

Лаборатория национальных эталонов ЦСМ при МЭ КР		Издание №	2	Edition #	Laboratory of national standards CSM under ME KR	
P 7.9	Претензии	Дата введения	25.02.2020	Date of issue	P 7.9	Complaints
		Страница	1 из 3	Page		

<b>Одобрено/ Approved</b>	<b>№ издания/ Edition #</b>	<b>№ изменённых разделов/ Modified paragraphs #</b>
25.02.2020	4	Ph. 2, 3

Лаборатория национальных эталонов ЦСМ при МЭ КР		Издание №	2	Edition #	Laboratory of national standards CSM under ME KR	
P 7.9	Претензии	Дата введения	25.02.2020	Date of issue	P 7.9	Complaints
		Страница	2 из 3	Page		

### 1. Приём жалоб и претензий

В случае каких-либо жалоб и претензий к деятельности калибровочных лабораторий, клиент может направить официальную претензию в адрес организации. Письмо может быть направлено лично, через факс или по электронной почте. Все контакты размещены на главной странице сайта организации.

Многие клиенты не представляют жалобы в письменной форме, но выражают их в устной форме. Эталонные лаборатории имеют специально разработанную форму для регистрации устных претензий, которые могут быть оформлены анонимно.

### 2 Регистрация претензий

Все претензии и жалобы, относящиеся к деятельности эталонных лабораторий, поступающие как в официальной, так и в устной форме (**P 7.9\_F1 Устная претензий**), регистрируются в журнале входящей корреспонденции организации и направляются на рассмотрение в подразделение, в состав которого входят эталонные лаборатории.

После регистрации в журнале входящей документации подразделения, письмо направляется в соответствующую эталонную лабораторию с установлением срока рассмотрения.

**Срок рассмотрения жалоб/претензий составляет не более 30 календарных дней.**

### 3 Рассмотрение претензий

**Претензия рассматривается комиссией, в состав которой входят руководители других, не вовлечённых в деятельность связанную с жалобой, лабораторий и начальник управления метрологии. Результаты рассмотрения жалобы регистрируются в форме P 7.9\_F2 Рассмотрение жалобы.**

**Если жалоба является необоснованной, то незамедлительно готовится**

### 1. Receive complaints

In case of any complaints and claims to the activities of calibration laboratories, the client can send a formal complaint to the organization. The letter can be sent person, by Fax or e-mail.

The client may send a formal complaint to the organization. The letter can be sent in person, by fax or by e-mail. All contacts are available on the main page of the organization's website.

Many clients do not submit complaints in writing, but express them orally. Laboratory of national standards has a specially designed form for registering oral claims, which can be issued anonymously.

### 2 Registration of complaints

All claims and complaints related to the activities of laboratory of national standards, received both in official and oral form (**P 7. 9\_F1 Oral Complaints**), are registered in the journal of incoming correspondence of the organization and sent for consideration to the division that includes reference laboratories.

After registration in the log of incoming documentation of the Department, the letter is sent to the appropriate reference laboratory with the establishment of the review period.

**The period for consideration of complaints / claims is no more than 30 calendar days.**

### 3 Claims handling

**The claim is considered by the Commission, which includes the heads of other laboratories that are not involved in the activities related to the complaint, and the head of the Metrology Department. The results of the review of the complaint are registered in the form P 7. 9\_F2 review of the complaint.**

**If the complaint is unfounded, is immediately prepared the answer to the**

Лаборатория национальных эталонов ЦСМ при МЭ КР		Издание № 2	Edition #	Laboratory of national standards CSM under ME KR	
P 7.9	Претензии	Дата введения 25.02.2020	Date of issue	P 7.9	Complaints
		Страница 3 из 3	Page		

ответ жалобщику с указанием причин, по которым жалоба была признана необоснованной.

**Если жалоба признаётся обоснованной**, то лаборатория незамедлительно выполняет действия по рассмотрению, анализу и принятию корректирующих и предупреждающих действий, направленных в первую очередь на устранение самой жалобы, а во-вторых на устранение несоответствующей работы, повлекшей за собой жалобу.

Результаты предпринятых корректирующих действий одобряются руководителем эталонных лабораторий и руководителем управления метрологии.

По результатам проведённой работы руководитель лаборатории готовит ответ в письменной форме и, при необходимости, другие сопутствующие документы (например, при наличии ошибок в выданных сертификатах калибровки - новые сертификаты калибровки, заменяющие выданные). Письмо-ответ регистрируется в журналах исходящей документации организации.

complainant with an indication of the reasons for which the complaint was declared unfounded.

**If the complaint is valid**, the laboratory immediately performs investigation, analysis and corrective and preventive actions, aimed primarily to eliminating the complaint, and secondly to the elimination of non-conforming work, which gave the complaint.

The results of the corrective actions taken are approved by the head of laboratory of national standards and the head of the Metrology Department.

According to the results of the work done, the head of laboratory prepares a response in writing and, if necessary, other related documents (for example, if there are errors in the issued calibration certificates - new calibration certificates replacing the issued ones). The letter of reply is registered in the journals of outgoing documentation of the organization.