



Р 7-9 ЖАЛБИ

	Име, Длъжност	Дата
Утвърдил	инж. Александър Петров- Ръководител на ЛК	30.10.2018



ЛАБОРАТОРИЯ ЗА КАЛИБРИРАНЕ ПРИ "ВИ АР ЕС КОНТРОЛ" ЕООД

1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Процедурата определя реда и организацията в Лабораторията за калибриране (ЛК) при "ВИ АР ЕС КОНТРОЛ" ЕООД за регистриране, анализиране и обработване на жалби, предявени от клиенти или други заинтересовани страни по отношение на резултати от калибриране или обслужването на клиентите.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

- Клиентът има право да направи жалба по отношение на извършената му услуга;
- Жалбата може да бъде направена писмено или устно от клиента;
- Ръководителят на лабораторията и отговорникът по качеството приемат и анализират жалбите и установяват причините, довели до тях;
- Ръководителят на лабораторията взема решение за основателността на жалбата;
- Ръководството на лабораторията взема решение за включване на специалисти в обработването на жалбата, които не са включени в лабораторната дейност, обект на жалбата;
- При необходимост ръководството на лабораторията включва външен персонал, който да проучи постъпилата жалба и да даде заключение по нея;
- Ръководителят на ЛК дава мотивиран отговор на жалбата.
- Всички постъпили жалби се третират по еднакъв начин, като не се допуска пренебрегване или омаловажаване.

3. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

3.1. Лабораторията приема писмени жалби от клиенти, които съдържат следната минимална информация: за лицето подало жалбата (трите имена, адрес за кореспонденция, телефон/факс/e-mail, юридическо лице, изложение на основанието за подаване на жалбата, подпис на подателя и дата.

3.2 При устни оплаквания от клиенти, специалистът уведомява РЛ. ОК регистрира устната жалба във F 7-9.1.

3.3. Жалбите могат да се отнасят до:

- необосновано удължаване на срока за извършване на калибрирането;
- неспазване на договореностите по отношение на изискванията за качеството;
- некоректни данни;
- разлика в стойността на услугата с предварително уговорената;
- проявен дефект в следствие неправилно манипулиране с обекта за калибриране от страна на ЛК и др.

3.3.1. Писмените жалби-могат да бъдат получени на място в ЛК, по поща/ факс/куриер.

3.4. Процедурата за регистриране, анализиране и обработване на жалби е достъпна до клиентите на Лабораторията за калибриране на сайта на "ВИ АР ЕС КОНТРОЛ" ЕООД.

3.5. Информацията за постъпили жалби и записи от обработването им може да се предоставят по решение на Ръководството на ЛК на регулаторни органи или на органите на съдебната власт.



ЛАБОРАТОРИЯ ЗА КАЛИБРИРАНЕ ПРИ "ВИ АР ЕС КОНТРОЛ" ЕООД

4. РЕГИСТРИРАНЕ, ПРОВЕРКА И ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛБИ

4.1. Всички постъпили жалби – писмени и устни, се завеждат от ОК –в "Регистър на жалби" (F 8-9.1), който се поддържа в електронна среда. Регистърът се разпечатва на хартиен носител (ако са водени записи) в края на всяка календарна година и се съхранява от Ръководителя на ЛК.

4.2. Ръководителят на ЛК възлага на ОК да извърши проверка за основателност на жалбата по изложените от клиента обстоятелства. За тази цел се събира и проверява на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата.

4.3. Срокът за разглеждане на жалби и възражения е до 15 дни от постъпването, като се извършва проверка на документите, записите и обстоятелствата, свързани с конкретната заявка за калибриране.

4.3.1. Проверката на постъпила жалба/възражение има за цел установяване на причините за възникването и основателност. Прегледът включва проверка на:

- изискванията на клиента и съответствието им с представената му оферта и документи при договорирането;
- договореностите с клиента, свързани с условията и реда при настъпване на промени;
- техническите записи (достатъчни, коректни, ясни и четливи);
- използваният метод/методика, осигурена проследимост на еталоните, използвани в конкретния случай, условия при извършване на калибрирането, коректност на приносите към неопределеността на измерването, обработката на резултатите от измерването;
- уведомяване клиента в случай на възникнал съществен проблем в хода на калибрирането;
- спазване на отговорностите на служителите при предоставяне на услугата и други.

4.4. В случай на основателна жалба се уведомява Управителя на дружеството.

4.5. Ръководителят на ЛК, съвместно с ОК определят последващи коригиращи действия, вкл. и коригиращи, ако е необходимо и отговорни служители и срокове за изпълнение. Предприетите действия за разрешаване на жалбите се контролират от РЛ, за да се гарантира, че всяко предприето действие е осъществено.

4.6. В обработването на жалбата се включва ОК и независим персонал, за да се осигури обективност на оценката. Независимият персонал се определя от Ръководството на лабораторията и може да бъде вътрешен и външен в зависимост от естеството на жалбата. Специалистът, който има отношение към постъпилата жалба трябва да оказва съдействие на ОК, и определения независим сътрудник.

4.6.1. По преценка на Ръководството на ЛК в обсъждането могат да се включат представители на клиента, предявил жалбата. В тези случаи становищата на присъстващите и взетите решения се документират.

4.6.2. За жалба, свързана с проблеми/пропуски в организацията на дейността (неспазване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености), се определят действия за откриване на причините и се предприемат коригиращи действия за решаване и предотвратяване на проблема по реда на Р 8-7 "Коригиращи действия". Предприетите действия се завеждат във F 7-9.1 "Регистър на жалби" и се водят записи във F 8-7.1 "Формуляр за несъответствие".



ЛАБОРАТОРИЯ ЗА КАЛИБРИРАНЕ ПРИ "ВИ АР ЕС КОНТРОЛ" ЕООД

4.6.2. За жалби, свързани с резултатите от калибриране се предприемат действия по реда на процедура Р 7-10 "Управление на дейностите, които не съответстват на изискванията при калибриране". Ако е приложимо, се извършва повторно калибриране на същия обект, като се отправя покана към клиента да присъства при желание на извършване на калибрирането и обработката на резултатите.

4.7. В процеса на обработване на жалбата клиентът се уведомява за етапите и напредъка, при необходимост и при поискване от негова страна.

4.8. Заключение за основателността на жалбата се дава от независимия персонал и Ръководителя на лабораторията/Ръководството на лабораторията, които подготвят отговор на жалбоподателя и го уведомяват за края на процеса на обработване на жалбата.

4.9. В случай на основателна жалба на клиента се предлага повторно калибриране за сметка на лабораторията;

4.10. В случай на неоснователна жалба тя се отхвърля.

При неоснователни жалби, направените разходи по тях се покриват от клиента, а при основателни са за сметка на лабораторията.

4.11. Данните за всички постъпили жалби се докладват на прегледа от ръководството и се използват при изготвяне Плана по качеството за следващ отчетен период, мониторинга на персонала и въвеждане на действия за подобряване на СУ.

5. ЗАПИСИ

Постъпилите жалби се регистрират в следните формуляри:

Р 7-9.1	Регистър на жалби
Р 8-7.1	Формуляр за несъответствие