

Жалби

1. Обхват

1.1. Настоящата процедура регламентира процеса за регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби.

1.2. Жалба - изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към Направление Изпитване относно дейности и резултати, за което се очаква отговор.

2. Отговорности

2.1. Управителя на Сървис Лаб ЕООД носи отговорност за регистриране, анализиране и обработване на постъпилите жалби.

3. Описание на дейностите

3.1. Направление Изпитване приема жалби, постъпили само в писмен вид, документирани от жалбоподателя с формуляр Ф 7.9-1 „Жалба“. Когато жалбата е сведена устно или съобщена по телефон, Управителя на Сървис Лаб ЕООД информира жалбоподателя за необходимостта от писменото и потвърждаване по реда описан по-горе.

3.2. Жалбите могат да бъдат получени на място в Направление Изпитване, по електронна поща или куриер. При получаване на жалба, отнасяща се до лабораторните дейности, за които Направление Изпитване е отговорно, и когато това е така, се пристъпва към обработване на жалбата. Направление Изпитване е отговорно за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби.

3.3. Всяка постъпила жалба, без значение от нейния характер, се входира от Управителя на Сървис Лаб ЕООД в дневник Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби“, идентифицира се с пореден номер по дневника и датата на получаване. Управителя на Сървис Лаб ЕООД е отговорен за събирането и проверяването на цялата информация за потвърждаване на жалбата. Всяка постъпила жалба, документирана с формуляр Ф 7.9-1 „Жалба“ се проверява и потвърждава. Документирано във формуляра се извършва преглед за основателност на жалбата по изложените от жалбоподателя обстоятелства, вземат се решения за предприемане на необходимите действия за разрешаване на жалбата, определят се отговорните лица и срока за обработване на жалбата.

3.4. Срокът за разглеждане на жалбата, уведомяване и предоставяне на информация на жалбоподателя, документирано с формуляр Ф 7.1-5 „Уведомление“, относно заключенията от разглеждането на жалбата е до 5 (пет) работни дни, считано от датата на получаване на жалбата.

3.5. При оценена основателност на жалбата, разходите по решаването ѝ са за сметка на Направление Изпитване. В случая Направление Изпитване предприема всички необходими дейности по реда на процедура П 7.10-1 „Несъответстваща работа“ и при необходимост подходящи действия по реда на процедура П 8.7-1 „Коригиращи действия“. Управителя на Сървис Лаб ЕООД определя необходимите действия за разрешаване на жалбата, отговорните лица и срока за разрешаване на жалбата. Заключениета по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Не се изключва заключенията по постъпила жалба да бъдат съставени от външен за Направление Изпитване персонал (напр. външен одитор, експерт). По преценка в разрешаване на жалбата могат да бъдат включени представители на жалбоподателя.

3.6. При оценена неоснователност на жалбата, същата се отхвърля аргументирано и ако Направление Изпитване е направило разходи във връзка с нея, то те са за сметка на жалбоподателя.

3.7. Управителя на Сървис Лаб ЕООД уведомява жалбоподателя за края на процеса на обработване на жалбата, документирано с формуляр Ф 7.1-5 „Уведомление“.

3.8. Информацията за постъпили жалби и действията за разрешаването им се докладват на прегледите от ръководството и се използват при планиране на целите заложи в политиката за управление за следващ отчетен период, наблюдението и обучението на персонала, както и за въвеждане на действия за подобряване на системата за управление.

4. Документация

4.1. Всички записи, с които Направление Изпитване към Сървис Лаб ЕООД потвърждава, че изискванията на настоящата процедура са изпълнени ефикасно, се съставят в бланки на позованите формуляри от системата за

Сървис Лаб ЕООД – Направление Изпитване

управление и съхраняват на хартиен носител в условия, които гарантират защитата, запазването, достъпа и конфиденциалността на информацията.

4.2. Съставените във връзка с изпълнението на настоящата процедура записи се управляват съгласно процедура П 8.4-1 „Управление на записите“.

5. Съпътстващи документи

5.1. НСУ-17025 „Наръчник на система за управление - БДС EN ISO/IEC 17025:2018“

5.2. П 7.10-1 „Несъответстваща работа“

5.3. П 8.4-1 „Управление на записите“

5.4. П 8.7-1 „Коригиращи действия“

5.5. Ф 7.1-5 „Уведомление“

5.6. Ф 7.9-1 „Жалба“

5.7. Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби“

Хронология на измененията

№ по ред	Версия, ревизия	Съставил Дата на съставяне	Утвърдил Дата на утвърждаване	Описание на внесеното изменение	В сила от
1	Версия 1 Ревизия 1	Цветомир Николов 25.02.2022	Мартин Недков 01.03.2022	Нов документ	01.03.2022