

Выписка из Руководства по качеству

7.9 Жалобы (претензии)

7.9.1 В ИЛ предусмотрено рассмотрение полученных от клиентов или иных сторон жалоб (претензий) с целью их разрешения.

Записи жалобы (претензии) охватывают такую информацию:

- выражение самой жалобы (претензии);
- проверка;
- корректирующие действия.

7.9.2 Жалобы (претензии) со стороны заказчика принимаются в письменной форме. При обращении заказчика в устной форме или по телефону, ему предлагается оформить жалобу (претензию) в письменном виде.

7.9.3 Жалобы (претензии) регистрируются в «Журнале регистрации претензий и несоответствий» (СМК С/РЖ-15.4.9/6), находящемся у менеджера по качеству. Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности ИЛ, заведующий ИЛ в этом случае готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю.

7.9.5 Письменные жалобы (претензии), содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ИЛ (является необоснованным), направляется заказчику с указанием в сопроводительном письме мотивированного отказа в принятии жалобы (претензии) к рассмотрению.

7.9.6 В случае обоснованности жалобы (претензии), менеджер по качеству совместно с заведующим ИЛ и специалистами, в адрес которых поступила жалоба (претензия), проводят анализ данной жалобы (претензии) на основании нормативных (технических) и иных документов, определяющих требования к соответствующей работе (услуге).

7.9.7. Результаты рассмотрения жалобы(претензии) подготавливаются и одобряются лицом(ами), которое(ые) не принимало(и) участия в деятельности ИЛ, по поводу которой поступила жалоба(претензия).

7.9.8 Заказчик может получить информацию о ходе рассмотрения своей жалобы (претензии) на любом этапе ее рассмотрения.

Срок рассмотрения жалобы (претензии) не может превышать 10 рабочих дней со дня регистрации. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на фирменном бланке ИЛ оформляется письменный ответ.

7.9.9 Все документы, касающиеся претензий со стороны заказчика, хранятся у менеджера по качеству.

7.9.10 Анализ поступивших жалоб (претензий) входит в ежегодный анализ руководства. Кроме того, поступившие жалобы (претензии), а также подготовленные ответы на них анализируются в рамках системы управления рисками и возможностями ИЛ.