

ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

В тази процедура се регламентира управлението на жалби и възражения, респективно на несъответствия. Ако се получи жалба, тя следва да бъде разгледана, съгласно действащата СУ.

Процедурата регламентира спорните случаи при получаване на консумативи, ТС и услуги по метрологичното осигуряване на техническите средства и определя начините на уреждането им.

2. ОТГОВОРНОСТИ

РЛ или ОМО провеждат входящия контрол на предоставените продукти и услуги от доставчици, оценява недостатъците и предприема действия по рекламация при несъответствие на поръчката, допуска приемане на определени условия по доставката. Сътрудниците съдействат при изпълнението на тези дейности.

Жалбите се приемат от ръководителя на лабораторията.

Ръководителят на лабораторията и ОК проверяват жалбите за основателност и анализират несъответствието. Когато жалбата се приеме за основателна, ОК установява мерки за оценка разпространението ѝ, отстраняване на несъответствието и отстраняване на причините, породили възражението и самата жалба.

3. ОПИСАНИЕ

3.1. Приемане на жалби

Всяка постъпила жалба се разглежда в лабораторията, за да се потвърди дали същата се отнася до дейности, за които тя е отговорна. Нито една жалба не се пренебрегва или омаловажава.

Обстоятелства, които биха могли да доведат до постъпване на жалба са:

- необосновано удължаване на срока за извършване на изпитване над договорения;
- неспазване на договореностите с клиента;
- некоректни данни;
- разлика в стойността на услугата с предварително уговорената и други. **Приемане на устни жалби**

Устните жалби са свързани преди всичко с процедурите от момента на приемане на образците, тяхното надеждно съхраняване, до момента на провеждане на изпитванията и по време на самите изпитвания. Когато възникването на жалбата съвпада с момента на тяхното предявяване, което се случва при болшинството случаи, те се разглеждат и решават веднага. Обработването им се извършва в съответствие с ФК 609-1 „Жалба”.

Когато тези решения не пречат на конфиденциалността в дейността на ЛИИ, те се приемат след незабавно анализиране на причините и установяване наличието или не на несъответствие с приетите процедури.

Ръководителят на ЛИИ „Ф плюс” се разпорежда за предприемане на съответните коригиращи действия, с които се запознава и възложителят.

3.1.2. Приемане на писмени жалби

Срокът за приемане на писмени жалби е до 10 дни от получаване на Протокола от изпитване. Получените писмени жалби към ЛИИ се регистрират в дневник съгласно ФК 609-2 „Дневник за регистриране на рекламациите”. Жалбата трябва да има описателна част с констатации с приложения за целта обективни доказателства и ясно формулирани претенции на възложителя към работата на лабораторията.

Жалбите се разглеждат от РЛ и специалистите от ЛИИ „Ф плюс”, извършили изпитванията. Разглеждат се условията, при които са извършени изпитванията свързани с жалбата и се установява основателността на претенциите на жалбоподателя.

Допуска се присъствие на възложителя при повторно изпитване на арбитражна проба, но при конкретно уточнени и писмено документирани условия от РЛ при спазване на регламентите на ОП 601-3 „Осигуряване достъп на външни лица до помещенията на лабораторията“.

В случаите, когато резултатите получени и отразени в първоначално издадения изпитвателен протокол се потвърдят от резултатите на арбитражната проба, разходите по уреждане на рекламацията са за сметка на възложителя.

3.2. Регистриране, потвърждаване, обследване, вземане на решение за предприемане на действия

3.2.1. Всяка постъпила жалба в ЛИИ „Ф плюс“, се приема от ръководителя на лабораторията, който я вписва във ФК 609-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби”. Дневникът се поддържа в електронна среда и се разпечатва на хартиен носител, ако са създадени записи, в края на всяка календарна година с цел да се обобщи информацията и да се представи на прегледа от ръководството по реда на тази процедура.

3.2.2. Ръководителят на лабораторията възлага на ОК да извърши проверка за основателност на постъпилата жалба по изложените от жалбоподателя обстоятелства/предоставени документи и преглед на документи и записи, свързани с конкретната дейност, свързана с жалбата.

3.2.3. Срокът за разглеждане на жалба е до 15 работни дни от постъпването. През това време се извършва проверка на приложимите документи, записите и обстоятелствата, свързани с конкретната жалба. Лабораторията информира писмено жалбоподателя за своята отговорност по постъпилата жалба.

3.2.4. Проверката/обследването има за цел да се установят причините за възникването на жалбата и нейната основателност. Проверката може да включва преглед на:

- документираните изисквания на клиента, включително и по отношение на избор на методите, съответствието им с предоставена оферта, когато е приложимо и други документи, свързани с договорирането;
- договореностите с клиента, свързани с условията и реда при настъпване на промени в хода на лабораторните дейности;
- техническите записи (достатъчни, коректни, ясни и четливи);
- документи и записи, свързани с осигуряване на метрологичната проследимост на резултата (използвани за конкретната дейност сравнителни материали- CRM, RM, калибрационен статус на техническите средства, условия на заобикалящата среда), обработката на резултатите от измерването и др.;
- уведомяване жалбоподателя в случай на възникнал съществен проблем в хода на изпитването;
- спазване на отговорностите и правомощията на персонала и други.

3.2.5. В случай на основателност на жалбата незабавно се уведомява управителя на „Ф плюс“ ООД. Ръководителят на лабораторията определя последващите дейности (корекции, коригиращи действия), отговорности на персонала и срокове за изпълнение. При необходимост, резултатите от проучването и анализа по постъпилата жалба се разглеждат с участието на външни за лабораторията лица, с подходяща компетентност по жалбата. По преценка на управителя на „Ф плюс“ ООД в обсъждането могат да се включат представители на жалбоподателя. Всички мнения/становищата и взетите решения се документират и класират към регистрираната жалба.

3.2.6. За жалба, свързана с установени отклонения/пропуски при прилагане на процедури и/или конкретна лабораторна дейност (неспазване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености) се определят подходящи действия съобразени с значимостта/разпространението на несъответствието по реда на ОП 610-1 „Несъответстваща работа” за решаване на жалбата и предотвратяване/ограничаване на последиците по реда на ОП 707-1 „Коригиращи действия” и ОП 705-1 „Действия за овладяване на рисковете и възможностите”. Предприетите действия и начините на разрешаването им се документират по реда на приложимите процедури и във ФК 609-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби”.

3.2.7. За жалби, свързани с резултати от изпитване се предприемат действия, както по реда на процедура ОП 610-1 „Несъответстваща работа”, така и по реда на ОП 608-1 „Докладване на резултатите”. Когато е приложимо се извършва повторно изпитване на запазена/нова проба, като се отправя покана към клиента да присъства на повторното изпитване.

3.2.8. Управителят на „Ф плюс“ ООД или определен от него сътрудник/външен специалист, независим от първоначалната дейност по която е предявена жалбата, проверява и одобрява резултатите по предприетите действия, свързани със жалбата. Жалбоподателят се информира писмено, за резултатите и предприетите действия по жалбата в разумен/договорен срок, като:

- при основателност на жалбата повторното изпитване е за сметка на лабораторията;
- при неоснователност същата се отхвърля аргументирано.

3.2.9. При неоснователност на жалба, по преценка на управителя на „Ф плюс“ ООД, направените разходи (за закупуване на CRM, RM, повторно изпитване и т.н.) могат да са за сметка на жалбоподателя, а когато същата е основателна са за сметка на лабораторията.

3.2.10. Информацията за постъпилите жалби и начините на разрешаването им се докладват на прегледа от ръководството и се използват при планиране на целите на Системата за управление за следващ отчетен период, мониторинга и обучението на персонала и действия за подобряване на СУ.

4. ДОКУМЕНТИРАНЕ

Всички записи, с които лабораторията потвърждава, че изискванията на настоящата процедура са изпълнени ефикасно, се съставят в бланки на позованите формуляри от системата за управление и съхраняват на хартиен носител в условия, които гарантират защитата, запазването, достъпа и конфиденциалността на информацията.

Съставените във връзка с изпълнението на настоящата процедура записи се управляват съгласно процедура ОП 704-1 „Управление на записите” и ОП 703-2 „Управление на електронно създадени документи и записи, съхранявани на електронен носител”.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

НСУ 17025 „Наръчник на системата за управление”;

ОП 608-1 „Докладване на резултатите”;

ОП 610-1 „Несъответстваща работа”;

ОП 703-2 „Управление на електронно създадени документи и записи, съхранявани на електронен носител”;

ОП 704-1 „Управление на записите”;

ФК 609-1 „Жалби”;

ФК 609-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби”.