

## 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, во всех местах осуществления деятельности, 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

Общество с ограниченной ответственностью «Трансленд»

2024 г.

Начальник ИИ

2024 г.



А.С. Пономарёв

И.В. Мясоедов