

Порядок рассмотрения жалоб (претензий)

1. Жалоба (претензия) рассматривается руководителем испытательного центра с привлечением необходимых специалистов в течение трех рабочих дней.

2. Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности, руководитель испытательного центра готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю.

3. Если руководитель испытательного центра принимал участие в проведении исследований (испытаний) и измерений, по результатам которых поступила жалоба (претензия), то жалоба (претензия) рассматривается специалистом испытательного центра, назначенным директором ЗАО "ИЦ "Лифт-Сервис".

Такой специалист назначается из специалистов, не участвовавшего в проведении исследований (испытаний) и измерений, по результатам которых поступила жалоба (претензия)

4. 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 исследований (испытаний) и измерений методике выполненных исследований (испытаний) и измерений;
- устанавливаются возможные причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- разрабатываются корректирующие действия по устранению этих причин;
- определяется необходимость внесения изменений в Реестр рисков и/или План действий в отношении рисков;
- определяется степень ответственности руководителя испытательного центра и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявки и/или договора (при выявлении нарушений).

Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии) и всех необходимых действий несет специалист испытательного центра.

5. При наличии возможности специалист испытательного центра должен подтвердить получение жалобы (претензии) и информировать заявителя о ходе рассмотрения.

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

- повторно провести исследования (испытания) и измерения объекта;
- прекратить исследования (испытания) и измерения, по которым поступила жалоба (претензия), если не установлены и/или не устранены причины ее вызвавшие;

- провести внеплановый внутренний аудит системы качества испытательного центра в части вопросов, относящихся к жалобе (претензии);
- принять (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- оповестить других заказчиков и повторно провести для них испытания, если причина носит системный характер и могла повлиять на результаты и других, ранее выполненных испытаний;
- мотивированно отказать в принятии жалобы (претензии).

Принятое решение оформляется специалистом, рассмотревшим жалобу (претензию) в виде проекта ответа заявителю с необходимыми приложениями (обоснованиями).

7. Руководитель испытательного центра рассматривает проект ответа заявителю претензии, привлекая при необходимости 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 одобрении проекта ответа заявителю жалобы (претензии) руководитель испытательного центра его подписывает директором ЗАО "ИЦ "Лифт-Сервис".

8. Ответ направляется заявителю жалобы (претензии) не позже десяти рабочих дней от даты регистрации претензии.