

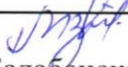
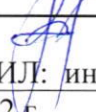
КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 7.9-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01 Ревизия: 01	Важи от: 01.06.2022
		Страница: 1/5	


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

КИЛ "ИНСА ОЙЛ" ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 7.9-1	
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия: 01	Важи от: 01.06.2022
		Ревизия: 01	
		Страница: 4/5	

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 пореден номер на протокола и изрична забележка, че изпитването е проведено на контролната проба;
- 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 специалист от КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД, но отново паралелно се извършват и изпитванията на част от същата контролна проба и в КИЛ;
- Резултатите от анализа се документират, подписват се от ръководителя на лабораторията и се изготвя от РЛ становище, документирано във Ф 7.1-5 “Писмо до клиента”. Документирането и провеждането на коригиращи действия се извършва съгласно ОП 8.7-1 “Провеждане на коригиращи действия”;
- При жалби, насочени към Ръководителя на лабораторията, жалбата се разглежда от външно независимо лице за лабораторията.
- *При постъпване на жалбата, в зависимост характера ѝ дали е за изпитване или друг вид (административна, етична, счетоводна и др.), трябва да се направи оценка на външния независим персонал, който ще направи заключение по жалбата, като доставчик на услуга.*

5.2.2.1. При постъпване на писмена 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 Ф 7.1-5 “Писмо до клиента”;
- Ако изпитването се провежда в КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД, пробата се регистрира от РЛ/ОК в съответните формуляри - Ф 7.1-1 „Заявка за изпълнение” и Ф 7.4-1 “Входящо - изходящ дневник”;
- Ръководителят на лабораторията/ОК 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 или РЛ. При възникване на проблеми се информира РЛ, който предприема необходими коригиращи действия;
- Специалистите предават резултатите от изпитванията на РЛ, на база на който РЛ изготвя протокола от изпитване.

5.2.3. Контрол на обработката на жалбите

5.2.3.1. Жалбата се разглежда от РЛ и ОК, за да се прецени нейната оправданост, в срок от 2 до 4 седмици в зависимост от жалбата.

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

5.2.3.2. При доказана оправданост на жалбата се предприемат коригиращи действия, съгласно ОП 8.7-1 "Провеждане на коригиращи действия" за отстраняване на жалбата.

5.2.3.3. Провеждането на коригиращите действия и наблюдението на ефекта от тях се извършва при спазване изискванията на ОП 8.7-1 "Провеждане на коригиращи действия" и ОП 7.10-1 "Управление на несъответстваща работа" в срок от 10 работни дни.

5.2.3.4. В зависимост от характера на жалбата и честотата на нейната поява, ръководството на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД 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.

5.2.3.5. Извънплановият одит се провежда съгласно ОП 8.8-1 "Вътрешни одити".

5.2.3.6. При оправдана жалба, разходите по обработката и отстраняването и са за сметка на лабораторията.

5.2.3.7. 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.

5.2.3.8. Всички етапи и мерки за обработката и отстраняването на жалбата се документират от ОК във Ф 7.10-2 "Доклад за несъответстваща работа".

5.2.3.9. Цялата документация, свързана с дадена жалба, се идентифицира с пореден №/дата и съхранява от РЛ в папка "Жалби" съгласно ОП 8.3-1 "Управление на документите".

5.2.3.10. Всички постъпили жалби се докладват от ОК при годишния преглед от ръководството съгласно ОП 8.9-1 "Прегледи от ръководството".

6. Съпътстващи документи

ОП 7.9-1 Управление на жалби

ОП 7.10-1 Управление на несъответстваща работа

ОП 8.3-1 Управление на документите

ОП 8.7-1 Провеждане на коригиращи действия

ОП 8.8-1 Вътрешни одити

ОП 8.9-1. Прегледи от ръководството

Ф 7.1-2 Декларация за спазване на професионална тайна от клиент на КИЛ към „ИНСА ОЙЛ“ ЕООД

Ф 7.1-5 Писмо до клиента

Ф 7.1-1 Заявка за изпълнение

Ф 7.4-1 Входящо-изходящ дневник

Ф 7.9-1 Формуляр за жалба

Ф 7.10-2 Доклад за несъответстваща работа