

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9-1	
	СТРОИТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ПРИ "ПЪТИЩА И МОСТОВЕ" ЕООД	Редакция:	2
	ЖАЛБИ	Страница:	1 / 2

ОПК 7.9-1 ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

В случаи на възражения и жалби се предприемат действия, които изискват проверка за основанието на възражението или жалбата. Доброто сътрудничество с клиентите е основна задача на Лабораторията, което се постига чрез добронамерено и добросъвестно разглеждане на възникнали възражения и жалби.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Жалбите се отнасят до Ръководителя на Лабораторията. Последният извършва проверка и взема решение за основателността на жалбата.

Отговорността за управление на жалбите получени от клиенти е на ОК на СЛ.

Установява се причината/причинителя, като се изискват обяснения. След анализ на причините и несъответствието се предприемат коригиращи действия, т.е мероприятия за отстраняване на жалбата.

РЛ взема решения за мерки за отстраняване на жалбата, определя и сроковете за извършване на съответните коригиращи действия.

3. ОПИСАНИЕ

Процедурата за третиране на жалби и формулярите за жалби са разположени на видно място в офиса на СЛ и на официалния сайт на дружеството. Преди подписване на заявката клиента се запознава с процедурата за третиране на жалби.

Когато клиента е недоволен от извършената услуга и иска да подаде жалба, му се предоставя за попълване в писмен вид ФК 7.9-1 „Жалби”. Жалбите могат да се отнасят за:

- неспазване на срокове;
- неизпълнение на договорености;
- неверни резултати от изпитвания;
- не професионалното изпълнение.

Контактът с кленти, отпразили жалба, се осъществява от Ръководителя на Лабораторията. Обработването на постъпилата жалба се извършва от ОК. В процеса на оценяване на жалбата и определяне на нейната основателност се проверява:

- документиран ли са предварителните уговорки с клиента;
- отразени ли са точно и ясно изискванията на клиента;
- правилно и точно ли са формулирани методите за вземане и изпитване на проби, съобразно изискванията на клиента;
- спазване на срокове за изпълнение;
- изправност на използваното техническо оборудване.

Извършва се проверка за наличието на основание за жалбата и ако причината е в Лабораторията, жалбата се приема. Клиентът се уведомява, с уведомително писмо ФК 7.9-3 в три дневен срок, дали жалбата е определена като основателна или неоснователна.

Разработил: 18.08.2022г. (дата)	Утвърдил: 18.08.2022г. (дата)	В сила от: 18.08.2022г. (дата)
Виолета Костова (ОК) (име, длъжност)	инж. Теменужка Жекова (РЛ) (име, длъжност)	
Подпис:	Подпис:	

С участието на всички сътрудници, ангажирани с това изпитване се обсъжда и анализира отклонението, като Ръководителя на СЛ дава указания за извършване на повторни изпитвания. Те се провеждат само за рекламираните показатели или цялостно за пробата, ако е посочено в жалбата.

Получените резултати се обсъждат, като се съставя изпитвателен протокол, който се коригира със знака "К" и нова дата, съгласно ОПК 7.8-1 "Докладване на резултатите от изпитвания".

Когато резултатите от повторните изпитвания, отговарят на тези дадени в първоначалния протокол, разходите по тях се заплащат от Възложителя направил жалбата.

Ако след предаване на протокола за изпитване на клиента, възникнат съмнения относно достоверността на резултатите, поради установени в следствие неизправности в използваното ТС или друга причина, клиента незабавно се уведомява от РЛ. Предприема се повторно изпитване, като средствата за това се поемат изцяло от СЛ.

Заклученията по жалбата се преглеждат и одобряват от вътрешен одитор.

Постъпилите жалби се завеждат в "Дневник за обработване на жалби" ФК 7.9-2. В него се отбелязва:

- №/дата на постъпване;
- данни на клиента;
- причина за жалбата;
- срок за обработване на жалбата;
- дата на ликвидиране на жалбата;
- отговорник за отстраняване на жалбата;
- ръководител контролирал изпълнението;
- заключение от вътрешен одитор.

Дневникът се води от Отговорника по качеството и се съхранява в архива на Лабораторията за срок от 10 години, съгласно ОПК 8.4-1 "Управление на записи". Документите се събират в папка "Жалби".

Ръководителят на Лабораторията изпраща отговор в десет дневен срок от регистриране на жалбата за предприетите коригиращи действия, съгласно ОПК 8.7-1 "Коригиращи действия".

Тъй като оценката на жалбите дава указания за слабите места в Лабораторията, записите за тях се използват като информация при оценката на рисковете и възможностите, вътрешните одити, при прегледа от ръководството, при съставяне на плана по качеството за следващата година и евентуално при оценката на персонала.

4. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ОПК 7.8-1	Докладване на резултатите от изпитвания
ОПК 8.7-1	Коригиращи действия
ОПК 8.4-1	Управление на записи
ФК 7.9-1	Жалба
ФК 7.9-2	Дневник за обработване на жалби
ФК 7.9-3	Уведомително писмо
ФК 8.7-1	Лист за коригиращи действия