

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 7.9-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01 Ревизия: 01	Важи от: 01.06.2022
		Страница: 1/5	


УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

ОП 7.9-1

ХРОНОЛОГИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯТА

№ по ред	Дата на измененията	Версия, Ревизия	Причина за изменение	В сила от:
1	2	3	4	5
1	01.06.2022	01 / 01	Включване на изискване към външен независим персонал, извършващ оценка на жалби към КИЛ	01.06.2022
2				
3				
4				
5				

Съставил: ОК: Мария Балабанска Дата: 01.06.2022 г.	Утвърдил: Ръководител КИЛ: инж. Цветан Маринов Дата: 01.06.2022 г.
---	---

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 7.9-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01 Ревизия: 01 Страница: 2/5	Важи от: 01.06.2022

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 КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД и нейните клиенти.

3. Термини, определения и съкращения

РЛ – ръководител лаборатория

ОК – отговорник по качеството

ОМО – отговорник по 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:

- Приема и документира жалбата лично;
- Взема отношение относно оправдаността на жалбата;
- Провежда разследването лично;
- Анализира изпитването и възможните причини за грешки;
- При откриване на грешката взема мерки за отстраняване на причините;
- При съмнение в точността на ТС дава 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;
- Разглежда и съдейства при жалби и възражения на клиенти съвместно с Ръководителя на лабораторията;
 - Анализира изпитването и възможните причини за грешки.

ОМО:

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

Лаборант:

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

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 7.9-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01	Важи от: 01.06.2022
		Ревизия: 01	
		Страница: 3/5	

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 може да бъдат свързани със:

- съмнения или доказано несъответствие в качеството на договореното с клиента изпитване и/или пробовземане; 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 служител в КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД, 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 Ф 7.9-1 „Формуляр за жалба“. Формулярът е достъпен както на сайта на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД, 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 използваните реактиви;
- Проверка на изправността на използваното оборудване;
- Проверка на използваната методика или вземане на проба;
- 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 Ф 7.1-2 “Декларация за спазване на професионална тайна от клиент на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД”. По време на престоя на външното лице в