



Код: ОП 709-1
Редакция: 01
Дата: 23.04.2019г.

ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ГСМ към БУЛГАРКОНТРОЛА АД

УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ 709-1 ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура определя реда за приемане, регистриране, анализиране и обработване на жалби от клиенти и предприемане на коригиращи действия от страна на ИЛ за ГСМ. С това се цели постигане на високо качество на предоставените услуги и постигане на удовлетвореност на клиентите в съответствие с техните изисквания.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ

Дейностите по приемане, проверката и решението за основателността на постъпили жалби от клиенти са отговорност на Ръководител ИЛ за ГСМ.

Дейностите по анализ на несъответствието са отговорност на ОК.

Предприемането на коригиращи действия са отговорност на РЛ и ОК.

Клиентът се уведомява за взетите решения от Ръководител ИЛ за ГСМ.

3. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Съгласно БДС EN ISO/IEC 17025:2018 жалба е всяко изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

Клиентите на лабораторията при подаването на заявката за изпитване (Ф 701-1 „Заявка за изпитване“) се информират за начина, по който могат да правят жалби. Настоящата процедура се предоставя при поискване на всяка външна заинтересована страна.

Жалбите се приемат от РЛ или ОК (писмено – по поща, факс или e-mail, на място в лабораторията). Жалбите се приемат само в писмен вид. Отбелязват се данните във Ф 709-1 „Дневник за регистриране на жалби“, който се намира в лабораторията на видно и достъпно място за улесняване на клиента.

Политиката на Лабораторията е нито една жалба да не се пренебрегва или омаловажава и негативната ситуация да се яви позитивна и носеща полза за двете страни.

Жалбите могат да бъдат за:

- организационни недостатъци;
- неспазване на срокове;
- превишени цени;
- неспазване на договорености;
- несъответствие на резултати от изпитването;
- недостатъчна информация подадена към клиента.

3.1 ПОДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ

За да бъде разгледана и регистрирана като жалба постъпила информация в Лабораторията, следва да бъде написана на български език, да бъде идентифицирана като жалба и да съдържа:

- Наименование на юридическото лице/ едноличен търговец;
- Адрес, телефон, email;
- Обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- Дата и подпис на жалбоподателя.

Съставил и проверил:
Утвърдил:

Име, фамилия
Марина Дикова
Йорданка Павлова

Длъжност
Отговорник по качеството
Ръководител Лаборатория

Подпис

Дата
22.04.2019
23.04.2019

Извършващ контрол върху приложението Ръководител ИЛ за ГСМ „Булгарконтрол“ АД



Код:ОП 709-1
Редакция: 01
Дата:23.04.2019г.

ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ГСМ към БУЛГАРКОНТРОЛА АД

Проверка за редовност на подадената информация, идентифицирана като жалба, се извършва от ОК и в случай, че не е налична посочената информация, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите пропуски в пет дневен срок от получаване на съобщението.

Жалбата не се разглежда в следните случаи:

- Касае действия с давност повече от една година;
 - Не е от компетентността на Лабораторията;
 - Анонимна;
 - Когато е подадена повторно по въпрос, по който вече има решение на Лабораторията.
- Жалбоподателят се уведомява (писмено, по факс, на e-mail или по телефона) в три дневен срок от взетото решение.

При неизпълнение на дадените указания, подадената информация не се регистрира като жалба и не се разглежда.

При редовност на жалбата същата се регистрира във Ф 709-1 „Дневник за регистриране на жалби“.

3.2 РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ

Ръководител ИЛ за ГСМ в едномесечен срок извършва проверка за основателността на жалбата и взема решение за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждане.

В случаите когато е даден ход на разглеждане на постъпила жалба, срока за вземане на решение за нейната основателност и за предприемане на действия е до 30 дни от датата на регистриране на жалбата. В случай, че този срок се окаже недостатъчен, с решение на Ръководител ИЛ за ГСМ той може да бъде удължен с до 30 дни, за което задължително се уведомява жалбоподателя.

Разглеждането на жалбата за основателност се извършва от комисия под ръководството на Ръководител ИЛ за ГСМ освен в случаите, когато тя се отнася до извършени от него самият дейности. В този случай жалбата се разглежда под ръководството на ОК.

Включените в комисията специалисти от ИЛ за ГСМ, не трябва да са участвали в извършването на разглежданите в жалбата лабораторни дейности.

При необходимост, резултатите от проучването и анализа по постъпилата жалба се разглеждат с участието на външни за лабораторията лица, с подходяща компетентност по жалбата. Привличането на подходящи експерти се извършва съгласно критериите заложи в ОП 606-1 „Продукти и услуги доставяни от външни доставчици“ и оценени чрез Ф 606-1 „Оценка на доставчици на продукти и услуги“.

Комисията извършваща разглеждането, събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата изисква:

- Всички документи придружаващи засегнатата заявка;
- Метрологичен статус и междинна проверка на ТС, с които е извършено изпитването;
- Правилното прилагане на методите за изпитване/вземане на проби;
- Проверка на първичните записи попълнените работни листи и издадените протоколи от изпитване, за грешки или непълноти.
- Изисква писмен доклад от специалиста, чиито действия са довели до нарушенията;
- Събира доказателствени материали и извършва анализ на констатирани несъответствия;



Код: ОП 709-1
Редакция: 01
Дата: 23.04.2019г.

ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ГСМ към БУЛГАРКОНТРОЛА АД

➤ При необходимост възлага извършването на повторно изпитване от друг С-и или външна лаборатория и паралелно се работи РМ или проба с познат състав QC-образец. Разходите от повторното изпитване са за сметка на лабораторията.

В случай, че жалбата е свързана с вземане на проби/извадки от специалист на лабораторията, в комисията се включва специалист по пробовземане, който не е участвал в дейностите по вземане на проби обект на жалбата.

След направените проверки комисията взема решение за основателността на жалбата. Решението се документира Ф 709-2 „Обработка на жалба“ и се предава на Ръководител ИЛ за ГСМ за заключение по постъпилата жалба.

Лабораторията уведомява жалбоподателя за получаването на жалбата, предоставя информация по напредъка от разглеждането и заключения по жалбата.

3.3 ИНФОРМИРАНЕ НА ЖАЛБОПОДАТЕЛЯ

Лабораторията информира жалбоподателя, както следва:

➤ До 10 дни от регистриране във Ф 709-1 „Дневник за регистриране на жалби“ – за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждането;

➤ До 30 дни от регистриране във Ф 709-1 „Дневник за регистриране на жалби“ за решението по основателността на жалбата и за необходимостта от провеждане на допълнителни действия или за удължаване на срока за вземане на решение. РЛ ИЛ за ГСМ информира жалбоподателя за резултатите от проверката на постъпилата жалба в писмен вид с Ф 709-3 „Отговор на жалба“.

3.4 ЗАПИСИ

Всички дейности по управлението на жалбите се документират. Записите за всички жалби, както и за извършените проверки и предприетите коригиращи действия се съхраняват и проследяват във Ф 709-1 „Дневник за регистриране на жалби“ и Ф 709-2 „Обработка на жалба“.

Информацията за постъпилите жалби и начините на разрешаването им се докладват на Прегледа от ръководството и се използват при планиране на целите по качеството за следващ отчетен период, мониторинга и обучението на персонала и въвеждане на действия за подобряване на СУ.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Документацията, свързана с договорните условия и изпитванията се управлява и съхранява съгласно ОП 804-1 „Управление на записите (Възможност А)“. За решаване на жалбата и предотвратяване / ограничаване на последиците се действа по реда на ОП 807-1 „Коригиращи действия (Възможност А)“ и ОП 805-1 „Действия за овладяване на рисковете и възможностите (Възможност А)“.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ОП 606-1	Продукти и услуги доставяни от външни доставчици
ОП 710-1	Несъответстваща работа
ОП 804-1	Управление на записите (Възможност А)
ОП 807-1	Коригиращи действия (Възможност А)
Ф 606-1	Оценка на доставчици на продукти и услуги
Ф 701-1	Заявка за изпитване



Код: ОП 709-1
Редакция: 01
Дата: 23.04.2019г.

**ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ГСМ
към БУЛГАРКОНТРОЛА АД**

Ф 709-1	Дневник за регистриране на жалби
Ф 709-2	Обработка на жалба
Ф 709-3	Отговор на жалба
Ф 710-1	Доклад несъответстваща дейност