



Утверждаю
Генеральный директор
А.В. Врублевский
« 27 » 01 2023 г.

Политика и цели в области качества ИЛ ООО «БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТА»

Основной целью политики в области качества является обеспечение и поддержание высокого уровня организации и проведения испытаний, в заявленной области аккредитации, гарантирующего получение достоверных, объективных и воспроизводимых результатов испытаний, создание устойчивого доверия и высокой степени удовлетворенности заказчиков качеством и сроками оказываемых услуг, строгое соблюдение Критериев аккредитации в своей деятельности.

Главными целями ИЛ в области качества являются:

- удовлетворение потребностей заказчиков и предписаний государственных органов, осуществляющих контрольно-надзорные функции;
- беспристрастность и компетентность при испытаниях и измерениях в соответствии с областью аккредитации;
- обеспечение конфиденциальности информации о заказах, включая данные о заказчиках и получаемых результатах, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

Достижение поставленных целей обеспечивается решением следующих задач:

- неукоснительно выполнять требования ГОСТ ISO/IEC 17025-2019, а также соблюдать критерии аккредитации и требования к аккредитованным лицам;
- обеспечивать и поддерживать высокое качество испытаний: достоверность, объективность и точность результатов испытаний, сроки их выполнения;
- привлекать квалифицированных работников и постоянно повышать их уровень компетентности;
- совершенствование уровня обслуживания заказчиков, осуществляемого лабораторией, в целях постоянного удовлетворения требований заказчиков качеством предоставляемых услуг;

Решение этих задач обеспечивается:

- созданием организационной структуры и системы менеджмента качества ИЛ, обеспечивающих независимость и беспристрастность при проведении испытаний, достоверность и объективность проводимых испытаний, а также доверие заказчиков к качеству услуг, оказываемых ИЛ;
- постоянным анализом рисков и возможностей, связанных с деятельностью ИЛ;
- приоритетом качества во всей деятельности ИЛ и, прежде всего, в области кадровых, организационных и технических вопросов;
- вовлечением каждого работника ИЛ в процесс обеспечения качества;
- созданием морально-психологического климата в ИЛ и условий к мотивации качественного труда;
- созданием всем заказчикам равных прав и условий при проведении испытаний;
- обеспечением конфиденциальности информации, получаемой в ходе проведения испытаний;
- отказом от участия в осуществлении видов деятельности, которые ставят под сомнение беспристрастность ИЛ;
- постоянным расширением номенклатуры испытываемых изделий и освоение новых видов испытаний;

–поддержанием испытательной и измерительной базы на высоком техническом уровне, обеспечивающем требования нормативных документов на методы испытаний в области аккредитации ИЛ;

–постоянным совершенствованием СМК ИЛ.

ИЛ обязуется:

–реализовывать настоящую Политику в области качества и не принимать никаких решений и действий, противоречащих ей;

– поддерживать в рабочем состоянии описанную в Руководстве по качеству систему менеджмента качества ИЛ и содействовать постоянному улучшению ее результативности;

–выполнять и соблюдать все требования ГОСТ ISO/IEC 17025-2019, Критериев аккредитации;

–соблюдать необходимый профессиональный уровень персонала;

–сохранять высокое качество испытаний при обслуживании заказчиков.

Руководитель ИЛ

 24.01.2025

Макаров И.Ю.

Менеджер по качеству

 29.01.2025

Дукова М.В.



Утверждаю
Генеральный директор
ООО «БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТА»
А.В. Врублевский
« 27 » 01 2025 г.

Политика по управлению жалобами (претензиями) в ООО «БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТА»

В целях повышения степени удовлетворенности заказчиков высшее руководство ООО «БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТА» принимает на себя активные обязательства по результативному и эффективному управлению претензиями.

Руководство ООО «БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТА» гарантирует полное удовлетворение требований заказчика и высокий уровень обслуживания, выражает готовность рассмотреть и урегулировать все поступившие в испытательной лаборатории претензии.

ООО «БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТА» гарантирует оперативное и беспристрастное рассмотрение претензий и принятие объективного решения.

ООО «БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТА» гарантирует конфиденциальность информации при рассмотрении претензий.

Политика по управлению жалобами (претензиями) согласована с Политикой и целями в области качества лаборатории.

Руководство ООО «БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТА» реализует Политику управления жалобами (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 ООО «БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНСПОРТА» 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, определяет его ответственность и полномочия;
- обеспечивает быстрый и эффективный процесс уведомления высшего руководства о любых поступающих претензиях;
- проводит периодический анализ процесса управления претензиями для обеспечения его результативной и эффективной работы и постоянного улучшения.

Руководитель ИЛ

 27.01.2025

Макаров И.Ю.

Менеджер по качеству

 27.01.2025

Дукова М.В.