

АННОТАЦИЯ
программы
«РАБОТА С ЖАЛОБАМИ (ПРЕТЕНЗИЯМИ) В СООТВЕТСТВИИ
С ТРЕБОВАНИЯМИ ГОСТ ISO/IEC 17025-2019»

Объем программы: 2 часа.

Формат обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий.

Итоговый документ: диплом участника.

Цель реализации программы **«Работа с жалобами (претензиями) в соответствии с требованиями ГОСТ ISO/IEC 17025-2019»** – совершенствование теоретических знаний, умений и практических навыков по изучению жалоб, претензий, относящихся к лабораторной деятельности, принципа работы с жалобами.

Программа **«Работа с жалобами (претензиями) в соответствии с требованиями ГОСТ ISO/IEC 17025-2019»** имеет продуманную структуру подачи необходимого учебного материала для всесторонней и последовательной проработки актуальных вопросов.

Основные задачи программы:

- ⇒ изучить термины и определения, относящиеся к процессу управления жалобами;
- ⇒ усовершенствовать знания о получении, проверки, рассмотрении и выявлении жалоб (претензий).

Содержание программы:

- ⇒ Термины и определения, относящиеся к процессу управления жалобами.
- ⇒ Жалобы (претензии), относящиеся к лабораторной деятельности.
- ⇒ Разработка процесса управления жалобами.
- ⇒ Принципы работы с жалобами (претензиями). Обеспечение принципа беспристрастности.
- ⇒ Выявление жалоб (претензий). Получение, проверка, рассмотрение жалобы (претензии).