

ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

В случай на жалби се предприемат действия, които изискват проверка за основанието на жалбата. Доброто сътрудничество с клиентите е основна задача на лабораторията, което се постига чрез добронамерено и добросъвестно разглеждане на възникнали жалби.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорността за управление на жалбите, получени от клиенти, е на отговорника на системата за управление(ОСУ). След приемане на жалбата, следва проучване на нейната основателност, анализ на причините и получаване на данни от анализа на несъответствието. Тези дейности са ангажимент на ОСУ и съответния сътрудник на лабораторията и се извършват в рамките на добрия тон.

В резултат на тези действия РЛ взема решения за мерки за отстраняване на жалбата.

Във всички случаи, след уреждане на жалбата, се прави писмено запитване до клиента относно удовлетвореността му от разрешаване на проблема.

3. ОПИСАНИЕ

Всички жалби се приемат в писмен вид от РЛ с формуляр Ф 7.9-1 „Жалба”.

Регистрацията на постъпилите жалби не означава, че те са приети априори, от момента на постъпването им. ОСУ предприема действия по проверка за наличието на основание за жалба. Ако няма основания, жалбата се отхвърля. При наличие на основание, се предприемат действия по удовлетворяване исканията на клиента, съгласно приетите в договора клаузи, решаващи тези проблеми.

РЛ упълномощава лице за обработване на жалбата, което не е свързано с предмета на разглежданите лабораторни дейности. В случай, че всички лица от лабораторията по някакъв начин са свързани с предмета на жалбата, то с цел обективност при разглеждането на жалбата се назначава временно външно лице. Упълномощаването се извършва посредством Ф 6.2-10 „Заповед за упълномощаване“, а външните лица задължително попълват и подписват Ф 4.1-2 „Декларация за безпристрастност“.

Привлеченото външно лице може да е от списък на одобрените доставчици на услуги /СП 6.6-2/, а в случай, че не е, то критериите, към него се залагат посредством заявката за закупуване на продукт/услуга /ФК 6.6-1/.

Лабораторията приема за своя сметка да извърши повторни изпитвания, ако са налице условия за това – наличие на контролни извадки, приети по съответния ред от клиента.

Клиента се информира от РЛ писмено в срок от 10 дни и в рамките на добрия тон, за основателността на жалбата. Ако жалбата е основателна се посочват и мерките, които ще се предприемат, както и срокът в който ще се изпълнят. По време и след изпълнение на мерките РЛ информира клиента писмено с Ф 7.1-5 „Уведомление“ и му изпраща съответните документи по отстраняването на жалбата.

Ако жалбата е неоснователна, разходите са за сметка на клиента.

Когато жалбата е основателна, разходите са за сметка на лабораторията. В този случай ОСУ съвместно с РЛ предприемат ефективни коригиращи действия. За предприетите действия се водят записи във Ф 7.10-1 „Доклад за несъответстваща работа“ по изискванията на П 7.10-1 „Несъответстваща работа“ и при необходимост подходящи действия по реда на процедура П 8.7-1 „Коригиращи действия“.

Жалбата се отразява в доклада от Прегледа на ръководството.

Постъпилите жалби се завеждат във Ф 7.9-2 “Дневник на жалбите”. В него се отбелязва дата на постъпване, име и фамилия на подателя, № и дата на поръчката, същност на жалбата. Дневникът се води от РЛ и се съхранява от него до изчерпването му. Архивирането се извършва в архива на лабораторията за срок до 4 години.

Документите се разглеждат като технически записи и се класират към договора /заявка за предоставяне на услуга/. За основателните жалби се документират всички доказателства, довели до приеманете им.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Ф 7.9-1 “Жалба”

Ф 7.9-2 “Дневник на жалбите”

Ф 7.10-1 „Доклад за несъответстваща работа”

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

П 7.10-1 „Несъответстваща работа”

П 8.4-1 „Управление на записите”

П 8.7-1 „Коригиращи действия”

Ф 7.1-5 „Уведомление“

Утвърдил - Ръководител лаборатория: инж. Христо Соколов

Дата: 07.01.2026 г

Подпис:

