



Kant TSP

www.kantslate.kg

*Наш "Кант ТСП"
УДК Соколова
В разделе "Служебная записка" с
записью "Бо Ванчурину Ржев" и
записью "Служебная записка"*

КОМУ: Исполнительному директору ОсОО «Кант ТСП» Дадыбаеву С.О.

ОТ: Начальника лаборатории и ОТК Суконкиной М.А.

ТЕМА: Процесс рассмотрения жалоб от потребителя на сайте ОсОО «Кант ТСП»

ДАТА: 28.03.2024 г

Для выполнения требований Кыргызского Центра Аккредитации к аккредитованной лаборатории на основании требований стандарта:

ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к испытательных и калибровочных лаборатории» П 7.9.2 **Описание процесса обращения с жалобами (претензиями) должно быть доступно всем за интересованным сторонам по запросу.** При получении жалобы (претензии) лаборатория должна удостовериться, относится ли жалоба (претензия) к лабораторной деятельности, за которую она несет ответственность, и, если это так, должна принять ее на рассмотрение. Лаборатория несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы (претензии).

ГОСТ ISO/IEC 17020-2013 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов инспекции» П.7.5.2 Описание организации процесса рассмотрения жалоб и апелляций должно быть доступно по требованию любой заинтересованной стороны.

Предлагаемый текст для сайта:

Порядок принятия претензий и их рассмотрения

Претензия официально оформляется на имя Исполнительного Директора ОсОО «Кант ТСП», который с соответствующей резолюцией направляет ее для рассмотрения комиссией.

К рассмотрению подлежат обоснованные претензии, т.е. содержащие конкретную информацию/не довольствие относительно качества реализованной продукции, со сроком приобретения не позднее 60 календарных дней. Также рассмотрению не подлежат претензии, потери качества реализованной продукции в результате транспортировки, обращения и хранения.

Рассмотрение претензии комиссией, оформление решения, и его направление осуществляется в течение десяти рабочих дней с момента регистрации претензии (если не требуется представление дополнительных материалов и их изучение). Решение оформляется и направляется заявителю претензии в официальном виде на бланке ОсОО «Кант ТСП» предназначенный для исходящих писем.

Для рассмотрения претензий, требующих специальных знаний, комиссия вправе привлечь специалистов из других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе

Заключение специалистов из других организаций оценивается комиссией в совокупности со всеми другими доказательствами по рассматриваемой претензии и может быть отклонено полностью или частично с указанием мотивов отклонения.

При рассмотрении претензий руководствуется принципами конфиденциальности, право быть выслушанными, строгого соблюдения законов и иных нормативных актов Кыргызской Республики, касающиеся рассмотрению претензий и беспристрастности.



Kant TSP

www.kantslate.kg

Если по принятым решениям в течение последующих пяти рабочих дней не поступает возражений, решение считается принятым.

Расходы, связанные с рассмотрением обращений

В случае если заявитель указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного заявителя по решению суда.

Начальник Лаборатории и ОТК

М.А. Суконкина

М.А. Суконкина