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

«Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին» ՓԲ 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» ՓԲ Ընկերությունը սահմանել է գանգատներին և բողոքներին /գանգատներին և բողոքարկումներին/ արձագանքման կարգը/ *SARM 7.13/9.7,9.8/7.9 DIO2 ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԵՐ, ԿԱՋՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅԱՆ ՍՏԱՆԴԱՐՏ.ԳԱՆԳԱՏՆԵՐ ԵՎ ԲՈՂՈՔԱՐԿՈՒՄՆԵՐ*/, որը համապատասխանում է ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17065, ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17021-1, ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17025, ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17024 ստանդարտների 7.13/9.7, 9.8/7.9/9.9 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 DIO2 կարգի, գանգատների և բողոքների /գանգատների և բողոքարկումների/ քննարկման և որոշումների կայացման համար «ՍՏԱՆԴԱՐՏԱՑՄԱՆ և ՉԱՓԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ԱԶԳԱՅԻՆ ՄԱՐՄԻՆ» ՓԲԸնկերությունում ստեղծվել է բողոքարկումների, գանգատների և անկողմնակալության կառավարման հանձնաժողովը:

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

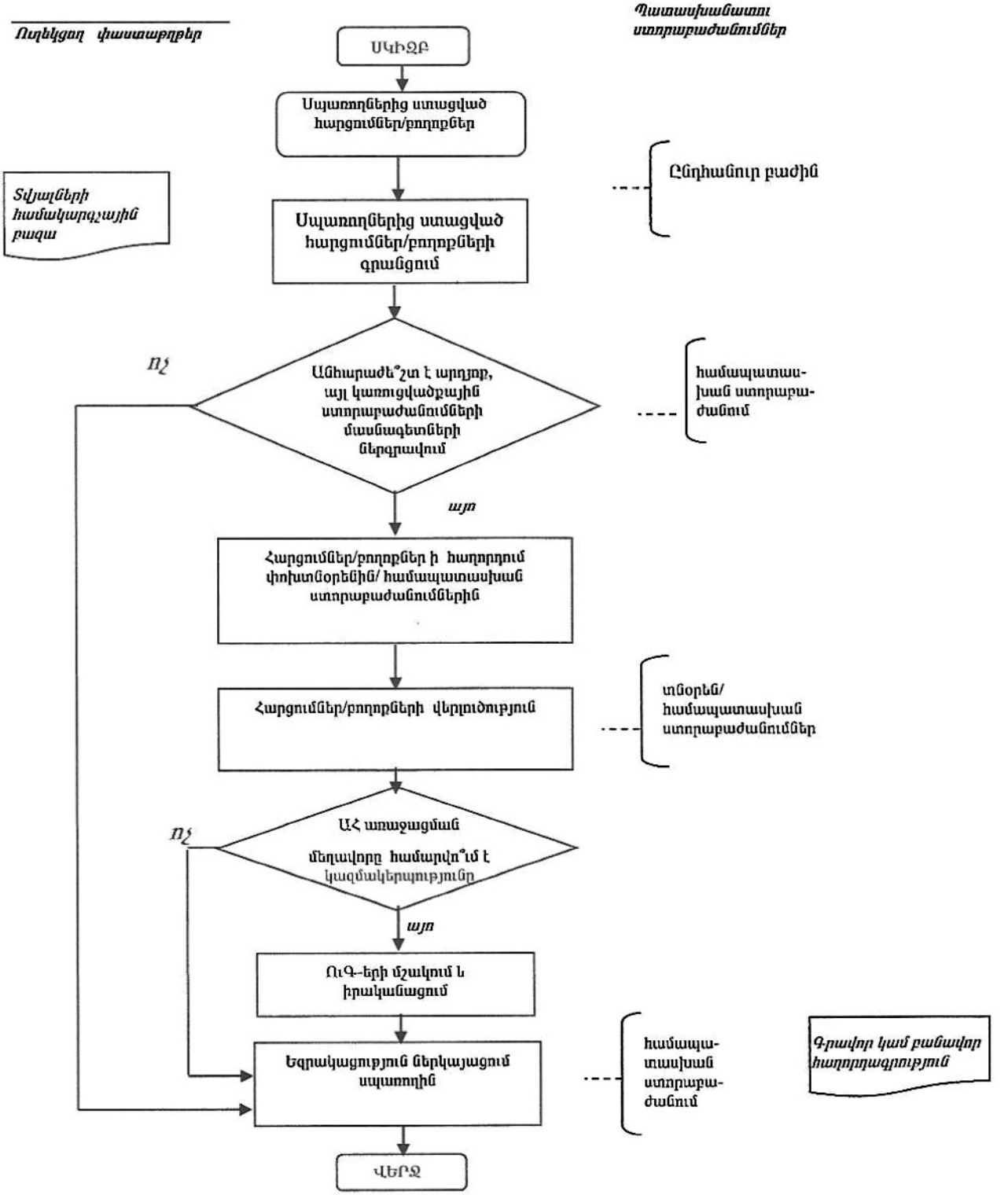
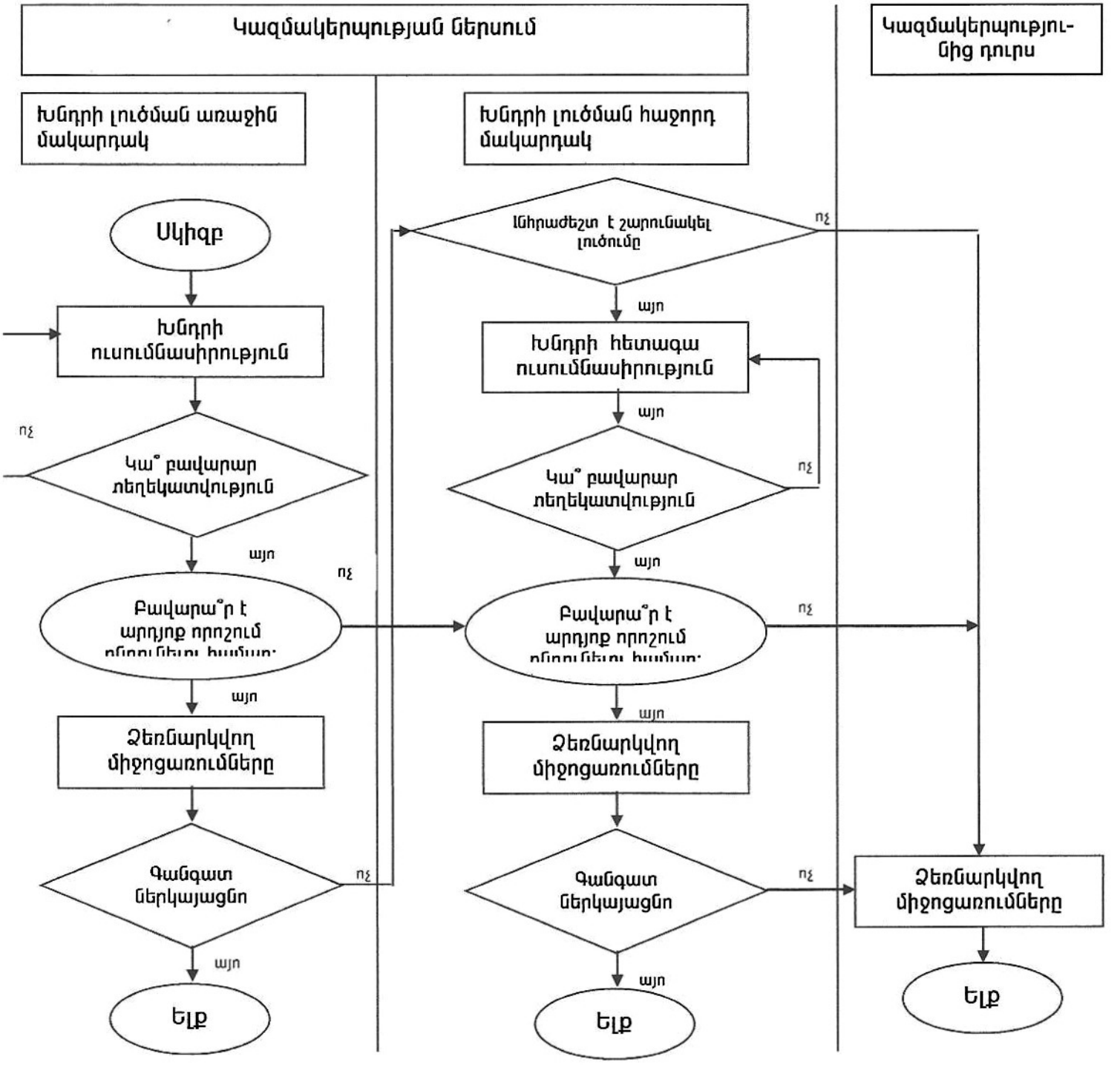
Հանձնաժողովին փասաթղթերը ներկայացվում են կառավարման համակարգերի և արտադրանքի սերտիֆիկացման մարմնի, փորձարկումների և տրամաչափարկման լաբորատորիաների կողմից՝ ոչ ուշ քան հանձնաժողովի նիստից մեկ շաբաթ առաջ:

Հայտատուն իրավունք ունի մասնակցել հանձնաժողովի նիստին և հայտնել իր կարծիքը:

Գանգատների և բողոքների /գանգատների և բողոքարկումների/ քննարկման և որոշումների կայացման համար պատասխանատու է «Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին» ՓԲԸնկերության բողոքարկումների, գանգատների և անկողմնակալության կառավարման հանձնաժողովը:

«Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին» ՓԲԸնկերության կողմից բողոքների և գանգատների կառավարումն իրականացվում է հետևյալ ալգորիթմերով.

Բողոքարկումների վերլուծության աշխատանքների իրականացման ալգորիթմ



Գանգատների կարգավորման բլոկ-սխեմա