

Общество с ограниченной ответственностью  
«Экспертно-диагностический центр»



УТВЕРЖДАЮ

Директор

К. Н. Белов

"23" июля 2021 г.

М.П.

**ПРОЦЕДУРА**  
**УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)**  
**3-4.04-Р**

Испытательная лаборатория  
ООО «Экспертно-диагностический центр»

(редакция 01)

Менеджер по качеству

Н. А. Яблокова

"23" июля 2021 г.

Испытательная лаборатория ООО «Экспертно-диагностический центр» (ИЛ ООО «ЭДЦ»)		
Редакция 01	Процедура урегулирования жалоб (претензий) 3-4.04-Р	От 23.07.2021

Процедура урегулирования жалоб (претензий) к лабораторной деятельности ИЛ, поступивших от Заказчиков и других заинтересованных сторон, предназначена для удовлетворения потребностей Заказчиков и повышения результативности СМК ИЛ. Рассмотрению подлежат все претензии, официально поступившие в ИЛ.

С целью обеспечения открытости обеспечен доступ к описанию процесса обращения с жалобами на официальном сайте ООО «ЭДЦ» и на стенде информации.

Жалобы (претензии) регистрируются при их получении Руководителем ИЛ в Журнале учета претензий. Учитываются:

- суть претензии;
- возможные причины, ее вызвавшие;
- результаты ее рассмотрения;
- сведения о лицах, учувствовавших в расследовании.
- КД по итогам рассмотрения жалобы (претензии)

При регистрации жалобы Руководитель ИЛ в течение трех рабочих дней с момента получения жалобы направляет ответное письмо в адрес заявителя (допустимо посредством e-mail) с подтверждением получения жалобы (при наличии возможности). Также в адрес заявителя направляется настоящий Порядок урегулирования претензий (копия).

Зарегистрированная жалоба (претензия) рассматривается Руководителем ИЛ с привлечением необходимых специалистов, выполняющих сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии). Если Руководитель ИЛ принимал участие в проведении испытаний, по результатам которых поступила жалоба (претензия), то жалоба (претензия) рассматривается Заместителем Руководителя ИЛ, Директором или сотрудником ИЛ, назначенным Руководителем ИЛ. Такой сотрудник назначается из персонала, не участвовавшего в проведении испытаний или оформлении их результатов, включая утверждение протоколов, по результатам которых поступила жалоба (претензия). Допускается привлечение внешних специалистов (в том числе и на возмездной основе) для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам, а также для разъяснения отдельных положений нормативных документов.

При рассмотрении жалобы (претензии):

- проводится тщательный анализ поступившей информации;
- проверяется правильность оформления документации, протоколов и других материалов по соответствующему договору (заявке);
- определяется соответствие требований заявки и нормативной документации на объект испытаний методике выполненных испытаний (отбора образцов);
- устанавливаются возможные причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- разрабатываются КД по устранению этих причин;
- определяется необходимость внесения изменений в Перечень рисков и действий по управлению рисками и возможностями.
- определяется степень ответственности Руководителя ИЛ и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявки и/или договора (при выявлении нарушений).

Сотрудник ИЛ, ответственный за рассмотрение жалобы, информирует заявителя о ходе рассмотрения жалобы (при наличии возможности).

С учетом характера жалобы (претензии) и причин, ее обусловивших, а также результатов их рассмотрения могут быть приняты следующие решения:

- провести повторный отбор образцов совместно с заявителем жалобы (претензии);
- повторно провести испытания, при необходимости в присутствии заявителя, с использованием вновь отобранных образцов или архивных образцов (при наличии);
- оповестить других Заказчиков и повторно провести для них испытания, если причина

Испытательная лаборатория ООО «Экспертно-диагностический центр» (ИЛ ООО «ЭДЦ»)		
Редакция 01	Процедура урегулирования жалоб (претензий) 3-4.04-Р	От 23.07.2021

носит системный характер и могла повлиять на результаты ранее выполненных испытаний;

- прекратить испытания, по которым поступила жалоба (претензия), если не установлены и/или не устранены причины, ее вызвавшие;
- провести внеплановый внутренний аудит СМК ИЛ в части вопросов, относящихся к жалобе (претензии);
- принять (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- мотивированно отказать в принятии жалобы (претензии).

По результатам рассмотрения жалобы формируется ответ заявителю в свободной форме с обоснованием принятого решения.

Ответ регистрируется в Журнале учета претензий, утверждается Руководителем ИЛ (или иным лицом, ответственным за рассмотрение жалобы в случае, если Руководитель ИЛ принимал участие в проведении испытаний, по результатам которых поступила жалоба (претензия)) и направляется заявителю жалобы (претензии) в течение десяти рабочих дней от даты регистрации претензии. Если для рассмотрения жалобы необходим объективно мотивированный срок рассмотрения более 10 рабочих дней со дня ее поступления, направляется письмо в адрес заявителя (допустимо посредством e-mail) с аргументацией причин изменения сроков рассмотрения жалобы и ориентировочных сроках предоставления ответа о результатах рассмотрения

Документация и записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб (претензий), хранятся в отдельной папке у Руководителя ИЛ.

В случае признания жалобы (претензии) правомерной, повторные испытания, включая отбор образцов, выполняются бесплатно.

Жалобы (претензии), независимо от результатов рассмотрения, являются входными данными для анализа со стороны руководства.

Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности ИЛ, Руководитель ИЛ в этом случае готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю.

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

Если в течение года претензий не поступало, Руководитель ИЛ делает в Журнале отметку об отсутствии претензий.