	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01 Ревизия: 00 Дата: 30.03.19 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 ИКЕТ при ЦНИЛ-ХТМУ и нейните клиенти

3. Термини, определения и съкращения

РЛ – ръководител лаборатория

ОК-отговорник по качеството

ОМО – отговорник метрологично осигуряване

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;

ОМО:

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

Специалисти:

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

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01 Ревизия: 00 Дата: 30.03.19 г. Стр. 2/5

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; в такъв случай изпитването на проба се повтаря само при наличие на заделени контролни проби в ИКЕТ при ЦНИЛ-ХТМУ.
- начина на изпълнение на постигнатите договорености, вкл. ценообразуване, срокове за доставка, получени резултати от изпитване и др.
- дейността на конкретен служител в ИКЕТ при ЦНИЛ-ХТМУ, 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 ИКЕТ при ЦНИЛ-ХТМУ, така и на място.


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 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”. По време на престоя на външното лице в помещенията се вземат мерки за


	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01 Ревизия: 00 Дата: 30.03.19 г. Стр. 3/5

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 ИКЕТ при ЦНИЛ-ХТМУ, но отново паралелно се извършват и изпитванията на част от същата контролна проба и в ИКЕТ при ЦНИЛ-ХТМУ.
- Резултатите от анализа се документират, подписват се от ръководителя на лабораторията и се изготвя от РЛ *ФК 7.9/02 “Становище относно жалба”*. Документирането и провеждането на коригиращи действия се извършва съгласно *ОПК 8.7/01 “Провеждане на коригиращи действия”*.
- *ФК 7.9/02 “Становище относно жалба”* 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 7.1/04 “Писмо до клиента”*;
- Ако изпитването се провежда в ИКЕТ при ЦНИЛ-ХТМУ, пробата се регистрира от РЛ/ОК в съответните формуляри - *ФК 7.4/01 „Заявка”* и *ФК 7.4/05 “Входящо - изходящ дневник”*
- Ръководителят на лабораторията 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/ОМО или РЛ. При възникване на проблеми се информира РЛ, който предприема необходими коригиращи действия.
- Специалистите предават резултатите от изпитванията на РЛ, на база на който РЛ изготвя протокола от изпитване.

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01 Ревизия: 00 Дата: 30.03.19 г. Стр. 4/5

5.2.3. Контрол на обработката на жалбите

5.2.3.1. Жалбата се разглежда от РЛ, ОМО 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 15 работни дни.

5.2.3.4. В зависимост от характера на жалбата и честотата на нейната поява, ръководството на ИКЕТ при ЦНИЛ-ХТМУ 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”*.

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

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ОПК 7.9/01
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01 Ревизия: 00 Дата: 30.03.19 г. Стр. 5/5

ФК 7.1/02 Декларация за конфиденциалност от външни лица

ФК 7.1/04 Писмо до клиент

ФК 7.4/01 Заявка

ФК 7.4/05 Входящо изходящ дневник

ФК 7.9/01 Формуляр за жалба

ФК 7.9/02 Становище относно жалба

ФК 7.10/01 Доклад за несъответствие

Изменения

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