

Процедура по подаче и рассмотрению жалоб и апелляций в НИИЛ ООО «MINTAQA SINOV MARKAZI»

1. Жалобы (претензии)

1.1 В НИИЛ предусмотрены политика и процедуры для получения, рассмотрения и принятия решений по жалобам (претензиям) технического характера и проведение арбитражных испытаний.

Целью процедуры является разрешение всех конфликтных ситуаций между НИИЛ и заказчиками, если жалоба (претензия) подана в рамках выполнения работ по лабораторной деятельности, за которую она несёт ответственность.

1.2 Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в НИИЛ доступен для всех заинтересованных сторон по запросу.

Жалоба (претензия) принимается к рассмотрению только в тех случаях, когда она относится к области лабораторной деятельности НИИЛ. Жалобы (претензии) могут подаваться в случаях:

- отказа в выдаче протокола испытаний;
- в случае возникновения спорных вопросов, касающихся установленного порядка испытаний, включая отбор и подготовку образцов;
- результатов испытаний, а также сделанных выводов о соответствии или несоответствии образцов продукции или изделий требованиям распространяющихся на них нормативных документов;
- в случае неудовлетворенности заявителя объёмом информации, представленной в протоколах испытаний;
- случаев нарушения, по мнению заявителя, требований конфиденциальности информации со стороны персонала НИИЛ.

НИИЛ несёт ответственность за принятие решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы (претензии).

Ответственность за данную процедуру несет начальник НИИЛ. Начальник НИИЛ рассматривает жалобу (претензию), выявляет причину, определяет ответственных лиц и уведомляет потребителя о том, как проводится работа по его жалобе (претензии).

Претензии от заявителей принимаются на всех стадиях работы с ними, а именно, анализ заявки; заключение контракта/договора; проведение испытаний; выдачи протокола испытаний.

Рассматриваются только те претензии, которые направлены в НИИЛ в письменном виде.

1.3 Начальник НИИЛ рассматривает жалобу (претензию), проводит анализ и выявляет причину неудовлетворённости заявителя, определяет обоснованность (претензии). Рассмотрение жалобы (претензии) проводится в присутствии ответственного исполнителя для более полного сбора информации, проводит проверку всех документов, записей и других свидетельств выполненной работы.

1.4 Жалобы (претензии) рассматриваются начальником НИИЛ не позднее трехдневного срока со дня поступления. В случае испытания проб, не подлежащих длительному хранению, рекламации принимаются в течение срока хранения пробы.

1.5 Начальник НИИЛ с привлечением ответственных исполнителей испытаний рассматривает жалобу (претензию). При установлении обоснованности жалобы (претензии) начальником НИИЛ определяются корректирующие действия, направленные на устранения несоответствия, и недопустимости его повторения.

1.6 Начальник НИИЛ контролирует ход выполнения корректирующих действий и информирует заявителя в письменном виде о решении и принятых мерах по претензии.

При возникновении необходимости проведения контрольных испытаний, согласовывает с заказчиком процедуру проведения контрольных испытаний. НИИЛ предоставляет клиенту всю документацию по проведению испытаний, данные по внутреннему контролю и обеспечивает клиенту необходимые условия для участия в проверке качества проведения испытаний, которые реализуются в виде повторного испытания.

1.7 В случае установления ошибочных данных в протоколах испытаний, НИИЛ несет ответственность в рамках, определенных контрактом/договором на выполнение этих работ.

Начальник НИИЛ вместе с исполнителем выявляют причины выдачи ошибочных результатов, определяют и проводят корректирующие действия. В случае необходимости проверяется также выполнение процедур действующей в НИИЛ СМК.

Испытания повторяют и по итогам работы оформляют новый документ, который передают

заказчику взамен старого. Старый документ, возвращенный от клиента, аннулируют.

1.8 Начальник НИИЛ контролирует ход выполнения корректирующих действий и информирует Заявителя в письменном виде о решении и принятых мерах по жалобе (претензии). При установлении необоснованности предъявленной претензии заявителю дается объяснение в письменном виде.

1.9 Для обеспечения объективности решение по жалобе (претензии) в случае его обоснованности принимается при участии компетентного сотрудника НИИЛ, не принимавшего участие в выполнении работ, вызвавших неудовлетворённость заявителя. Решение рассматривается независимым третьим лицом и должно быть, в случае приемлемости, им одобрено. В качестве независимого арбитра также может быть привлечен сторонний компетентный специалист.

Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением третьей стороны, она имеет право в течение 10 дней после принятия решения по претензии обратиться в полномочные госорганы или в суд.

При этом каждая из конфликтующих сторон несет свои собственные расходы. Оплата работы привлеченных экспертов возмещается проигравшей стороной.

1.10 Регистрация данных

В НИИЛ хранятся все записи по рекламациям и корректирующим действиям, предпринятым НИИЛ.

Все претензии регистрируются в «Журнале учета претензий и рекламаций» по форме приложения Г к ПД-01. Информация о жалобах (претензиях) хранится в журнале вместе с данными по исследованию причин и результатами корректирующих действий. Ответственными за регистрацию информации по претензиям являются сотрудники НИИЛ, проводящие по ним испытания.

Начальник НИИЛ анализирует причину появления жалобы (претензии) и при необходимости организует разработку и выполнение корректирующих действий по соответствующей процедуре ПД-06 «Управление корректирующими действиями». Менеджер по качеству контролирует выполнение запланированных действий.