

ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ТИЛОВИ ИМУЩЕСТВА (ЦИЛ за ТИ при ИО)	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Издание: 01 Редакция: 01	Вид на изданието: Копие 01
		Страница: 1 от 4	Важи от: 29.07.2019

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура по качеството определя реда за регистриране, обработване и архивиране на жалбите в ЦИЛ за ТИ при ИО относно реализиране на дейностите по обхвата на акредитация.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Всички дейности по управление на рекламациите се водят и отчитат от Ръководството на ЦИЛ за ТИ при ИО. Отговорностите и правата са еднозначно установени и са представени в организационна матрица за дейностите и компетентностите при съответните процедурни стъпки за действия:

- Решение (Р)
- Съдействие (С)
- Провеждане (П)
- Информиране (И)

№	ДЕЙНОСТ	РЦИЛ за ТИ при ИО	ОК	ТР
1	2	3	4	5
1.	Приемане на жалба	П	И	И
2.	Проверка и решение за основание за жалба	Р	П	П
3.	Изготвяне на становище въз основа на анализ на несъответствието	Р	С	П
4.	Установяване на мерки за отстраняване на жалбата	Р/П	П/С	П/С
5.	Отстраняване на жалбата чрез коригиращи действия	И	П	П
6.	Проучване относно задоволителността в отстраняването на жалбата	Р/П	П	П
7.	Архивиране на жалбата	И	П	И

Легенда:

- | | |
|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> РЦИЛ за ТИ при ИО | - Ръководител на ЦИЛ за ТИ при ИО |
| <input type="checkbox"/> ОК | - Отговорник по качеството |
| <input type="checkbox"/> ТР | - Техническо Ръководство |

3. 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. Същите се разглеждат в срок до 20 работни дни от подаването.

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 могат 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.
- начина на изпълнение на постигнатите договорености, вкл. ценообразуване, срокове за доставка, получени резултати от изпитване и др.
- дейността на конкретен изпитвател в ЦИЛ за ТИ при ИО, нарушени срокове.

ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ТИЛОВИ ИМУЩЕСТВА (ЦИЛ за ТИ при ИО)	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Издание: 01 Редакция: 01	Вид на изданието: Копие 01
		Страница: 2 от 4	Важи от: 29.07.2019

3.1. Регистриране на жалбите

3.1.1. Устно оплакване от клиенти

Жалбите постъпили устно, не се обработват

3.1.2. Писмени рекламации

Ако жалбата е постъпила по факс, e-mail, по пощата или клиентът е дошъл на място се попълва ФК 709-1 „Формуляр за жалба“. Формулярът е достъпен както на сайта на ЦИЛ за ТИ при ИО, така и на място.

3.2. 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;
- 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 701-1 „Декларация за спазване на професионалната тайна от клиент на ЦИЛ за ТИ при ИО“. 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 представител от ЦИЛ за ТИ при ИО, но отново паралелно се извършват и изпитванията на част от същата контролна проба и в ЦИЛ за ТИ при ИО.
- Резултатите от анализа се документират, подписват се от ръководителя на лабораторията и се изготвя ФК 701-3 „Писмо до клиент“. Документирането и провеждането на коригиращи действия се извършва съгласно ОПК 807-1 „Провеждане на коригиращи действия“.
- При жалби насочени към Ръководителя на лабораторията жалбата се разглежда от външно независимо лице за лабораторията.

ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ТИЛОВИ ИМУЩЕСТВА (ЦИЛ за ТИ при ИО)	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Издание: 01 Редакция: 01	Вид на изданието: Копие 01
		Страница: 3 от 4	Важи от: 29.07.2019

3.2.1. При постъпване на 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 701-3 „Писмо до клиент“;
- Ако изпитването се провежда в ЦИЛ за ТИ при ИО, пробата се регистрира от РЦИЛ за ТИ при ИО /ОК в съответните формуляри - ФК 704-1 „Заявка за изпитване“ и ФК 704-4 „Входящ - 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 РЦИЛ за ТИ. При възникване на проблеми се информира РЦИЛ за ТИ, който предприема необходими коригиращи действия.
- Изпитвателите предават резултатите от изпитванията на РЦИЛ за ТИ, на база на които той изготвя протокола от изпитване.

3.3. Контрол на обработката на жалбите

3.3.1. Жалбата се разглежда от РЦИЛ за ТИ, ОМО и ОК, за да се прецени нейната оправданост, в срок до 20 работни дни от подаването.

Обработването на жалбата се извършва съгласно нейното определяне като:

□ Основателна жалба – издава се нов Протокол от изпитване (ФК 708-1), придружен с официално извинително писмо от Ръководителя на ЦИЛ за ТИ при ИО. Всички направени разходи са за сметка на ЦИЛ за ТИ при ИО.

□ Неоснователна жалба - провежда се официална среща между Ръководството на ЦИЛ за ТИ при ИО и Клиента за доизясняване на жалбата. На срещата се разглеждат и обсъждат обективните доказателства от двете страни. В зависимост от това, разходите са за сметка на Клиента, поделят се между Изпълнителя и Клиента, или, когато Жалбата се приема като основателна (виж първата група) - разходите са за сметка на ЦИЛ за ТИ при ИО.

3.3.2. Ръководството на ЦИЛ за ТИ при ИО разглежда всички основателни причини за възникване на жалба. При доказана основателност на жалбата се предприемат коригиращи действия, съгласно ОПК 807-1 „Провеждане на коригиращи действия“ за отстраняване на жалбата.

3.3.3. Провеждането на коригиращите действия и наблюдението на ефекта от тях се извършва при спазване изискванията на ОПК 807-1 „Провеждане на коригиращи действия“ и ОПК 710-1 „Управление на несъответстващи дейности по изпитване“.

3.3.4. В зависимост от характера на жалбата и честотата на нейната поява, ръководството на ЦИЛ за ТИ при ИО 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.

ЦЕНТРАЛНА ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ТИЛОВИ ИМУЩЕСТВА (ЦИЛ за ТИ при ИО)	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Издание: 01 Редакция: 01	Вид на изданието: Копие 01
		Страница: 4 от 4	Важи от: 29.07.2019

3.3.5. Извънплановият одит се провежда съгласно ОПК 808-1 „Вътрешни одити на качеството”.

3.3.6. При двукратни и неколkokратни повторения в характера на жалбите, Ръководството на ЦИЛ за ТИ при ИО може да вземе решение за временно спиране на вида изпитвателна дейност и нейното преанализиране за вземане на по-нататъшни мерки. При доказани нарушения от страна на изпълнителския състав, Ръководството на ЦИЛ за ТИ при ИО представя посоченото лице за административно наказание.

3.3.7. В случай, че Възложителят не е съгласен с провеждане на повторни действия от ЦИЛ за ТИ при ИО, но държи на своята Жалба, изпитването се провежда в друга акредитирана лаборатория с аналогичен предмет на дейност. Получените резултати съвместно се дискутират и се взема решение за по-нататъшни действия.

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.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всички етапи и мерки за обработката и отстраняването на жалбата се документират от ОК във ФК 710-1 „Доклад за несъответствие”. Цялата документация, свързана с дадена жалба, се идентифицира с пореден №/дата и съхранява от РЛ в папка „Жалби”, съгласно ОПК 803-1 „Разработване, проверяване, утвърждаване, разпространение, актуализиране, унищожаване и архивиране на документи по системата за управление. Работа с електронно съхранени документи”.

Всички постъпили жалби се докладват от ОК при годишния преглед от ръководството съгласно ОПК 809-1 „Прегледи от ръководството”. Документите и записи се архивират от Отговорника по качеството, съгласно горепосочените процедури за период от 5 г.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ОПК 710-1 Управление на несъответстващи дейности по изпитване

ОПК 807-1 Провеждане на коригиращи действия

ОПК 808-1 Вътрешни одити на качеството

ОПК 809-1 Прегледи от ръководството

ФК 701-1 Декларация за спазване на професионалната тайна от клиент на ЦИЛ за ТИ при ИО

ФК 701-3 Писмо до клиент

ФК 704-1 Заявка за изпитване

ФК 704-4 Входящ- изходящ дневник

ФК 710-1 Доклад за несъответствие

ОПК 803-1 Разработване, проверяване, утвърждаване, разпространение, актуализиране, унищожаване и архивиране на документи по системата за управление. Работа с електронно съхранени документи

ФК 708-1 Протокол от изпитване

ФК 709-1 Формуляр за жалба