	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709–1 Редакция: 03 Страница: 1 от 3
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

ОПК 709-1 УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура съдържа основните дейности и стъпки за своевременно и коректно решаване на жалби, получени от клиентите, с оглед постигане на поставените цели по качеството от ръководството на ЦНИЛ.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Жалбите се приемат от ръководителя на лабораторията или от отговорника по качеството и се регистрират във ФК 709-1 “Обработка на жалби”.

Ръководителят на лабораторията заедно с ОК разглеждат и анализират постъпилите жалби в срок от една седмица от датата на тяхното регистриране.


В процеса на анализа трябва да бъде изяснено дали жалбата е основателна като се провери:

- Документирани ли са всички предварителни устни уговорки с клиента за предстоящо пробонабиране и изпитване;
- Дали са достатъчно ясни и точни изискванията на клиента и дали съвпадат с представената му оферта;
- Дали методите и задълженията за извършване на пробонабирането и изпитването са достатъчно ясно и недвусмислено формулирани, съобразно изискванията на клиента;
- Съхраняват ли се всички съществуващи документи по заявката, съгласно СУ;
- Изправно ли е използваното оборудване;
- Използваните методики;
- Наличието на допусната грешка в изчисленията /проверяват се първичните записи на персонала/ или техническа грешка при оформяне на протокола.

3. ОПИСАНИЕ

Системата за управление на ЦНИЛ е изградена така, че да не се допускат жалби и несъответствия. Описанието на процеса на разглеждане на жалби е на разположение на всички заинтересовани страни при поискване. Тъй като процесът е документиран в настоящата процедура, копие от нея стои на видно място на разположение на клиентите в помещението, в което се приемат заявки за изпитвания.

При получаване на жалба и жалбата се отнася до лабораторните дейности, за които тя е отговорна,

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709–1 Редакция: 03 Страница: 2 от 3
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

ЦНИЛ я потвърждава и обработва. ЦНИЛ е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби.

Процесът за обработване на жалби включва най-малко следните елементи и методи:

- описание на процеса за получаване, потвърждаване, проверка на жалбата, както и за вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалбата;
- проследяване и документиране на жалбите, включително предприетите действия за тяхното разрешаване;
- гарантиране, че всяко предприето действие е осъществено.

Когато получава жалбата, ЦНИЛ е отговорна за събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата.

ЦНИЛ уведомява жалбоподателя за получаването на жалбата и доколкото е възможно му предоставя информация по напредъка от разглеждането и заключенията по жалбата.

Заключенията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице(ца), които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Това може да бъде извършено и от външен персонал – независим и компетентен.


Ако по независещи от ЦНИЛ причини, не бъде спазен срокът или не бъдат изпълнени договореностите, причините се разясняват на Възложителя и ако той не оттегли жалбата се процедира съгласно договора.

ЦНИЛ уведомява за получаването на жалбата и доколкото е възможно предоставя на жалбоподателя информация по напредъка от разглеждането и заключенията по жалбата в писмен вид.

При възражение, относно резултата от изпитването се процедира по следния начин: Ръководителят на Лабораторията или Отговорникът по Качеството предоставят пробата за повторно изпитване което се провежда в присъствието на Възложителя.

Когато резултатите от повторното изпитване се дублират с първоначалните, Възложителят е длъжен да заплати извършената услуга, независимо дали резултатите го удовлетворяват или не. В случай, че няма повторяемост на резултатите се търси услугата на други (поне две) независими лаборатории, които също трябва да бъдат акредитирани. Ако резултатите не се потвърдят, стойността на услугата се заплаща от ЦНИЛ и се предприемат съответните коригиращи действия.

При доказано неоснователно възражение от страна на Възложител (резултатите се потвърждават с тези на ЦНИЛ), разходите направени за повторното изпитване са за сметка на Възложителя.

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Редакция: 03 Страница: 3 от 3
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

Ръководителят на Лабораторията изпраща мотивиран отговор на клиента в десетдневен срок от регистрирането на жалбата, относно основателността ѝ, както и за предприетите коригиращи и превантивни действия, съгласно процедура към НК 807 Изисквания за системата за управление. Коригиращи действия, ОПК 807-1 Коригиращи действия, ако тя е основателна.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Формуляри ФК 709-1 Обработка на жалби се съхраняват от ОК в срок до края на календарната година, в която са регистрирани. След това, кореспонденцията и ФК 709-1 за постъпилите жалби се архивират и управляват съгласно процедура НК 804 Изисквания за системата за управление. Управление на записите; ОПК 804-1 Управление на записите; РПК 804-1 Архивиране и унищожаване на записи; ФК 804-1 Архивиране на записи по качеството.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ФК 709-1 Обработка на жалби;
 НК 807 Изисквания за системата за управление. Коригиращи действия;
 ОПК 807-1 Коригиращи действия;
 ОПК 807-1 „Коригиращи действия”
 НК 804 Изисквания за системата за управление. Управление на записите;
 ОПК 804-1 Управление на записите;
 РПК 804-1 Архивиране и унищожаване на записи;
 ФК 804-1 Архивиране на записи по качеството.

Съставил: Росица Пейчева Отговорник по качеството	Утвърдил: инж. Т. Недялкова Р - л Лаборатория	Важи от: 09.09.2019 г.
---	---	---------------------------