

ЕЛИ-Б	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Редакция: 03 Дата: 08.06.2020 Стр. 1 от 2
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	
към „БИОВЕТ“ АД		

1. ЦЕЛ

Да регламентира процесите по управлението на жалбите.

2. ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ

Жалбите могат да се отнесат до всеки сътрудник в лабораторията, който също има правото да предизвика жалба.

Отговорност за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалбите носи РЛ или ОК, когато не участват в изпитването.

Когато жалба касае дейността на РЛ (РЛ и ОК) се предоставя за разглеждане от ИД или упълномощено от него лице с цел да се осигури независимост при разглеждането и заключението по жалбата.

В лаборатория ЕЛИ-Б се осигурява достъп на процеса за разглеждане на жалби на всички заинтересовани страни при поискване.

3. ОПИСАНИЕ

Жалбите към резултатите от проведените изпитвания се приемат от Ръководителя на ЕЛИ-Б до 30-я ден от датата на издаване на протокола от изпитването. Жалби могат да се правят само, ако количеството на получената или донесена на ръка проба е два пъти по-голямо от това, изискващо се по научно-техническата документация за съответното изпитване. От полученото двойно по-голямо количество проба се оформят две еднакви проби – работна и контролна (арбитражна), съгласно изискванията на процедурата по реда на приемане на пробните образци за изпитване, съгласно ОПК 701-2.

3.1. Регистриране на жалби.

3.1.1. Оспорването на резултатите от анализите се приема само в писмен вид от РЛ, като се посочва къде да бъде изпитана контролната (арбитражна) проба. Във ФК 709-2 „Дневник за жалби“ се регистрират получените жалби.

3.1.2. Документиранияте жалби се съхраняват от ОК като записи за качество.

3.1.3. Предизвикалия жалбата се уведомява писмено или по e-mail за времето и мястото за анализирането на жалбата (ако желае да присъства).



3.2. Анализиране на жалби.

3.2.1. Жалбата се разглежда от комисия включваща РЛ, ОК, специалисти на ЕЛИ-Б, извършили изпитванията и представител на възложителя ако желае (когато жалба не касае дейността на РЛ).

3.2.2. Комисията разглежда условията, при които са извършени услугите, използваните методи, консумативи и други и установява валидността на претенциите на възложителя.

3.2.3. Извършва се проверка на причините довели до жалба, организиране на повторен или арбитражен анализ и последващи коригиращи действия;

3.2.4. Потвърждаване, проверка на жалбата, вземане на решение за предприемане на действия в отговор на жалбата. Описване на действията по удовлетворяване на жалбата в

Съставил: 08.06.2020 Веселина Якъпова ОК ЕЛИ-Б Подпис: 	Утвърдил: 08.06.2020 Ройка Стоименова-Бончева РЛ ЕЛИ-Б Подпис: 	Важи от: 08.06.2020
---	--	---------------------

ЕЛИ-Б	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Редакция: 03 Дата: 08.06.2020 Стр. 2 от 2
	УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ	
към „БИОВЕТ“ АД		

дневника за жалби; Гарантиране, че всяко предприето действие ще бъде осъществено, *като се посочат срок и отговорно лице за извършване на дейностите в отговор на жалбата.*

3.2.5. РЛ или ОК, прави писмено запитване дали взетите решения при анализиране на жалбата и се приемат от клиента (*ако клиента не е пожелал да участва /присъства при анализирането на жалбата*);

3.3. Обработване на жалби.

3.3.1. Ако контролната проба ще се изпитва по желание на клиента отново в ЕЛИ-Б, лабораторията е длъжна да уведоми възложителя /писмено или по e-mail/ кога ще бъде извършено изпитването. Това се прави с цел да се осигури ако желае присъствието на последния или на негов представител по време на контролното изпитване, съгласно НК 701 „Преглед на запитвания, оферти, договори“.

3.3.2. Когато възложителят желае контролното изпитване да се извърши в друга упълномощена лаборатория, то той уведомява /писмено или по e-mail/ РЛ на ЕЛИ-Б кога и къде ще се извърши изпитването. Това е необходимо за осигуряване присъствието на представител от ЕЛИ-Б.

3.3.3. При провеждане на контролното изпитване в друга лаборатория, резултатът се приема за окончателен, ако няма забележки от страна на представителя на ЕЛИ-Б.

3.3.4. При неоснователна жалби всички допълнителни разноски, свързани с нея, са за сметка на възложителя.

3.3.5. При основателна жалба, разноските по уреждането ѝ са за сметка на ЕЛИ-Б.

3.3.6. При констатиране на вина на сътрудник на ЕЛИ-Б, извършил некачествено изпитване и със своите неправилни действия или бездействие е нанесъл щети на клиента, ще му бъдат наложени санкции. Те могат да имат материално или морално изражение, за да компенсират загубите, нанесени на лабораторията за уронване на имиджа и престижа и.

3.3.7. Срокът за обработване на жалбата е 15 дни

3.3.8. *Заключенията по жалбата се съставят и преглеждат от лица, които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности.*

3.3.9. РЛ или ОК информира жалбодателя (*в писмен вид*) за взетите решения по обработването на жалбата и получава неговото уверение за удовлетвореност от действията, извършени по уреждане на жалбата.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всички действия и резултати се документират. Те се третираат като технически записи и с тях се работи съгласно НК 804 „Управление на записите“.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- **ОПК 701-2** „Изпълнение на поръчка“;
- **ФК 709-1** „Обработване на жалби“;
- **ФК 709-2** „Дневник за жалби“.

Съставил: 08.06.2020 Веселина Якъпова ОК ЕЛИ-Б Подпис: 	Утвърдил: 08.06.2020 Ройка Стоименова-Бончева РЛ ЕЛИ-Б Подпис: 	Важи от: 08.06.2020
---	--	---------------------