СМК ИЯИ РАН И-12

Дата введения: "14" мая 2026

Москва  
2026 г.

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 2

## 1 Область применения

Настоящая инструкция разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 10002 и ГОСТ Р ИСО 9001, с целью повышения удовлетворенности потребителей и управления претензиями, предъявляемыми потребителями к продукции Института.

Инструкция является частью системы менеджмента качества и устанавливает порядок подачи, приема, регистрации, анализа, проверки на обоснованность, ответа на претензию, прослеживаемости, отзыва несоответствующей продукции и ответственности при работе с претензиями потребителей.

Требования настоящей инструкции обязательны для всех сотрудников, принимающих участие в работе с потребителями.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 16504-81 Система государственных испытаний продукции. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения;

ГОСТ 24297-87 Входной контроль продукции. Основные положения;

ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования;

## 3 Термины и определения

**3.1** В настоящей процедуре применены термины по ISO 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**Инцидент (рекламация)** – претензия, выставляемая Заказчиком или Потребителем по качеству продукции.

**Несоответствующая продукция** – продукция, не удовлетворяющая установленным требованиям или произведенная в условиях, способных повлиять на качество/ безопасность.

**Отзыв** - процесс возврат несоответствующей продукции под контроль Института.

### 3.2 Сокращения

**П** - продукция;


**КД**- корректирующие действия;

**НП** - несоответствующая продукция;

**СП** – структурное подразделение;

**СГП** - склад готовой продукции

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 3

#### 4 Ответственность

##### Директор Института несет ответственность за:

- организацию производственно-хозяйственной деятельности Института на основе научно обоснованных нормативов материальных, финансовых и трудовых затрат;
- направление деятельности структурных подразделений Института на развитие и совершенствование производства с учетом рыночных приоритетов, рост объемов сбыта продукции, увеличение прибыли, качества и конкурентоспособности продукции;
- обеспечение законности в осуществлении хозяйственно-экономических связей;
- укрепление договорной и финансовой дисциплины, заключение договоров от имени Института; выдачу доверенностей.


##### Руководитель проекта несет ответственность за:

- обеспечение календарного планирования и ритмичного выпуска продукции в соответствии с планами продаж (производства), заявками на отгрузку, договорами поставок;
- организацию контроля за ходом производства и отгрузки продукции потребителям (заказчикам) в соответствии с условиями заключенных хозяйственных договоров и заявками на отгрузку;
- организацию учета производства и отгрузки продукции, составления установленной отчетности.

##### Руководитель проекта и заведующий отделом договорной и закупочной деятельностью несут ответственность за:

- подготовку проектов планов продаж;
- участие в проведении маркетинговых исследований;
- осуществление рациональной организации сбыта продукции Института, ее поставки потребителям в сроки и объеме в соответствии с заявками и заключенными договорами;
- организацию проведения анализа коммерческого предложения, проекта договора (контракта), подготовки и заключения договоров на поставку продукции потребителям;
- определение гарантий исполнения договора, включение в договор требований к качеству;
- качественное и своевременное оформление договоров (контрактов), изменений, дополнений к ним, соответствие условий договора (контракта) действующим в Институте процедурным документам;
- организацию деятельности по внесению изменений в контракт (договор), определение экономической целесообразности пролонгирования договора;
- организации составления заявок на отгрузку продукции, их согласование с планом продаж;

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата


	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 4

- организацию контроля выполнения подразделениями предприятия заявок, договорных обязательств;
- учет выполнения заявок, заказов и договоров, отгрузки и остатков нереализованной готовой продукции, своевременное оформление сбытовой документации, составление и предоставление предусмотренной отчетности по сбыту;
- несоответствие законодательству издаваемых отделом инструкций, приказов, выписываемых счетов, нарушений правил учета и отчетности;
- представления недостоверной сводной отчетности и нарушения сроков ее представления в соответствующие подразделения Института;
- не обеспечение сохранности товарно-материальных ценностей;
- не обеспечение или ненадлежащего обеспечения руководства Института информацией по вопросам работы отдела реализации;
- недостоверное и несвоевременное предоставление руководителям подразделений информации об объемах запасов продукции на складах и объемах производственного задела, сроках, объемах выполнения договоров;
- несвоевременное и некачественное исполнение поручений руководства Института.

**Руководитель и главный разработчик проекта несут ответственность за:**

- участие в подготовке проектов стратегических и тактических планов реализации продукции;
- участие в проведении маркетинговых исследований;
- проведение анализа заказа, коммерческого предложения, подготовку, согласование условий, расчет стоимости договоров (контрактов) на сбыт продукции;
- составление и регистрацию заявок на отгрузку продукции, учет выполненных работ (отгруженной продукции), оформление актов сверки;
- обеспечение поставки, выпускаемой продукции потребителям в соответствии с заявками, заказами и заключенными договорами;
- контроль поступления платежей;
- проверку соответствия объемов и номенклатуры заказываемой продукции планам продаж и производства продукции, договорам, действующей нормативной и технической документации;
- контроль за выполнением подразделениями Института заявок, заказов, соблюдение установленных сроков поставок, номенклатуры, и качества реализуемой продукции в соответствии с договорными обязательствами;
- ведение дела потребителя;
- ведение оперативного учета отгрузки продукции, выполнения договоров (контрактов) и заказов;
- допущение использования информации не в служебных целях.
- разработку маркетинговой политики Института;

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 5

- организацию проведения работ по стратегической и тактической маркетинговой деятельности в Институте;
- разработку прогноза развития, определение ценовой политики Института;
- участие в составлении перспективных и текущих планов продаж и производства;
- определение новых рынков сбыта и новых потребителей продукции;
- координацию деятельности всех функциональных подразделений Института по сбору и анализу коммерческо-экономической информации;
- создание банка данных по маркетингу;
- изучение мнения потребителей о выпускаемой Институтом продукции, его влияния на сбыт продукции и подготовку предложений по повышению ее конкурентоспособности и качества;
- формирование рекламной стратегии;
- планирование, организацию, координацию, определение затрат на проведение рекламной компании;
- подготовку предложений по формированию фирменного стиля Института и фирменного оформления продукции;
- обеспечение Института необходимой рекламной документацией;
- участие в разработке предложений и рекомендаций по изменению технических, экономических и других характеристик продукции с целью улучшения ее потребительских качеств и стимулирования сбыта;
- осуществление выбора форм и методов рекламы, определение носителей рекламы и их оптимального сочетания.

#### **В компетенцию главного разработчика проекта входит:**

- формальное уточнение заказа и сбор информации, касающиеся нормативного характера, юридические проблемы,
- расчеты технико-экономического обоснования того, что содержится в заказе в зависимости от количества и того, что потребуется или же оговаривается в специальных условиях Контракта с технической, оперативной и количественной стороны дела,
- ответственность за передачу необходимой информации другим подразделениям.

#### **5 Общие положения**

В данной инструкции рассматривается порядок действий по приему, рассмотрению и вынесению решений по претензиям, жалобам, рекламациям, связанных с поставкой продукции, в частности:

- не соответствующую стандартам, спецификациям или образцам;
- соответствующую стандартам, но не отвечающую повышенным требованиям к качеству, предусмотренным договором;
- поврежденную или испорченную при погрузочно-разгрузочных работах,

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 6

транспортировке, хранении или вследствие неправильного использования;

- в ненадлежащей таре или упаковке;
- с отсутствием маркировки или с ненадлежащей маркировкой;
- не имеющую необходимую сопроводительную документацию;
- недоставка, пересортировка.

Рекламационная работа проводится с целью:

- восстановления качества продукции, или замены продукции с отклонениями от норм на новую в установленные сроки;
- выявления и устранения причин появления несоответствия продукции, выполнения предупреждающих действий;
- повышения ответственности за качество поставляемой продукции, за качество условий транспортирования продукции к получателю;
- соблюдения требований к качеству продукции, сырья, материалов, установленных действующим законодательством и договорами (контрактами), по отношению к потребителю и поставщику;
- обеспечения имущественных интересов Института.

Управление претензиями, жалобами от потребителей обеспечивает:

- доступность информации, необходимой для подачи претензии на Институт;
- порядок приема претензии;
- порядок регистрации претензии;
- анализ полученной претензии;
- проверку обоснованности претензии;
- порядок ответа на претензию;
- регистрацию принятых по результатам претензии решений.

Каждая претензия рассматривается равноправно и объективно, вне зависимости от лица, предъявившего ее.

## **6 Управление инцидентом (претензией)**

### **6. 1 Информация, необходимая для подачи претензии потребителем.**


Информация необходимая для подачи претензии должна быть легко доступна и понятна для потребителя. В этих целях Институт берет на себя обязательство доводить до потребителя всю необходимую информацию о методах подачи претензии:

- контактный телефон Института, для принятия претензий;
- почтовый адрес Института;
- адрес электронной почты Института, используемый для подачи претензий.

Данные предоставляются в виде маркировки на транспортной упаковке, либо должны быть предоставлены по первому требованию потребителя.

Ответственность за предоставление контактных данных по вопросам выставления претензий возлагается на сотрудника, осуществляющего непосредственный контакт с потребителем.

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 7

В случае, когда податель претензии — физическое лицо, претензия принимается в любом из доступных потребителю форм.

Формы предоставления претензий, жалобы от потребителя:

- письменная (при помощи официального письма, записи в жалобной книге или сообщения в произвольной форме);
- устная (в форме телефонного звонка или при личной встрече с уполномоченным представителем фирмы);
- электронная (претензия присылается по электронной почте на электронный адрес отдела по контролю качества).

В случае, если податель претензии является юр. лицо, то претензия составляется в виде письма в произвольной форме, с обязательным приложением следующих документов:

- Акт по унифицированным формам: ТОРГ-2, либо М-7;
- фотографии несоответствующей продукции или независимая экспертиза;
- ТТН с подписью представителя (при автотранспортных перевозках водитель является так же представителем), с отметкой грузополучателя о составлении акта;
- Акт утилизации несоответствующей продукции (если происходит утилизация продукции на территории потребителя).

В акте обязательно должно быть:

- Все подписи членов комиссии, ответственных лиц, оригинальная печать Института;
- Указывается сумма выявленной несоответствующей продукции, недостатки, пересорта;
- Подробное описание несоответствующей продукции;
- Количество продукции с ценой, при транспортном повреждении, а также подпись представителя (водителя);

Приемка по количеству внутри каждого места и качества продукции осуществляется на складе покупателя, в течение сроков, оговоренных в контракте;

Возможен другой перечень, прилагаемых к претензии, документов, если данные условия оговорены в договоре.

## 6.2 Прием и регистрация претензии от потребителя


Приему подлежат все претензии, предъявленные потребителем к продукции, выпускаемой Институтом.

Информация о поступившей претензии от потребителя в устной форме, либо по электронной почте, указанной, в качестве контактной, на этикетке, осуществляется через главного разработчика проекта.

Претензии, поступившие в организации, для которых Институт выпускает продукцию, согласно договору, так же передаются ответственным лицам через главного разработчика проекта предприятия.

Главный разработчик проекта, перенаправляет телефонное обращение или электронное письмо с претензией на ответственное лицо, согласно следующему

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИИИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 8

распределению:

- недопоставка, пересортировка, претензии, связанные с механическими повреждениями при погрузочно-разгрузочных работах продукции — на заместителя директора;

- претензии к качеству продукции — на заместителя директора;

- претензии, связанные с механическими повреждениями при транспортировке, к перевозчикам (транспортным подрядчикам) – на заместителя директора.

Регистрация претензии, жалобы от потребителя производится, путем заполнения данных о претензии в регистрационную форму устной претензии. В ней необходимо отразить сведения о:

- потребителе (Ф.И.О., контактные данные);
- наименовании продукции;
- описании претензии (в чем она состоит);
- месте, где была приобретена продукция.

Ответственное лицо, принявшее претензию:

- общается с потребителем и уточняет более подробную информацию по рекламации (если есть обратная связь с потребителем, подавшим жалобу), вносит ее в регистрационную форму претензии;

- отвечает на обращение потребителя;

- заверяет потребителя об обязательном устранении несоответствий, вызвавших получение бракованной продукции;

- благодарит за оповещение о возникновении брака;

- в минимально возможный срок доводит потребителю информацию о произведенных корректирующих мероприятиях по его претензии.

Лицо, ответственное за прием и регистрацию претензии, при общении с подателем претензии, должно быть сдержанным, вежливым, дипломатичным, тактичным в обращении с людьми.

В случае невозможности связи с ответственным лицом по претензии (выезд, совещание и т.п.), сотрудник, принявший претензию, должен заверить подателя претензии о ближайшем ее рассмотрении, с предоставлением результата рассмотрения претензии, решения по претензии и предпринятых корректирующих мероприятиях по устранению несоответствия.

Сотрудник, принявший претензию, передает информацию, ответственному лицу, при его появлении на рабочем месте.


Лицо, ответственное за претензию, должно связаться с подателем претензии (в случае предоставления обратных контактных данных) и выяснить все надлежащие подробности о претензии, заверить потребителя о рассмотрении претензии и предпринятых мероприятиях по устранению данного несоответствия.

При регистрации претензий, поступивших в письменной форме, производится визирование документа с указанием даты поступления претензии. При поступлении претензии в электронной форме производится распечатка документа. Распечатка прикладывается к остальным документам по данной претензии.

Личная информация о потребителе, предъявляющем претензию, должна быть

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------



	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 9

(при необходимости) доступна для работы с претензией внутри Института и активно защищена от несанкционированного доступа. Потребитель вправе потребовать ограничить доступ к личной информации.

Все претензии и материалы по ним (переписка с потребителем, материалы по расследованию причины несоответствия, принятые решения по выработке и осуществлению корректирующих мероприятий, удовлетворенность потребителя) хранятся в отдельной папке у ответственных за работу с претензиями лиц, по направлениям, не менее 3-х лет.

### 6.3 Анализ поступившей претензии

При анализе должна быть установлена конкретная причина несоответствия продукции требованиям НД.

Анализ претензии должен включать такие критерии как: адекватность, важность, безопасность, сложность, возможные последствия, необходимость немедленных действий по рассмотрению претензии.

При выставлении претензии по браку, образовавшегося в процессе транспортировки, либо погрузочно-разгрузочных работах (бой, смятие, потеря товарного вида продукции) главным разработчиком проекта проводится анализ характера и места образования несоответствия, выявление ответственных за брак.

Если претензия носит материальный характер — претензия к недопоставке, либо пересортице продукции, проводится анализ на обоснованность требования возмещения материального ущерба. В необходимых случаях производится сверка расчетов с контрагентом.

Анализ поступившей претензии к качеству/безопасности продукции производит главный разработчик проекта. В случае необходимости приказом директора Института формируется комиссия по расследованию причины претензии.

В ходе анализа намечаются мероприятия, необходимые для проверки обоснованности претензии и участок производства, в котором необходимо провести проверку.


В случае поступления претензий на качество продукции и возникновении сомнений в соблюдении условий хранения продукции Института со стороны клиента Заместитель директора вправе сформировать команду из главного разработчика и исполнителей проекта с целью проведения оценки соблюдения условий хранения продукции. Решение по отработке претензии осуществляет главный разработчик проекта на основании предоставленных данных по оценке условий хранения продукции.

### 6.4 Выполнение корректирующих мероприятий

**Претензии, связанные с механическими повреждениями при транспортировке и погрузочно-разгрузочных работах.**

При подтверждении виновности в браке, образовавшегося в процессе транспортировки сторонней компанией-перевозчиком, главный разработчик проекта оформляет комплект документов по обнаруженному браку и отправляет его уполномоченному представителю транспортной компании, организовавшей данную

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 10

доставку груза, для проведения претензионной работы с транспортной компанией.

В случае подтверждения виновности сотрудников Института в образовании брака, образовавшегося в процессе погрузочно-разгрузочных работ, претензия принимается. Директором Института принимается решение по статусу претензии, сверки расчетов с контрагентом, либо возмещению убытков потребителю.

Ответственным за отгрузку составляется объяснительная записка на имя директора Института.

#### **Претензии, связанные с недопоставкой, пересортом продукции**

В случае недопоставки, пересорта готовой продукции главный разработчик проекта производит сбор и подготовку следующих документов:

- оригиналы складских накладных;
- объяснение подчиненных, виновных в несоответствии (при недогрузе, пересортице).

Далее, передает их директору Института для принятия решения по статусу претензии, при необходимости, сверки расчетов с контрагентом, либо возмещению убытков потребителю.

#### **Претензии к качеству продукции**

Если претензия относится к несоответствию продукции по качеству/безопасности продукции и в ходе расследования установлено, что претензия потребителя обоснована, директор определяет структурное подразделение (либо подразделения), по вине которого была выпущена несоответствующая продукция. Привлекает к решению проблемы по предотвращению повторного выпуска несоответствующей продукции руководителя данного структурного подразделения.

Заместитель директора обязан в трехдневный срок предоставить директору предложения по корректирующим действиям, направленные на устранение несоответствий и предотвращение появления их вновь.

Если для устранения причины несоответствия необходимо задействовать смежные структурные подразделения, он согласовывает с руководителями структурных подразделений, задействованных в данных мероприятиях: корректирующие мероприятия, ответственных и сроки выполнения.

После окончания выполнения мероприятий докладывают ответственному за рассмотрение претензии об их завершении.


### **6.5 Ответ на претензию**

Информирование потребителя об ответных действиях производится в случае просьбы лица, подавшего претензию о таком информировании и при условии предоставления достаточных контактных данных.

Ответ на претензию производится ответственным за рассмотрение претензии лицом, с использованием контактных данных, предоставленных потребителем. При необходимости, с ответом на претензию потребителя могут быть ознакомлены заинтересованные сотрудники.

В случае отсутствия пожелания потребителя в информировании об ответных действиях, ответ на претензию — не предоставляется.

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 11

В случае необходимости передачи потребителю письменного ответа на претензию, ответ распечатывается на фирменном бланке, заверяется директором и высылается на адрес подателя претензии.

В случае ответа потребителю по электронной почте, текст письма распечатывается на бумажный носитель и заверяется директором, с указанием даты подписи. Ответ также регистрируется в Файл регистрации претензий.

В случае, если претензия потребителя не подтвердилась и корректирующие действия не требуются, об этом делается соответствующая запись в тексте ответа на претензию. В данном случае потребитель так же информируется о результатах проведенного расследования в полноте предоставления информации в соответствии с учетом Федерального закона от 29.07.2004 № 98-ФЗ (ред. от 24.07.2007) «О коммерческой тайне».

## 7 Удовлетворенность потребителя

Если потребитель удовлетворен ответными действиями на претензию, на копии ответа подателю претензии и в Файле регистрации претензий, ответственным за рассмотрение претензии, ставится соответствующая отметка (Претензия удовлетворена — «да»).

При отсутствии информирования потребителя об ответных действиях, отметка об удовлетворенности потребителя — не проставляется.

Если потребитель не удовлетворен ответными действиями — ставится соответствующая отметка (Претензия удовлетворена — «нет»).

Ответственный за рассмотрение претензии уточняет у потребителя, в чем именно состоит его неудовлетворенность и передает его ответ директору, который принимает решение, производить повторное рассмотрение претензии в части мероприятий по достижению удовлетворенности потребителя или оставить претензию открытой. Такой статус претензии должен быть зарегистрирован, а предъявляющий претензию должен быть проинформирован относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий. При полном или частичном отказе должника от удовлетворения претензии или неполучении в срок от него ответа кредитор вправе предъявить иск.

Повторное рассмотрение претензии, дополнительный анализ и проверка обоснованности проводится в соответствии с п.6.

## 8 Отзыв (возврат) продукции

8.1 При получении информации о появлении несоответствующей продукции за пределами Института незамедлительно ставится в известность заместитель директора, который, в свою очередь, собирает и возглавляет команду по расследованию инцидента.

Необходимость отзыва продукции возникает в следующих ситуациях:

- получение с опозданием информации о том, что продукция хранилась в условиях, не соответствующих требованиям;
- получение рекламации от потребителей, покупателей, клиентов и дистрибьюторов;

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 12

- получение предписания от государственных органов власти по отзыву/изъятию продукции из торговой сети.

Возврат несоответствующей продукции производится с помощью грузоперевозочных компаний или же самовывозом Институтом. Оплата транспортных услуг по доставке несоответствующей продукции в Институт производится по согласованию сторон. По желанию потребителя производится обмен несоответствующей продукции на соответствующую требованиям в полном объеме или производится возврат денежных средств.

## 8.2 Проведение учебного отзыва

Процедура по отзыву несоответствующей продукцией должна проверяться не реже 1 раза в год посредством проведения имитированного отзыва, с целью обучения всех заинтересованных сторон.

Основными правилами проведения учебного отзыва являются:

- третьи стороны не вовлекаются, если только они не были полностью проинформированы о сценарии предстоящего учебного отзыва;
- никакое сырье/упаковочные материалы/полупродукт/готовая продукция физически не перемещается;
- все документы, электронные письма, электронные сообщения, отчеты должны иметь четкую маркировку «УЧЕБНЫЙ отзыв».

## 9 Ответственность и полномочия

9.1 Заместитель директора несет ответственность за:

- организацию работы по выявлению, учету и регистрации несоответствующей продукции;
- принятие решений по обращению с несоответствующей продукцией;
- правильность маркировки несоответствующей продукции, контроль за ее изолированием и использованием;
- организацию переработки несоответствующей продукции после ее пересортировки;
- организацию и проведение анализа несоответствий, выявленных на этапе входного контроля, периодического контроля и приемо-сдаточных испытаний продукции;
- своевременное и полное документирование несоответствий, выявленных при входном контроле и периодических испытаниях продукции;
- оценку качества продукции.

9.2 Главный разработчик проекта несет ответственность за:

- полноту и правильность выявления несоответствий при проведении входного контроля сырьевых материалов, а также партионной приёмке готовой продукции;
- идентификацию НП, сырья, материалов и готовой продукции, выявленных при

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 13

проведении входного и окончательного контролей.

#### **10 Документирование, сроки хранения**

Подлинник настоящей процедуры хранится у Представителя руководства по качеству. После переиздания, предыдущая редакция хранится в 3 года.

#### **11 Рассылка**

Настоящая процедура рассылается в подразделения связанные с отзывом продукции.

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата

	Управление рекламациями и отзывом несоответствующей продукцией	СМК ИЯИ РАН И-12
		Издание 1
		Лист 14

## 12 Лист регистрации изменений

Ссылка (пункт раздела)	Дата изм.	Характер изменений (краткое содержание)	№ версии
1	2	3	4

Изменение	Лист	Изменение внес	Подпись	Дата
-----------	------	----------------	---------	------

