

ПОЛИТИКА по урегулированию претензий ИЛ ТОО «ГЕО ТЕРР»

Руководство и персонал ИЛ в своей деятельности определили Политику и процедуру по урегулированию претензий от заказчиков услуг и других сторон, основанную на следующих принципах:

- 1) Гарантия соблюдения прав законных интересов заказчиков и (или) других сторон.
- 2) Недопустимость проявления бюрократизма и волокиты при рассмотрении претензий.
- 3) Эффективное принятие решений по претензиям, принимаемое на достоверных фактах.
- 4) Соблюдение конфиденциальности, при рассмотрении претензий.
- 5) Рассмотрение претензий коллегиально, с участием всех заинтересованных сторон.
- 6) Принятие корректирующих и (или) предупреждающих мер по результатам рассмотрения претензий.

Реализация этих принципов достигается выполнением следующих действий:

- регистрация всех поступающих в адрес ИЛ претензий;
- определение обоснованности каждой претензии;
- создание Комиссии по рассмотрению претензий (члены комиссии должны обладать достаточной квалификацией и компетентностью для принятия объективных и обоснованных решений) с учетом принципов беспристрастности (сотрудники ИЛ, имеющие отношение к предмету претензии не включаются в состав Комиссии);
- внимательно разбираться в существе претензии, направлять, при необходимости, членов комиссии на места для проверки, принимать другие конкретные меры для объективного решения вопроса;
- принимать обоснованные меры по претензиям заказчиков, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- извещать заказчика в письменной форме о принятом решении по его претензии, а в случае отрицательного решения давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативные правовые акты;
- анализировать и обобщать претензии заказчика с целью совершенствования системы менеджмента ИЛ и работ по проведению испытаний, внесения необходимых изменений и дополнений в нормативные документы.

Каждый специалист ИЛ, участвующий в процессе рассмотрения претензий, в том числе ознакомлен и обязуется быть приверженным политике ИЛ по рассмотрению претензий и приложить все усилия для ее соблюдения.

Политика ИЛ по рассмотрению претензий понятна и доступна для всех сотрудников ИЛ, заказчиков и заинтересованных лиц и размещена в доступном месте.

Руководство и персонал ИЛ несут персональную ответственность за соблюдение положений данной политики.

Заведующий ИЛ ТОО «Гео Терр» _____

Колчанова И.М.



« 18 » 10 2016 г