

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Владимир Вторма Клининг»

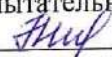
К.С. Беликова

«09» января 2023г.



**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ
(РЕКЛАМАЦИЙ)**

Испытательной лаборатории
Общества с ограниченной ответственностью
«Владимир Вторма Клининг»

Руководитель
Испытательной лаборатории
 А.Ю. Пенкина
/«09» января 2023г.

Редакция №3

ООО «ВВК»	Документированная процедура № 04-18	Версия № 3	
	Испытательная лаборатория	Стр. 2 из 3	

В Испытательной лаборатории ООО «ВВК» предусмотрен порядок процедуры рассмотрения и урегулирования претензий (рекламаций) различного характера к деятельности лаборатории и качеству результатов испытаний.

Поступившие претензии и сопутствующие им документы (телеграммы, письма) принимаются руководителем лаборатории, регистрируются в «Журнале регистрации рекламаций», где отражается суть претензии, а также все последующие действия по рассмотрению претензии: план мероприятий по анализу причины рекламации, при необходимости выбор и принятие корректирующих действий, ответственные за каждое мероприятие, сроки и отметки о выполнении.

При регистрации жалобы в «Журнале регистрации рекламаций» руководитель лаборатории не позднее следующего рабочего дня получения жалобы направляет ответное письмо (в том числе по e-mail, если это возможно) с подтверждением получения жалобы.

Для открытости и доступности описание процесса обращения с жалобами публикуется на официальном сайте ООО «ВВК», а так же высылается в адрес заявителя (лица от которого поступила претензия) в течение трех рабочих дней с момента получения рекламации.

Руководитель лаборатории не позднее трех дней со дня получения претензий проводит служебное расследование. Если руководитель лаборатории принимал участие в деятельности лаборатории, по поводу которой поступила жалоба, то все его выводы должны быть рассмотрены и одобрены директором ООО «ВВК». В ходе служебного расследования осуществляются следующие действия:

- лаборатория удостоверяется, относится ли претензия к лабораторной деятельности, за которую она несет ответственность;
- проводится детальное рассмотрение предъявляемых претензий и решается вопрос об их правомерности;
- проверяется правильность оформления документации, протоколов и т.д.;
- определяется соответствие требований нормативной документации на объект испытаний методике испытаний;
- устанавливаются причины, вызвавшие претензии;
- составляются мероприятия по устранению нарушений;
- определяется степень вины лаборатории и конкретных исполнителей.

С учетом характера претензии, ее причин и результатов их рассмотрения руководитель лаборатории принимает рекламацию или отклоняет ее.

В случае принятия претензии руководитель лаборатории предпринимает следующие действия:

- проводит оценку влияния работ, по которым поступила претензия, на результаты выполнения работ в области аккредитации;
- в случае если работы, по которым поступила претензия, влияют на результаты выполнения работ в области аккредитации, руководителем лаборатории распоряжением по лаборатории приостанавливает выдачу протоколов испытаний в области аккредитации, по которой поступила претензия;
- проводит внеплановую внутреннюю проверку области деятельности лаборатории, относящейся к претензии;
- устанавливаются конкретные сотрудники, по вине которых произошло нарушение, приведшее к некачественному выполнению работ;
- принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- при необходимости выполнения корректирующих действий определяет лицо, ответственное за сроки и качество их выполнения.

ООО «ВВК»	Документированная процедура № 04-18	Версия № 3	
	Испытательная лаборатория	Стр. 3 из 3	

Ответ на претензию (рекламацию) сообщается подателю претензии (рекламации) в срок не позднее 10 рабочих дней.

По результатам расследования издается соответствующее распоряжение, копия которого высылается заказчику. Все расходы по проведению повторных измерений производятся за счет лаборатории.

В случае признания неправомерности претензии заказчика лаборатория выдает справку, где указывает аргументацию причин, по которым претензии клиента не могут быть приняты.

При наличии разногласий между клиентом и лабораторией любая из сторон имеет право подать апелляцию в Федеральное агентство по аккредитации.

Ответственным за процедуру рассмотрения претензий к деятельности лаборатории является руководитель лаборатории.

Документация, относящаяся к процедуре рассмотрения претензий, хранится в папке «Претензии заказчиков».

Если в течение года претензий не поступало, руководитель лаборатории делает в журнале отметку об отсутствии претензий.