ОП 709-1 УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ

1 Цел

Доброто сътрудничество с клиентите е основна задача на лабораторията, която се постига и чрез добронамерено разглеждане на възникнали и предявени жалби. Целта е в най-кратък срок основателните жалби да бъдат разгледани и обработени, и по този начин да бъдат удовлетворени изискванията на клиента.

2. Отговорности и права

Информацията за предявени жалби се приема от РЛ или от ОК. Проверката на жалбите се извършва от РЛ със съдействието на сътрудниците. При установяване на основателна жалба от наш клиент, РЛ установява кой от сътрудниците е причинил основанието за подадената жалба. Сътрудникът предава данните от визираната поръчка на ръководителя на лабораторията за проследяване и анализ. След обстоен преглед и проверка на всички данни и резултати, ръководителя на лабораторията анализира и определя основанието на жалбата. Заключенията по жалбата се преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в лабораторните дейности по разглежданата жалба. Това лице в случая е вътрешният одитор за настоящата година, който е външен персонал по отношение на изпитвателната лаборатория. При основателна жалба ръководителя на лабораторията набелязва мерки и мероприятия за отстраняване на установените несъответствия. Той възлага изпълнението им на определен сътрудник или сътрудници. След отстраняването на несъответствията и нова проверка от страна на РЛ, клиента се уведомява писмено за това. Ръководителя на лабораторията се информира от клиента дали жалбата е уредена задоволително.

3. Описание

<u>Определение:</u>

Жалбата е израз на недоволство от всяко лице или организация до изпитвателната лаборатория, свързано с нейната дейност.

3.1 Изпитвателната лаборатория документира процеса на разглеждане на дадена жалба. Тя осигурява достъп до документите по жалбата на всички заинтересовани страни при поискване. Когато получената жалба се отнася до лабораторни дейности, за които ИЛ е отговорна, това се съобщава на клиента чрез изпращане на имейл. Този имейл се разпечатва и класира към документите на жалбата. Лабораторията веднага се заема с обработването на такава жалба и във всеки един момент от обработването й, тя носи отговорност за всички свои решения.

3.2 Процесът на обработване на жалбите включва следните елементи и методи:

- описание на процеса за получаване, потвърждаване, проверка на жалбата, вземане на решения за предприемане на действия в отговор на жалбата;
- проследяване и документиране на жалбата и на предприетите действия за разрешаването й;
- гарантиране, че всяко предприето действие е осъществено - за всяко извършено действие се прави запис.

3.3 Изпитвателната лаборатория уведомява жалбоподавателя, че жалбата е получена и го информира за напредъка и заключението по жалбата. Това става писмено и документите се класират към досието на жалбата.

3.4 Заключенията по жалбата се преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в лабораторните дейности и разглеждането на жалбата. Това лице е вътрешният одитор за настоящата година, който е външен персонал по отношение на изпитвателната лаборатория.

3.5 Когато процесът по решаване на жалбата приключи, изпитвателната лаборатория уведомява жалбоподавателя за това. Това уведомление се документира писмено.

Жалбите могат да се предявяват устно или писмено и могат да бъдат свързани с процедурите по приемане на пробните образци, тяхното надеждно съхраняване до момента на провеждане на изпитванията. Жалби могат да възникнат също при неспазени срокове, превишени цени и др.

Възникването на жалби съвпада с момента на тяхното предявяване, което прави възможно при болшинството случаи те да се разглеждат и решават веднага. Когато тези решения не пречат на конфиденциалността в дейността на лабораторията, те се предприемат след незабавно анализиране на причините и установяване наличието или не на несъответствие

с приетите процедури. Клиентът също се запознава с тях и ако е налице несъответствие, ръководителят на лабораторията се разпорежда за набелязване и предприемане на съответните коригиращи действия.

Жалбите, решаването на които е невъзможно да се извърши в момента на тяхното предявяване и често са свързани с материални и други разходи за лабораторията, изискват време за анализиране и обработване.

Извършва се проверка за наличието на основание за жалбите и ако причината е в лабораторията, жалбата се приема. При наличие на основание, се предприемат действия по удовлетворяване исканията на клиента, съгласно приетите в договора клаузи, решаващи тези проблеми. Лабораторията приема за своя сметка да извърши повторни изпитвания, ако са налице условия за това – наличие на допълнителни образци, необходимото време и др.

Постъпилите жалби се завеждат с входящ номер.

В сайта на фирмата е поместен електронен формуляр- Ф 709-1„Обработване на жалби“,който е достъпен за всички клиенти на лабораторията и може да бъде изпратен писмено или предаден на ръка на ръководителя на ИЛ.

Ако се окаже, че жалбата е неоснователна, или че причините за нея не са допринесени от изпитвателната лаборатория, жалбата обосновано и писмено се отхвърля.

Клиентът се уведомява за това, като с най-добър тон му се обяснява защо лабораторията отхвърля подадената жалба.

Жалбоподателя се уведомява за края на процеса на обработване на жалбата с Ф 402-1.

4. Документация

За всяко едно действие по обработването на жалбите, лабораторията съхранява записи. С тях тя гарантира, че всяко предписано мероприятие е изпълнено в срок и с необходимото качество. За целта се използва Ф 402-1 „Уведомително писмо”.

При поискване от клиента, изпитвателната лаборатория му предоставя цялата информация по обработването и отстраняването на жалбата и заключението за нейния характер.

Във Ф 701-2 „Заявка за предоставяне на услуги” при задълженията на ИЛ към клиента е Заявено, че при поискване от клиента, ще му бъде предоставена ОП 709-4 и Ф 709-1 във връзка с управлението и обработването на жалбите.

Всички дейности за уреждане на жалбите се документират.

Документите се разглеждат като технически записи и се класират към договора.

Ф 709-1 „Обработване на жалби“
Ф 402-1 „Уведомително писмо”