

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ (ПРЕТЕНЗИЯМИ)



Открытое акционерное общество «Борисовский завод медицинских препаратов» считает процесс рассмотрения жалоб (претензий) по лабораторной деятельности санитарно-промышленной лаборатории неотъемлемой частью работы с Заказчиком, направленной на создание прочных взаимоотношений, удовлетворение их требований и быстрое реагирование на их запросы.

Высшее руководство ОАО «БЗМП» открыто для взаимодействия и, принимая обязательства по результативному управлению жалобами (претензиями), гарантирует:

- планирование, разработку, поддержание в рабочем состоянии процесса управления претензиями;

- выделение необходимых административных ресурсов для достижения результативности и эффективности процесса управления претензиями;

- содействие распространению понимания персоналом важности процесса управления жалобами (претензиями) и необходимостью ориентации на Заказчика;

- обеспечение быстрого реагирования на претензии и рассмотрение их беспристрастно на всех стадиях процесса;

- конфиденциальность информации при рассмотрении жалоб (претензий);

- проведение анализа процесса управления претензиями для обеспечения его постоянного улучшения;

- при необходимости возможность обмена информацией о результативности системы менеджмента СПЛ, касающейся лабораторной деятельности с Заказчиком.

Конечная цель лабораторной деятельности санитарно-промышленной лаборатории: исполнение договорных обязательств в полном объеме, полная удовлетворенность Заказчика и отсутствие претензий с их стороны.

Генеральный директор

И.А.Митрофанов

01.12.2022