

## ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЯМИ

Главной целью деятельности Общества с ограниченной ответственностью «Трансленд» является обеспечение высокого уровня организации и проведения испытаний (измерений) в заявленной области аккредитации, гарантирующего получение достоверных, объективных и воспроизводимых результатов, создание устойчивого доверия и высокой степени удовлетворенности заказчиков качеством и сроками оказываемых услуг. Политика по управлению претензиями согласована с Политикой в области качества. В целях повышения степени удовлетворенности заказчиков высшее руководство принимает на себя активные обязательства по результативному и эффективному управлению жалобами (претензиями).

Руководство гарантирует полное удовлетворение требований заказчика и высокий уровень обслуживания, выражает готовность рассмотреть и урегулировать все поступившие и испытательную лабораторию жалобы (претензии), оперативное и беспристрастное рассмотрение жалоб (претензий), конфиденциальность информации при их рассмотрении.

Руководство реализует Политику управления жалобами (претензиями), устанавливает процесс и цели управления жалобами (претензиями), обеспечивает планирование, разработку, поддержание в рабочем состоянии и постоянное улучшение процесса управления жалобами (претензиями), распределяет необходимые административные ресурсы для достижения результативности, и эффективности процесса, содействует распространению понимания персоналом ООО «Трансленд» важности процесса управления жалобами (претензиями) и необходимости ориентации на потребителя, обеспечивает быстрое реагирование на жалобы (претензии) и рассмотрение их в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса, обеспечивает открытость процесса управления жалобами (претензиями), доведение до потребителя, предъявляющего претензию, и других заинтересованных сторон в легкой и доступной форме информации о процессе управления претензиями, назначает лицо, ответственное за управление претензиями, определяет его ответственность и полномочия, обеспечивает быстрый и эффективный процесс уведомления высшего руководства о любых существенных претензиях, проводит периодический анализ процесса управления претензиями для обеспечения его результативной и эффективной работы и постоянного улучшения.

Персонал ознакомлен с настоящей Политикой и руководствуется ей в своей деятельности.

Генеральный директор ООО «Трансленд»

Пономарев А.С.

Начальник ИЛ ООО «Трансленд»

Мясоедов Н.В.

10.09.2022 г.



## Лист ознакомления

## Политикой по управлению претензиями в ИЛ ООО «Трансленд»

№ п/п	ФИО	Должность	Дата	Подпись
1	Пономарев А.С.	Ответственный за СМК ИЛ	10.01.2022	
2	Мясоедов Н.В.	Начальник ИЛ	10.01.2022	
3	Рудый В.В.	Заместитель начальника ИЛ	10.01.2022	
4	Рудый В.В.	Ведущий-инженер испытатель	10.01.2022	
5	Фоменко С.А.	Ведущий-инженер испытатель	10.01.2022	
6	Третьяков Р.Н.	Ведущий-инженер испытатель	10.01.2022	
7	Гетлинг А.А.	Инженер-испытатель	10.01.2022	
8	Ступников Д.В.	Инженер-испытатель	10.01.2022	
9	Котранов Л.Р	Инженер-испытатель	10.01.2022	
10	Ковалев А.В.	Инженер-испытатель	10.01.2022	
11	Кочевых К.П.	Инженер-испытатель	10.01.2022	
12	Молодцев Д.С.	Инженер-испытатель	10.01.2022	
13	Лазовская-Малышка А.С.	Инженер-испытатель	10.01.2022	
14	Пенкин А.Л.	Инженер-испытатель	10.01.2022	
15	Баландин В.Л.	Инженер-испытатель	10.01.2022	
16	Кириакиди В.В.	Техник по эксплуатации и ремонту оборудования	10.01.2022	
17	Мирошникова Е.А.	Специалист ИЛ	10.01.2022	
18	Степаненко А.В.	Специалист ИЛ	10.01.2022	
19	Борисов В. В.	Инженер-испытатель	10.01.2022	
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				