




	<p align="center">“Контрол 94” ООД</p> <p align="center">• ул. "Младост" № 2 • 5100 Горна Оряховица • Факс: 0618 / 2 19 84 • Телефон: 0618 / 2 19 84 • GSM: 0887 007 663 • e-mail: kontrol94@abv.bg • Website: www.kontrol94.com</p>	Код: ПК 7.9
	<p>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</p>	Версия: 08
	<p>ЖАЛБИ</p>	Дата: 26.10.2021
		Изменение: 1
		Страница: 1 от 6

ЖАЛБИ

Име:	инж. Петя Николова	инж. Мирослав Раев	инж. Мирослав Раев	В сила от: 27.10.2021
Длъжност:	Отговорник по качество	Ръководител Лаборатория	Управител	
Подпис:	Съставил: 	Проверил: 	Утвърдил: 	

	“Контрол 94” ООД • ул. "Младост" № 2 • 5100 Горна Оряховица • Факс: 0618 / 2 19 84 • Телефон: 0618 / 2 19 84 • GSM: 0887 007 663 • e-mail: kontrol94@abv.bg • Website: www.kontrol94.com	Код: ПК 7.9
	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО	Версия: 08
	ЖАЛБИ	Дата: 26.10.2021
		Изменение: 1
		Страница: 2 от 6

СЪДЪРЖАНИЕ




Раздел / точка	Наименование	Страница
1	Цел	3
2	Област на приложение	3
3	Термини и определения	3
4	Отговорности и правомощия	3
5	Описание	3
6	Документация	6
7	Съпътстващи документи	6

ПРИЛЕЖАЩИ ДОКУМЕНТИ КЪМ ПК 7.9

№ от СУ	Наименование
ФК 7.9-1	Дневник за регистриране на жалби
ФК 7.9-2	Формуляр за жалба
ФК 7.9-3	Заповед за назначаване на Комисия по разглеждане на жалбите
ФК 7.9-4	Протокол за решение на Комисията по разглеждане на жалбите
ФК 7.9-5	Споразумителен договор

СПИСЪК НА ИЗМЕНЕНИЯТА В ПК И ПРИЛЕЖАЩИТЕ ДОКУМЕНТИ

Версия	Изменение		Причина	В сила от:
	№	Дата		
08	1	26.10.2021 г.	Актуализиране на процедурата и ФК 7.9-2 след вътрешно предложение.	27.10.2021 г.

Име:	инж. Петя Николова	инж. Мирослав Раев	инж. Мирослав Раев	В сила от: 27.10.2021
Длъжност:	Отговорник по качество	Ръководител Лаборатория	Управител	
Подпис:	Съставил: 	Проверил: 	Утвърдил: 	

	“Контрол 94” ООД • ул. "Младост" № 2 • 5100 Горна Оряховица • Факс: 0618 / 2 19 84 • Телефон: 0618 / 2 19 84 • GSM: 0887 007 663 • e-mail: kontrol94@abv.bg • Website: www.kontrol94.com		Код: ПК 7.9
	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО		Версия: 08
	ЖАЛБИ		Дата: 26.10.2021
			Изменение: 1
			Страница: 3 от 6

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура регламентира реда, пълномощията и отговорностите при решаване на постъпили жалби във връзка с дейностите и резултатите на лабораторията.

Осигуряване на единен подход при регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби, така че това да не стане повод за намаляване на доверието в лабораторията.

2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Тази процедура обхваща всички дейности по регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби.

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термините, техните определения и съкращенията, използвани в тази процедура са дадени в т. 3 от СУ 1.0.

4. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ

4.1 Управителят отговаря за:

- утвърждава ФК 7.9-3 „Заповед за назначаване на Комисия по разглеждане на жалбите”;
- дава заключение по жалбата.

4.2 Председателят на Комисията по жалбите отговаря за:

- организиране разглеждането на постъпилите жалби и се произнася по тяхната основателност / неоснователност.

4.3 Ръководител лаборатория отговаря за:

- приемане на подадени жалби;
- организиране на проверка по постъпили жалби от клиенти или други заинтересовани страни, свързани с дейността на лабораторията;
- одобряване на коригиращи действия, които водят до подобряване на дейността.

4.4 Отговорникът по качеството отговаря за:

- приемане и регистриране на жалбите;
- потвърждаване на жалбоподателя за получаване и регистриране на жалбата;
- събиране на всички доказателства във връзка със съответната жалба;
- съставяне на ФК 7.9-4 „Протокол за решение на Комисията по жалбите”;
- информиране на заинтересуваните страни за взетите мерки, свързани с подадените жалби.

4.5 Състав на Комисията по разглеждане жалбите (КРЖ):




КРЖ винаги е в нечетен състав (минимум от 3 /три/ члена), от които единият е постоянен, а другите се избират съобразно вида (обхвата) на конкретния случай.

Членове на КРЖ се назначават с ФК 7.9-3 „Заповед за назначаване на Комисия по разглеждане жалбите” на Управителя на Дружеството и съставът се определя по следния начин:

- а) Постоянен – Председател (Управителят на „Контрол 94” ООД);
- б) Непостоянен – определя се от Председателят на КРЖ за всеки конкретен случай, съобразно тяхната компетентност. При необходимост заключения по жалбата могат да бъдат съставени, прегледани и одобрени от външен персонал.

5. ОПИСАНИЕ

5.1 Общи положения

Име:	<u>инж. Петя Николова</u>	<u>инж. Мирослав Раев</u>	<u>инж. Мирослав Раев</u>	В сила от: 27.10.2021
Длъжност:	Отговорник по качество	Ръководител Лаборатория	Управител	
Подпис:	Съставил: 	Проверил: 	Утвърдил: 	

	<p align="center">“Контрол 94” ООД</p> <p align="center">• ул. “Младост” № 2 • 5100 Горна Оряховица • Факс: 0618 / 2 19 84 • Телефон: 0618 / 2 19 84 • GSM: 0887 007 663 • e-mail: kontrol94@abv.bg • Website: www.kontrol94.com</p>	Код: ПК 7.9
	<p>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</p>	Версия: 08
	<p>ЖАЛБИ</p>	Дата: 26.10.2021 Изменение: 1 Страница: 4 от 6

Жалбата представлява писмено изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейностите и резултатите, за което се очаква отговор.

Една жалба може да бъде подадена чрез e-mail, по пощата или на място в лабораторията, като тя трябва да бъде попълнена във ФК 7.9-2 „Формуляр за жалба” от жалбоподателя. Формулярът, както и настоящата процедура са достъпни на място или на сайта на лабораторията.

Жалбите се приемат от РЛ или ОК. Всяка постъпила в писмен вид жалба се регистрира във ФК 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби” от ОК, анализира и обработва.

За обработване се приемат само аргументирани жалби. Анонимни жалби не се разглеждат.

5.2 Жалби, подадени от клиенти на лабораторията

Лабораторията, в лицето на ОК е отговорна за събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата. ОК представя на РЛ и Управителя цялата информация и съвместно я разглеждат, анализират и вземат решение за по-нататъшни действия.

Стремежът на ръководството на лабораторията е жалбите да се обработват и решават в най-кратки срокове, да не се допуска повторение на един и същ вид и крайният резултат да води до подобрене.

В срок на не повече от три дни Управителят издава ФК 7.9-3 „Заповед за назначаване на Комисия по разглеждане на жалбите”. Тя се състои от минимум трима членове с постоянен Председател.

Когато жалбата е отправена персонално, лицето срещу, което тя е отправена не участва в обсъждането. Управителят предварително изслушва служителя, които с поведението и работата си е причинил подаване на жалбата и при нужда го наказва.

При обработването на жалбата се осигурява прозрачност и обективност. Комисията преценява и анализира мотивите за подадената жалба. В случаите, когато тя е неоснователна, Комисията задължава Управителя на Дружеството да уведоми писмено клиента, като прилага и основанията за отказа на жалбата. В случаите, когато жалбата е основателна се търсят причините за нейното възникване:




- пропуск или некомпетентност на персонала;
- повредена апаратура;
- некоректен или неактуализиран метод на изпитване;
- неподдржане на стандартните условия на околната среда;
- конструктивна непригодност на представеното за изпитване изделие.

Ако една основателна жалба се дължи на организационни недостатъци (просрочване на срокове, неспазване на договорености), то трябва да се разкрият причините за това и при необходимост да се промени редът на работа.

Ако жалбата се отнася до грешки при изпитването, то последващата процедура е регламентирана в ПК 7.10 „Несъответстваща работа”.

Доказването на предявена жалба става след попълване на ФК 7.9-5 „Споразумителен договор” между засегнатите страни и извършване на повторно изпитване на изделието пред следните лица:

- Управител;
- РЛ;
- ОК;
- друг анализатор;
- лицето (или негов упълномощен представител), подало жалбата.

Име:	инж. Петя Николова	инж. Мирослав Раев	инж. Мирослав Раев	В сила от: 27.10.2021
Длъжност:	Отговорник по качество	Ръководител Лаборатория	Управител	
Подпис:	Съставил: 	Проверил: 	Утвърдил: 	

	“Контрол 94” ООД • ул. "Младост" № 2 • 5100 Горна Оряховица • Факс: 0618 / 2 19 84 • Телефон: 0618 / 2 19 84 • GSM: 0887 007 663 • e-mail: kontrol94@abv.bg • Website: www.kontrol94.com	Код: ПК 7.9
	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО	Версия: 08
	ЖАЛБИ	Дата: 26.10.2021
		Изменение: 1
		Страница: 5 от 6

Жалбата се урежда в зависимост от резултатите, получени при повторните изпитвания. При потвърждаване на резултатите от изпитвателния протокол, същият остава като редовен документ, а разходите са за сметка на лицето, предявило жалбата. В този случай жалбата е неоснователна, когато при повторното изпитване се доказва, че проблемите са в конструктивната непригодност на ОИ. Когато параметрите от изпитвателния протокол не се потвърждават, при повторното изпитване се изготвя нов протокол, а разходите се поемат от „Контрол 94” ООД. Жалбата е основателна, защото при повторните изпитвания се доказва, че има проблеми в изпитвателната дейност на лабораторията. При констатирано несъответствие РЛ отговаря за изпълнимото му бързо отстраняване и набелязване на адекватни коригиращи действия съгласно изискванията на ПК 8.7 „Коригиращи действия” с цел предотвратяване на проблема. Анализира се и се оценява риска за повторното му възникване, като се предприемат действия за овладяване – посочват се във ФК 8.5-1 „План за управление на рисковете и възможностите”.

За взетите решенията на Комисията по жалбите ОК съставя ФК 7.9-4 „Протокол за решение на Комисията по жалбите”. Посочените решения в протокола са окончателни и задължително трябва да се спазват от персонала на лабораторията.

При желание от страна на жалбоподателя, може да му бъде предоставена информация по напредъка от разглеждането на жалбата, като това се отбелязва във ФК 7.9-2.

След издаване на протокола за решение на комисията по жалбите се уведомява жалбоподателя. В случаи, когато лицето, подало жалбата, не е съгласно с получените резултати от повторните изпитвания, същите се провеждат в независима, акредитирана лаборатория по изискванията на EN ISO/ IEC 17025, със същия обхват на дейност (при възможност) като разходите се определят съгласно подписаният ФК 7.9-5 „Споразумителен договор”.

Срокът за вземане на решение по жалбите и уведомяването на клиента е до 15 дни от постъпването на жалбата. Ако се наложи извършване на допълнителни изпитвания, срока се удължава. Отговорът се предава на възложителя на ръка срещу подпис в дневника или се изпраща по пощата с обратна разписка, която се съхранява в досието на продукта.

При възникване на спорни случаи между страните, те се решават на добра воля. Ако не се постигне съгласие, страните се отнасят към съда за решаването им, съгласно сключените договори по реда на административно процесуалния кодекс (АПК).

5.3 Жалби, подадени от организации, извършващи контрол върху дейността на лабораторията




Действията по регистрирането, анализирането и обработването на тези жалби са идентични на посочените в т. 5.2.

Комисията преценява и анализира мотивите за подадената жалба. Съобразява се с назначената програма от контролиращия орган и набелязва адекватни мерки и действия.

Ако жалбата се отнася до грешки при изпитването, то последващата процедура е регламентирана в ПК 7.10 „Несъответстваща работа”.

За взетите решенията на Комисията по разглеждане на жалби ОК съставя протокол ФК 7.9-4. Посочените решения в протокола са окончателни и задължително трябва да се спазват. След издаване на протокола за решение на комисията по жалбите се уведомява жалбоподателя.

Анализ на ефикасността на предприетите коригиращи действия на база на решенията, взети от Комисията по жалбите за всички жалби се прави от ОК. Тъй като оценката на жалбите дава указания за слабите места в лабораторията, записите за тях се използват при Прегледа от Ръководството и евентуално при оценката на персонала на лабораторията.

Име:	инж. Петя Николова	инж. Мирослав Раев	инж. Мирослав Раев	В сила от: 27.10.2021
Длъжност:	Отговорник по качество	Ръководител Лаборатория	Управител	
Подпис:	Съставил: 	Проверил: 	Утвърдил: 	

	“Контрол 94” ООД • ул. “Младост” № 2 • 5100 Горна Оряховица • Факс: 0618 / 2 19 84 • Телефон: 0618 / 2 19 84 • GSM: 0887 007 663 • e-mail: kontrol94@abv.bg • Website: www.kontrol94.com	Код: ПК 7.9
	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО	Версия: 08
	ЖАЛБИ	Дата: 26.10.2021
		Изменение: 1
		Страница: 6 от 6

6. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всички записи по получените жалби носят номера и датата на завеждане във ФК 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби” и се съхраняват в папка „Жалби”. За основателните жалби се документира веригата от доказателства. Достъп до материалите събрани във връзка с конкретни жалби има ОК.

Съставените и отговарящи на изискванията на настоящата процедура записи се съхраняват в папка „Жалби” и се управляват съгласно изискванията на ПК 7.5 „Технически записи”.

7. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

СУ 1.0 „Структура на документите от СУ, нормативни позовавания, термини и определения”

ПК 7.5 „Технически записи”

ПК 7.10 „Несъответстваща работа”

ПК 8.7 „Коригиращи действия”

ФК 7.9-1 „Дневник за регистриране на жалби”

ФК 7.9-2 „Формуляр за жалба”



ФК 7.9-3 „Заповед за назначаване на Комисия по разглеждане на жалбите”

ФК 7.9-4 „Протокол за решение на Комисията по разглеждане на жалбите”

ФК 7.9-5 „Споразумителен договор”

ФК 8.2-1 „План по качество”

ФК 8.5-1 „План за управление на рисковете”

Име:	<u>инж. Петя Николова</u>	<u>инж. Мирослав Раев</u>	<u>инж. Мирослав Раев</u>	В сила от: 27.10.2021
Длъжност:	Отговорник по качество	Ръководител Лаборатория	Управител	
Подпис:	Съставил: 	Проверил: 	Утвърдил: 