

Общество с ограниченной ответственностью
Инженерно-электротехнический центр «Герц»
Испытательный центр

Порядок рассмотрения жалоб и претензий

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение жалоб, претензий и апелляций (далее – претензий) потребителей и других заинтересованных сторон осуществляется в рамках процесса реализации обратной связи от потребителей и других заинтересованных сторон. Цель рассмотрения претензий – удовлетворение законных требований потребителей и других заинтересованных сторон, реагирование на все поступившие обращения потребителей и других заинтересованных сторон, повышение удовлетворённости и лояльности потребителей и других заинтересованных сторон на основе функционирования результативной и эффективной обратной связи.

1.2. Политика в области работы с претензиями интегрирована с Политикой в области качества, формируется высшим руководством ООО ИНЭЛЦ «Герц» и доводится до всех потребителей и других заинтересованных сторон, включая персонал ООО ИНЭЛЦ «Герц».

1.3. Менеджер по качеству содействует обеспечению уверенности в том, что весь персонал ООО ИНЭЛЦ «Герц» осведомлён о процессе работы с претензиями.

1.4. Претензии потребителей и других заинтересованных сторон (далее – заявителем) ООО ИНЭЛЦ «Герц» могут иметь форму жалобы, апелляции, рекламации заявления по поводу обнаружения несоответствий услуги, несоответствий в процессах её оказания и других случаях нарушения потребительских требований. Такие претензии могут быть приняты в следующем образом:

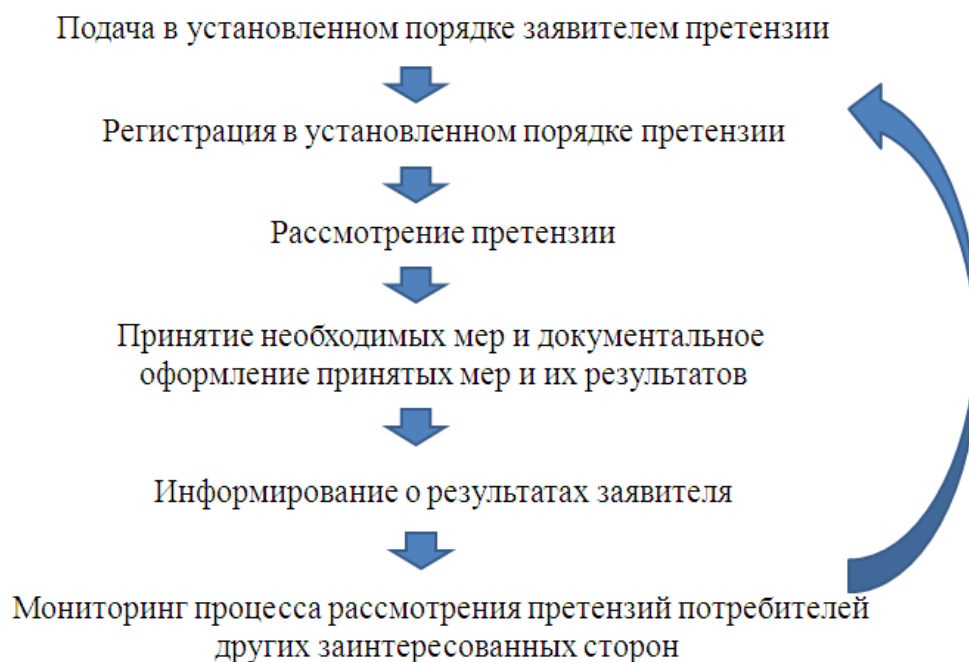
- лично;
- заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, в том числе информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

1.5. Претензии, поступающие в рамках договорных отношений и имеющие статус рекламации, принимаются в письменной форме.

1.6. Претензии по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, ООО ИНЭЛЦ «Герц» не рассматривает.

2. Порядок рассмотрения и анализа претензий

2.1. Порядок рассмотрения жалоб, апелляций, разногласий и претензий устанавливает порядок и правила:



2.2. Подача претензии заявителем

Заявитель подаёт претензию в ООО ИНЭЛЦ «Герц». Претензия направляется заявителем ООО ИНЭЛЦ «Герц» на бумажном носителе или в виде электронного документа, подписанного электронной подписью, следующими способами: лично; заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении; через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, в том числе информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

2.3. Регистрация в установленном порядке претензии

Все претензии, поступившие в ООО ИНЭЛЦ «Герц», подлежат обязательной регистрации в журнале по форме, представленной в Приложении 9-А, и направляются директору ООО ИНЭЛЦ «Герц» для ознакомления.

2.4. Рассмотрение претензии

2.4.1. Претензии, касающиеся деятельности ИЦ ООО ИНЭЛЦ «Герц» (в частности апелляции и жалобы) рассматриваются в соответствии с порядком, приведённым в Приложении 9-Б.

К рассмотрению принимается претензия, содержащая следующую информацию:

- суть проблемы;
- номер договора, дата его заключения;
- основания для претензии;
- необходимые доказательные документы;
- подпись заявителя и печать организации.

Заявитель, представивший претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом Менеджер по качеству с целью получения всей необходимой и достаточной информации для объективного рассмотрения претензии.

2.4.2. Претензия считается обоснованной и подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- не соблюдены установленные правила и процедура оценки соответствия;

- оказанная услуга не соответствует по качеству требованиям, установленным нормативно-правовыми, нормативной и технической документации, требованиям заявителя в соответствии с заключённым договором;
- наличие несоответствия в оформлении сопроводительной документации, удостоверяющей качество предоставляемой услуги, включая нечёткое их оформление.

2.4.3 Претензия не может быть принята с точки зрения выработки последующих действий со стороны ООО ИНЭЛЦ «Герц» при выявлении следующих обстоятельств:

- при нарушении правил использования и хранения продукции (услуги);
- при отказе от возврата несоответствующей продукции;
- при нарушении порядка предъявления рекламации в соответствии с Гражданским кодексом РФ.

2.4.4. Срок рассмотрения претензий, поступивших в ООО ИНЭЛЦ «Герц» и подготовки ответа на них - не более 10 рабочих дней.

2.4.5. Срок рассмотрения претензий, поступивших в виде рекламационных актов, не более 7 рабочих дней или в соответствии с условиями договора.

2.4.6. Датой предъявления претензии (рекламации), представленной в рамках договора является дата фактического поступления (регистрации) претензии (рекламации) в ООО ИНЭЛЦ «Герц».

2.4.7. Менеджер по качеству направляет руководителю подразделения ООО ИНЭЛЦ «Герц» (на деятельность которого пришла претензия) для анализа, представления своей позиции и уведомляет потребителя и другую заинтересованную сторону о начале рассмотрения его претензии.

2.4.8. При поступлении претензий (рекламаций) Менеджер по качеству определяет необходимость проведения анализа требований, установленных в договоре.

2.4.9. Менеджер по качеству совместно с директором и руководителями других подразделений рассматривают позицию руководителя подразделения (на деятельность которого пришла претензия) и принимают решение по данному вопросу.