

Испытательная лаборатория ООО «ЭкоТруд»	<b>Ф.73 СМК-ДП-02-09</b> <b>Правила и сроки рассмотрения жалоб (претензий) к деятельности Испытательной лаборатории Общества с ограниченной ответственностью «ЭкоТруд»</b>	Утверждено: приказ № 04-ИЛ от 24.02.2020 г
		Редакция № 1
		стр. 1 из 2

## **ПРАВИЛА И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСПЫТАТЕЛЬНОЙ ЛАБОРАТОРИИ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЭКО ТРУД»**

1. Заказчик, неудовлетворённый деятельностью Испытательной лаборатории (качество обслуживания, качество и достоверность лабораторных исследований, сроки выполнения работ) имеет право в срок не позднее 3 месяцев со дня получения услуги (протокола измерений) обратиться с жалобой (претензией).

2. Для этого необходимо направить письменное обращение на имя генерального директора ООО «Эко Труд» в произвольной форме с изложением сути жалобы, (претензии):

- почтовым отправлением (заказным письмом с уведомлением о вручении) по адресу: 630089, г. Новосибирск, ул. Кошурникова, д. 29/4, помещение 15;

- в форме электронного документа по адресу электронной почты [contact@ecotrudnsk.ru](mailto:contact@ecotrudnsk.ru);

- в Отдел по работе с клиентами ООО «Эко Труд» по адресу г, г. Новосибирск, ул. Кошурникова, д. 29/4, помещение 15 с нарочным.

3. Отдел по работе с клиентами регистрирует жалобу (претензию) и уведомляет Заказчика письменно о получении жалобы (претензии) и начале работ по её рассмотрению.

4. Руководитель отдела по работе с клиентами передаёт жалобу (претензию) Руководителю Испытательной лаборатории для рассмотрения.

5. Руководитель Испытательной лаборатории определяет, относится ли жалоба (претензия) к деятельности, за которую лаборатория несёт ответственность, и если это так, принимает жалобу (претензию) на рассмотрение.

В противном случае, жалоба (претензия) возвращается в Отдел по работе с клиентами с соответствующей пометкой для передачи в другие подразделения ООО «Эко Труд».

6. В зависимости от степени срочности, опасности, сложности, возможных последствий, необходимости и возможности проведения немедленных действий, руководитель Испытательной лаборатории определяет уровень расследования жалобы (претензии):

- ответственным лицом (лицами) из числа работников Испытательной лаборатории;
- комиссией, назначенной приказом генерального директора ООО «Эко Труд».

В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

7. Срок рассмотрения жалобы – не более 10 рабочих дней с момента получения жалобы (претензии). В отдельных случаях, при наличии обоснованных объективных причин (например, в случае привлечения третьей стороны и проведении дополнительных исследований) срок рассмотрения жалобы (претензии) может быть продлён до 15 рабочих дней.

Испытательная лаборатория ООО «ЭкоТруд»	<b>Ф.73 СМК-ДП-02-09</b> <b>Правила и сроки рассмотрения жалоб (претензий) к деятельности Испытательной лаборатории Общества с ограниченной ответственностью «ЭкоТруд»</b>	Утверждено: приказ № 04-ИЛ от 24.02.2020 г
		Редакция № 1
		стр. 2 из 2

8. На любом этапе рассмотрения жалобы (претензии) Заказчик вправе запросить информацию о ходе работы с жалобой (претензией) устно по телефону +7(383) 347-71-70, либо письменно в виде официального письма на имя генерального директора ООО «ЭкоТруд».

9. В течение 2 рабочих дней руководитель Испытательной лаборатории предоставляет отчёт о проделанной работе с жалобой (претензией) и достигнутых на момент запроса результатах, предоставляет эту информацию специалисту отдела по работе с клиентами устно, либо письменно (по требованию Заказчика) на официальном бланке ООО «ЭкоТруд» для передачи Заказчику.

10. Решением комиссии допускается привлечение третьих лиц (независимой лаборатории) для подтверждения достоверности результатов измерений, полученных в Испытательной лаборатории.

Если достоверность результатов подтверждается независимой лабораторией, жалоба (претензия) признаётся необоснованной. Расходы на проведение всех дополнительных исследований относятся на счет Заказчика, предъявившего жалобу (претензию), о чем он уведомляется при принятии претензии Отделом по работе с клиентами.

11. Результаты рассмотрения жалобы (претензии), которые будут доведены до Заказчика должны быть рассмотрены и одобрены специалистом, не принимавшим участия в деятельности Испытательной лаборатории (специалист отдела СОУТ, Отдела по работе с клиентами).

12. По окончании рассмотрения жалобы (претензии), Заказчику направляется официальное уведомление о его результатах и принятых решениях.

13. В случае подтверждения обоснованности жалобы (претензии) Заказчику приносятся официальные извинения, при необходимости, отзываются протоколы испытаний и проводятся повторные измерения в согласованные с Заказчиком сроки. Расходы на оплату услуг независимой лаборатории, проведение дополнительных исследований, повторных измерений относятся на счёт ООО «ЭкоТруд».

14. Все документы, относящиеся к рассмотрению жалобы (претензии), хранятся в Отделе по работе с клиентами в течение 3 лет.

15. При рассмотрении жалобы (претензии) Испытательная лаборатория гарантирует своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю и предмету (поводу) жалобы (претензии).

Руководитель  
Испытательной лаборатории



Л.В. Секерина