 ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ ПРИ "СВИЛОЦЕЛ" ЕАД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 02 Ревизия: 00 Дата: 01.01.22 г. Стр. 1/5

1. Цел

С настоящата процедура се цели да се регламентира регистрирането, обработката и отстраняването на жалби, постъпили от клиенти на лабораторията.

2. Обхват

Процедурата е валидна за Лабораторията за изпитване при „Свилоцел” ЕАД и нейните клиенти

3. Термини, определения и съкращения

РЛ – ръководител лаборатория
 ОК-отговорник по качеството
 ОМО – отговорник метрологично осигуряване
 ТР – технически ръководител
 СИ – специалисти по изпитване
 СП – специалист по пробовземане

Жалба - писмено изразена неудовлетвореност от страна на лице или организация (възложител/клиент), по отношение на вече приключила поръчка за изпитване, съгласно договорените условия, на която се очаква мотивиран отговор. Рекламации могат да възникнат и при съмнения за достоверност на резултатите, отразени в протокола, след завършване на поръчката

4. Права и отговорности

РЛ:


- Жалбата се приема и документира лично от РЛ.
- Взема отношение относно оправдаността на жалбата;
- Разследването се провежда лично от РЛ;
- Анализира изпитването и възможните причини за грешки;
- При откриване на грешката се отстраняват причините;
- При съмнение в точността на ТС се дават контролни проби в друга лаборатория и при необходимост ТС се калибрира наново;
- При потвърждаване на резултатите от изпитването, РЛ уведомява клиентът писмено, че жалбата е неоснователна;
- При установяване на грешка същата се отстранява, като клиентът се уведомява

ОК:

- Завежда и съхранява документацията, свързана с управлението на жалбите
- Всяка жалба се завежда от ОК и не може да остане без последствие;

ТР:

- Разглежда и съдейства при жалби и възражения на клиенти съвместно с Ръководителя на лабораторията и отговорника по качеството
- Анализира изпитването и възможните причини за грешки;

 ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ ПРИ "СВИЛОЦЕЛ" ЕАД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 02 Ревизия: 00 Дата: 01.01.22 г. Стр. 2/5

ОМО:

- При съмнение в точността на уреда се дават контролни проби в друга лаборатория и при необходимост ТС се калибрира наново

СИ и СП:

- Засегнатите от жалбата специалисти съдействат за изпълнението на предписаните мерки за приключване на жалбата

5. Описание

Жалба е всяко възражение от страна на клиента, постъпило в писмена форма и отнасящо се до въпроси, касаещи лабораторията. Жалбите се приемат в писмена форма от Ръководителя на лабораторията/ОК, след което се регистрират и проверяват. Във всеки отделен случай трябва да се установи дали несъответствието, предизвикало жалбата е породено от грешка /неразбиране на клиента или е по вина на лабораторията.

Лабораторията не отговаря на анонимни жалби, оплаквания или забележки.

Жалбите да бъдат свързани със:

- съмнения или доказано несъответствие в качеството на договореното с клиента изпитване и/или пробовземане; в такъв случай изпитването на проба се повтаря само при наличие на заделени контролни проби в Лабораторията за изпитване при „Свилоцел” ЕАД. Невъзможно е повторение на изпитването за показателите рН и БПК, за които не се приемат жалби, поради невъзможност за консервиране. При основателна жалба за пробовземане – се договаря ново пробовземане.

- начина на изпълнение на постигнатите договорености, вкл. ценообразуване, срокове за доставка, получени резултати от изпитване и др.

- дейността на конкретен служител в Лабораторията за изпитване при „Свилоцел” ЕАД, нарушени срокове.

5.1. Регистриране на жалбите

5.1.1. Устно оплакване от клиенти

Жалбите постъпили устно, не се обработват.


5.1.2. Писмени рекламации

Ако възражението е постъпило по факс, e-mail, по пощата или клиентът е дошъл на място се попълва *ФК 7.9/01 „Формуляр за жалба“*. Формулярът е достъпен както на сайта на Лабораторията за изпитване при „Свилоцел“ ЕАД, така и на място. Жалбата се завежда от РЛ във *ФК 7.9/02 “Дневник за жалби”*.

5.2. Обработка на жалбите

При жалба от клиента за качеството на получените резултати е необходимо да се предприемат спешни мерки за проверка на процеса на лабораторните дейности:

- Проверка на точността на използваните реактиви;
- Проверка на изправността на използваното оборудване;
- Проверка на използваната методика или вземане на проба;

 ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ ПРИ "СВИЛОЦЕЛ" ЕАД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 02 Ревизия: 00 Дата: 01.01.22 г. Стр. 3/5


- Проверка на срока за изпълнение
- Повторение на изпитването от друг специалист в лабораторията;
- Уведомяване на клиента за резултатите от коригиращи действия.

Освен описаните по-горе действия се прави анализ на всички обстоятелства чрез:

- Проучване на всички данни от лабораторните дневници, за да се установи как са извършени отделните операции;
- Проверка на всички документи, касаещи получаването на пробите, извършването на изпитванията и съхранението им;
- Ако вида на пробата позволява и има контролна проба, тя може да се отвори само в присъствие на клиента;
- Допуска се присъствие на клиента при извършване на изпитването, като за целта се подписва *ФК 7.1/02 “Декларация за конфиденциалност от външни лица”* и се издава *ФК 7.1/03 “Пропуск за допускане на външно лице”*. По време на престоя на външното лице в помещенията се вземат мерки за осигуряване поверителността на останалите изпитвания в лабораторията. Получените резултати от изпитванията се разглеждат като фирмена тайна за съответния възложител и не могат да стават достояние на трети лица без негово съгласие.
- След приключване на изпитването на контролната проба се издава протокол със същия номер и сигнатура “КП” пред номера на протокола и изрична забележка, че изпитването е проведено на контролната проба.
- Ако се налагат технически корекции в протокола на изпитване се издава протокол със същия номер и сигнатура “к” след номера.
- Ако клиента желае, съгласно договорените условия изпитването на контролната проба да се извърши в друга независима акредитирана лаборатория (арбитражна), то трябва да се проведе в присъствие на специалист от Лаборатория за изпитване при „Свилоцел” ЕАД, но отново паралелно се извършват и изпитванията на част от същата контролна проба и в ЛИС.
- Резултатите от анализа се документират, подписват се от ръководителя на лабораторията и се изготвя от РЛ *ФК 7.9/03 “Становище относно рекламация”*. Документирането и провеждането на коригиращи действия се извършва съгласно *ОПК 8.7/01 “Провеждане на коригиращи действия”*.
- *ФК 7.9/03 “Становище относно рекламация”* се издава в два еднообразни екземпляра, които предоставя на клиента за съгласуване.
- При жалби насочени към Ръководителя на лабораторията жалбата се разглежда от външно независимо лице за лабораторията.

5.2.2.1. При постъпване на писмена жалба от страна на лице или организация, по отношение на вече приключила поръчка за изпитване, контролната проба се отваря при наличие на документ, в който да е посочено в коя лаборатория ще се извършва изпитването и за сметка на кого. Процедира се по следния начин:

- Клиента се уведомява писмено или устно за постъпилото искане, изисква се неговото съгласие за отваряне на контролната проба и осигуряване на присъствие му. Писменото уведомление се извършва чрез *ФК 7.1/05 “Писмо до клиента”*;

 ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ ПРИ "СВИЛОЦЕЛ" ЕАД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 02 Ревизия: 00 Дата: 01.01.22 г. Стр. 4/5

- Ако изпитването се провежда в Лаборатория за изпитване при „Свилоцел” ЕАД, пробата се регистрира от РЛ/Зам. РЛ в съответните формуляри - *ФК 7.4/01 „Заявка”* и *ФК 7.4/04 “Входящо - изходящ дневник”*
- Ръководителят на лабораторията/ТР поставя номер на обекта за изпитване, идентичен с номера от входящо-изходящия дневник, след което специалистите, отговорни за изпитването го извършват;
- Съответните специалисти провеждат изпитванията, като по време на същите се извършва контрол от страна на ОК/ТР или РЛ. При възникване на проблеми се информира РЛ, който предприема необходимите коригиращи действия.
- Специалистите предават резултатите от изпитванията на РЛ/ТР, на база на който РЛ изготвя протокола от изпитване.

5.2.3. Контрол на обработката на жалбите

5.2.3.1. Жалбата се разглежда от РЛ, ТР и ОК, за да се прецени нейната оправданост, в срок от 2 до 4 седмици в зависимост от жалбата.

5.2.3.2. При доказана оправданост на жалбата се предприемат коригиращи действия, съгласно *ОПК 8.7/01 “Провеждане на коригиращи действия”* за отстраняване на жалбата.

5.2.3.3. Провеждането на коригиращите действия и наблюдението на ефекта от тях се извършва при спазване изискванията на *ОПК 8.7/01 “Провеждане на коригиращи действия”* и *ОПК 7.10/01 “Управление на несъответстващата работа”* в срок от 10 работни дни.


5.2.3.4. В зависимост от характера на жалбата и честотата на нейната поява, ръководството на Лабораторията за изпитване при „Свилоцел” ЕАД може да планира и насрочи извънпланов вътрешен одит в засегнатото направление/специалист, за да се анализират източниците на несъответствие и набележат мерки за отстраняването им.

5.2.3.5. Извънплановият одит се провежда съгласно *ОПК 8.8/01 “Вътрешни одити”*.

5.2.3.6. При оправдана жалба, разходите по обработката и отстраняването и са за сметка на лабораторията.

5.2.3.7. Ако при обработката на жалбата или след провеждане на коригиращите дейности, не се стигне до споразумение за нейното приключване, спорът се урежда по съдебен път.

5.2.3.8. Всички етапи и мерки за обработката и отстраняването на жалбата се документират от ОК във *ФК 7.10/01 “Доклад за несъответствие”*.

 ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ ПРИ "СВИЛОЦЕЛ" ЕАД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 02 Ревизия: 00 Дата: 01.01.22 г. Стр. 5/5

5.2.3.9. Цялата документация, свързана с дадена жалба, се идентифицира с пореден №/дата и съхранява от РЛ в папка “Жалби”, съгласно *ОПК 8.3/01 “Управление на документите”*.

5.2.3.10. Всички постъпили жалби се докладват от ОК при годишния преглед от ръководството съгласно *ОПК 8.9/01 “Преглед от ръководството”*

6. Съпътстващи документи

- ОПК 7.9/01 Управление на жалби
- ОПК 7.10/01 Управление на несъответстващата работа
- ОПК 8.3/01 Управление на документите
- ОПК 8.7/01 Провеждане на коригиращи действия
- ОПК 8.8/01 Вътрешни одити
- ОПК 8.9/01. Преглед от ръководството
- ФК 7.1/02 Декларация за конфиденциалност от външни лица
- ФК 7.1/03 Пропуск за допускане на външно лица
- ФК 7.1/05 Писмо до клиент
- ФК 7.4/01 Заявка
- ФК 7.4/04 Входящо изходящ дневник
- ФК 7.9/01 Формуляр за жалба
- ФК 7.9/02 Дневник за жалби
- ФК 7.9/03 Становище относно жалба
- ФК 7.10/01 Доклад за несъответствие

Изменения

№	Дата	Изменение на стр.№	Предложил		В сила от:	Подпис ОК
			Фамилия	Подпис		