

Европейски Тестов Център ООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9-1 Версия:00
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Редакция: 00 Важи от: 31.01.2025 Страница:1/3

1. ЦЕЛ

С настоящата процедура се цели да се регламентира регистрирането, обработката и отстраняването на жалби, постъпили от клиенти на лабораторията. Процедурата е валидна за ЕТЦ и нейните клиенти

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Жалбата се приема и документираща лично от РЛ. Взема отношение относно оправдаността на жалбата; Разследването се провежда лично от РЛ; Анализира изпитването и възможните причини за грешки; При откриване на грешката се отстраняват причините; При съмнение в точността на ТС се дават 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;

ОМО - Разглежда и съдейства при жалби и възражения на клиенти съвместно с Ръководителя на лабораторията и отговорника по качеството; Анализира изпитването и възможните причини за грешки; При съмнение в точността на уреда се дават контролни проби в друга лаборатория и при необходимост ТС се калибрира наново

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

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, 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 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 служител в ЕТЦ, нарушени срокове.

3.1. Регистриране на жалбите

3.1.1. Устно оплакване от клиенти

Жалбите постъпили устно, не се обработват

3.1.2. Писмени рекламации

Ако възражението е постъпило по факс, e-mail, по пощата или клиентът е дошъл на място се попълва ФК 7.9-1 „Формуляр за жалба“. Формулярът е достъпен както на сайта на ЕТЦ, 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 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:

Европейски Тестов Център ООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9-1 Версия:00 Редакция: 00 Важи от: 31.01.2025 Страница:2/3
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	

- 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 7.1-1 "Декларация за конфиденциалност от външни лица" и се издава ФК 7.1-2 "Пропуск за допускане на външно лице". 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 специалист от ЕТЦ, но отново паралелно се извършват и изпитванията на част от същата контролна проба и в ЕТЦ.
- Резултатите от анализа се документират, подписват се от ръководителя на лабораторията и се изготвя от РЛ ФК 7.1-4 "Писмо до клиент". Документирането и провеждането на коригиращи действия се извършва съгласно ОПК 8.7-1 "Провеждане на коригиращи действия".
- При жалби насочени към Ръководителя на лабораторията жалбата се разглежда от външно независимо лице за лабораторията.

3.2.2.1. 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 ФК 7.1-4 "Писмо до клиента";
- Ако изпитването се провежда в ЕТЦ, пробата се регистрира от РЛ в съответните формуляри - ФК 7.4-1 „Заявка-договор“ и ФК 7.4-4 "Входящо - 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 ОМО 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.

3.2.3. Контрол на обработката на жалбите

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

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

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

Европейски Тестов Център ООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9-1
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	Версия:00 Редакция: 00 Важи от: 31.01.2025 Страница:3/3

3.2.3.4. В зависимост от характера на жалбата и честотата на нейната поява, ръководството на ЕТЦ 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.

3.2.3.5. Извънплановият одит се провежда съгласно ОПК 8.8-1 "Вътрешни одити".

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

3.2.3.7. 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.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всички етапи и мерки за обработката и отстраняването на жалбата се документират от ОК във ФК 7.10-1 "Доклад за несъответствие". Цялата документация, свързана с дадена жалба, се идентифицира с пореден №/дата и съхранява от РЛ в папка "Жалби", съгласно ОПК 8.3-1 "Управление на документите". Всички постъпили жалби се докладват от ОК при годишния преглед от ръководството съгласно ОПК 8.9-1 "Преглед от ръководството"

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ОПК 7.9-1 Управление на жалби
ОПК 7.10-1 Управление на несъответстващата работа
ОПК 8.3-1 Управление на документите
ОПК 8.7-1 Провеждане на коригиращи действия
ОПК 8.8-1 Вътрешни одити
ОПК 8.9-1. Преглед от ръководството
ФК 7.1-1 Декларация за конфиденциалност от външни лица
ФК 7.1-2 Пропуск за допускане на външно лица
ФК 7.1-4 Писмо до клиент
ФК 7.4-1 Заявка-договор
ФК 7.4-4 Входящо изходящ дневник
ФК 7.9-1 Формуляр за жалба
ФК 7.10-1 Доклад за несъответствие

Европейски Тестов Център ООД	ФОРМУЛЯР ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ФК 7.9-1 Версия:00 Редакция: 00 Важи от: 31.01.2025 Страница:1/1
	ФОРМУЛЯР ЗА ЖАЛБА	

№ / Дата: г.

№	ВИД ДЕЙНОСТ	ИЗПЪЛНЕНИЕ
1.	Дата / Час	 /
2.	КЛИЕНТ - Заявител на жалбата: ☐ Наименование на Клиента ☐ Адрес ☐ Телефон, Факс, E-mail	
3.	Сътрудник на ЕТЦ, приел жалбата: ☐ Име, Фамилия ☐ Длъжност ☐ Подпис	
4.	Кодиране на жалбата	№ Ж/...-....
5.	Причина за жалбата: ☐ Използване на неподходящ метод за изпитване/калибриране ☐ Недостоверни или неточни резултати от изпитване/калибриране ☐ Неспазване на срок на изпитване/калибриране ☐ Непълна техническа документация ☐ Неизпълнение на договорености ☐ Формални грешки ☐ Допускане на некомпетентност от сътрудник на ЕТЦ ☐ Други субективни и/или обективни причини	
6.	Забележки на Отговорния специалист на ЕТЦ по жалбата:	
7.	Формулярът се изпраща за становище на:	
8.	Срок за отговор:	
9.	Препотвърдил Рекламацията: ☐ Ръководител ЕТЦ, име, фамилия, ☐ Подпис / Дата	