	Политика по управлению претензиями лаборатории токсикологических исследований	Выпуск №3	
		Дата утверждения: 27.12.2022	
	П-03	Лист: 1	Листов: 1

ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЯМИ ЛАБОРАТОРИИ ТОКСИКОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Главной целью деятельности лаборатории токсикологических исследований Общества с ограниченной ответственностью «Испытательный Центр Контроля Качества Продукции» (далее – ЛТИ ООО «ИЦККП») 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.

В целях повышения степени удовлетворенности Заказчиков высшее руководство ЛТИ и ООО «ИЦККП» принимает на себя активные обязательства по результативному и эффективному управлению претензиями.

Руководство ООО «ИЦККП» гарантирует полное удовлетворение требований Заказчиков и высокий уровень обслуживания, выражает готовность рассмотреть и урегулировать все поступившие в ЛТИ претензии.

ЛТИ ООО «ИЦККП» гарантирует оперативное, беспристрастное и конфиденциальное рассмотрение претензий и принятие объективных решений по их урегулированию.


Настоящая Политика по управлению претензиями согласована с Политикой в области качества лаборатории.

Руководство ООО «ИЦККП» реализует Политику управления претензиями:

- устанавливает процесс и цели управления претензиями;
- обеспечивает планирование, разработку, поддержание в рабочем состоянии и постоянное улучшение процесса управления претензиями;
- распределяет необходимые административные ресурсы для достижения результативности и эффективности процесса управления претензиями;
- содействует распространению понимания персоналом лаборатории важности процесса управления претензиями и необходимости ориентации на потребителя;
- обеспечивает быстрое реагирование на претензии и рассмотрение их в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса;
- обеспечивает открытость процесса управления 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 в лаборатории, определяет его ответственность, обязанности, права и полномочия;
- проводит периодический анализ процесса управления претензиями для обеспечения его результативной и эффективной работы и постоянного улучшения.

Все сотрудники ЛТИ ООО «ИЦККП» ознакомлены с настоящей Политикой и обязуются руководствоваться ею в своей деятельности.

Генеральный директор ООО «ИЦККП»



А.Е. Гуцин

Начальник ЛТИ

Т.А. Ларионова

Менеджер по качеству ЛТИ

А.В. Терентьева