



Տեղեկատվություն

«Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին» ՓԲԸ
Կառավարման համակարգերի, արտադրանքի սերտիֆիկացման
մարմնի, փորձարկումների և տրամաչափարկման լաբորատորիաների
գործունեության վերաբերյալ բողոքների և գանգատների կառավարման
կարգի մասին

«Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին» ՓԲԸ Ընկերության կառավարման համակարգերի սերտիֆիկացման մարմնի կողմից բողոքների և գանգատների կառավարման մասին տեղեկատվությունը էլեկտրոնային տեսքով հասանելի է սպառողներին, բողոքարկողներին և այլ հետաքրքրված կողմերին:

«Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին» ՓԲԸ Ընկերությունը սահմանել է գանգատներին և բողոքներին /գանգատներին և բողոքարկումներին / արձագանքման կարգը / *SARM 7.13/9.7,9.8/7.9 D102 ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԵՐ. ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ՍՏԱՆԴԱՐՏ.ԳԱՆԳԱՏՆԵՐ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐ/ԳԱՆԳԱՏՆԵՐ ԵՎ ԲՈՂՈՔԱՐԿՈՒՄՆԵՐ/*, որը համապատասխանում է ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17065, ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17021-1, ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17025 ստանդարտների 7.13/9.7,9.8/7.9 բաժինների, ինչպես նաև ՀՍՏ ԻՍՕ 10002 «Սպառողի բավարարվածություն. Ղեկավար ցուցումներ կազմակերպություններում գանգատների կառավարման վերաբերյալ» ստանդարտի պահանջներին:

Համաձայն *SARM 7.13/9.7,9.8/7.9 D102* կարգի, գանգատների և բողոքների /գանգատների և բողոքարկումների/ քննարկման և որոշումների կայացման համար «ՍՏԱՆԴԱՐՏԱՑՄԱՆ ԵՎ ՉԱՓԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ԱԶԳԱՅԻՆ ՄԱՐՄԻՆ» ՓԲԸ Ընկերությունում ստեղծվել է բողոքարկումների, գանգատների և անկողմնակալության կառավարման հանձնաժողովը:

Բողոքարկումը/գանգատը քննարկվում է հանձնաժողովի կողմից՝ այն ստանալուց ոչ ուշ քան 15 օրվա ընթացքում:

Հանձնաժողովին փաստաթղթերը ներկայացվում են կառավարման համակարգերի և արտադրանքի սերտիֆիկացման մարմնի, փորձարկումների և տրամաչափարկման լաբորատորիաների կողմից՝ ոչ ուշ քան հանձնաժողովի նիստից մեկ շաբաթ առաջ:

Հայտատուն իրավունք ունի մասնակցել հանձնաժողովի նիստին և հայտնել իր կարծիքը:

Գանգատների և բողոքների /գանգատների և բողոքարկումների/ քննարկման և որոշումների կայացման համար պատասխանատու է «ՍՏԱՆԴԱՐՏԱՑՄԱՆ ԵՎ ՉԱՓԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ԱԶԳԱՅԻՆ ՄԱՐՄԻՆ» ՓԲԸ Ընկերության բողոքարկումների, գանգատների և անկողմնակալության կառավարման հանձնաժողովը:

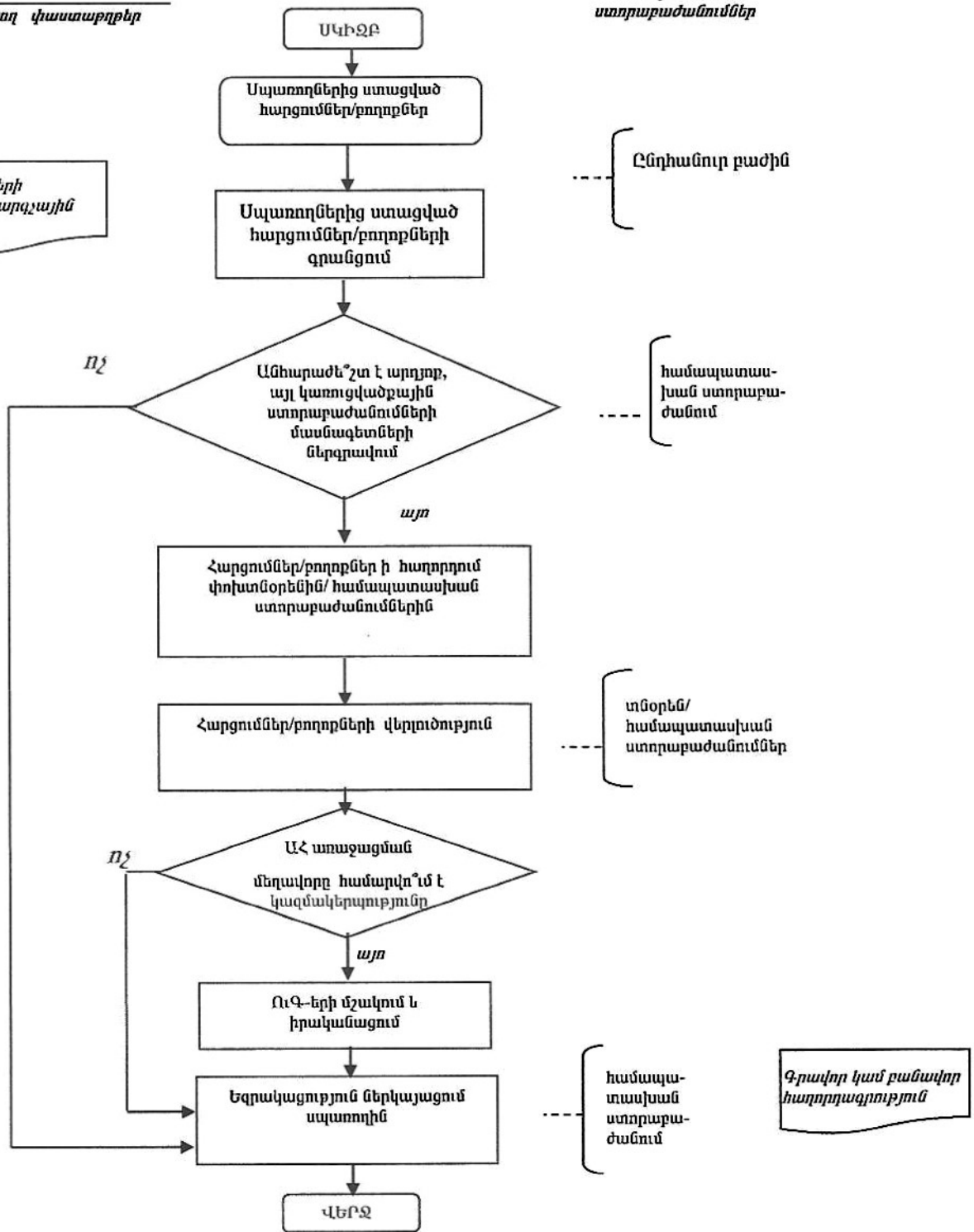
«Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին» ՓԲԸ Ընկերության կողմից բողոքների և գանգատների կառավարումն իրականացվում է հետևյալ ալգորիթմներով:

Բողոքարկումների վերլուծության աշխատանքների իրականացման ալգորիթմ

Ուղեկցող փաստաթղթեր

Պատասխանատու ստորաբաժանումներ

Տվյալների համակարգչային բազա



Գանգատների կարգավորման բլոկ-սխեմա

