

Независима Строителна Лаборатория към НСЛ „Инфраструктура“ ЕООД – гр. София бул. Цар Борис III № 257 тел.: (02) 857 01 07; (02) 957 05 04; e-mail: labor@pie.bg	
ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА	ОП 709-1 Версия: 1 Ревизия: 1 Дата: 25.08.2020 г.
ЖАЛБИ	

ОП 709-1 ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

Тази процедура регламентира реда и начина за регистриране, анализиране и обработване на жалби постъпили в НСЛ към НСЛ „Инфраструктура“ ЕООД относно лабораторни дейности, за които тя е отговорна, както и за информирание на жалбоподателите.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Ръководителят на НСЛ и ОСУ носят отговорност за дейностите по регистрация и обработка на жалби от клиенти или други заинтересовани страни.

Целият персонал на лабораторията е задължен да съдейства по изясняване казуса с жалбите от клиент. Той също отговаря за точното информирание на РЛ и ОСУ, при наличието на устни забележки.

3. ОПИСАНИЕ

Жалбите към НСЛ се приемат за показател на ниско равнище на удовлетвореността от работата на лабораторията. Всяка жалба към работата на НСЛ се анализира задълбочено. На тази база се предприемат коригиращи действия, съобразно т. 8.7 от СУ.

При предявяване на жалба от страна на клиента, незабавно трябва да се информира Ръководителят на лабораторията. В срок от една работна седмица НСЛ е задължена да отговори на повдигнатата жалба и до един месец да отстрани допуснатото несъответствие.

При жалба от клиент за услуга извършена от НСЛ, РЛ събира информация за причините за възникване на жалбата.

Документите, които се изготвят в случаи на жалби и съдържат информация за тях, са писмо, телеграма, факс, придружителни документи като фактура, протоколи от изпитвания и др. Получените жалби се вписват във СД 709-1 „Дневник за регистриране на жалби“ от РЛ или ОСУ. На жалбоподателя се дава на лист записани номера и датата на регистрация. Листът се подписва и печатва с печата на НСЛ. Така се потвърждава получаването на жалба и придружителни документи (ако има такива). След което започва проучване на жалбата.

Проучването на жалбата е задължение на отговорника по СУ, както и на Ръководителя на НСЛ. Проучването включва обстоен преглед на цялата документация по заявката. В процеса на тази проверка трябва да бъде изяснено следното:

- документиран ли са всички предварителни устни уговорки с клиента;
- изискванията на клиента достатъчно ясни и точни ли са и съвпадат ли с представената му оферта, както и с представените от него документи;
- правилно, ясно и недвусмислено ли са формулирани обхвата, методите и задълженията за извършване на изпитването съобразно изискванията на клиента;
- съхраняват ли се всички съществуващи по поръчката документи съгласно изискванията на СУ;
- представяни ли са своевременно от клиента настъпили промени в обхвата на заявката;
- уведомяван ли е своевременно клиента за хода на изпитванията и за евентуално възникнали нередности и несъответствия, и особено такива, които имат отношение към предявената жалба;
- правилно ли са определени и разбрани отговорностите на съответните водещи изпитването служители, и ако не, да се определи причината.

При получаване на жалба от клиент РЛ и ОСУ преценяват нейната основателност.

• При установена неоснователност на жалбата, т. е. причината не е в лабораторията, РЛ подготвя становище до клиента, за да бъдат защитени интересите на НСЛ, при бъдещи контакти с клиента. Разходите за повторното изпитване са за сметка на клиента.

• Когато жалбата е основателна, т.е. причината е в Лабораторията, след завеждане в Дневника за жалби, РЛ и ОСУ извършват анализ на причините. От съществено значение е да бъде установено и ясно определено, чия е отговорността за възникване на жалбата и да се потърси мнението на причинителя. Резултатите от анализа на всички обстоятелства се документират от специалиста, допуснал жалбата и се преподписват от Ръководителя на лабораторията със становище по жалбата.

Съставил, Отговорник СУ /Р. Алексиева/ 25.08.2020 г.	Утвърдил, Ръководител Лаборатория /Инж. Таня Терзийска/ 25.08.2020 г.	Важи от: 25.08.2020 г. Стр. 1/2
---	--	---

ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА

ЖАЛБИ

ОП 709-1

Версия: 1

Ревизия: 1

Дата: 25.08.2020 г.

Отстраняването на жалбата е за сметка на лабораторията.

Въз основа на данните от Дневника, ОСУ подготвя анализ на получените жалби или изразени недоволства от клиент и съответни предложения за коригиращи действия. Освен това се прави анализ на всички обстоятелства чрез:

- Проучване на всички данни от лабораторните дневници, за да се установи как са извършени отделните операции.

- Проверка на всички документи, касаещи получаването на пробите, извършването на изпитванията и съхранението им. Допуска се присъствие на клиента при отварянето на контролните/арбитражни проби и при извършването на изпитването. След приключването на изпитването се издава протокол с изрична забележка, че изпитването е проведено на контролната/арбитражната проба.

Въз основа на изготвения от ОСУ доклад, РЛ набелязва коригиращи действия. При постъпване на жалба от клиент, действията, които следва да се предприемат се изразяват в:

- Проверка на изправността на използваното оборудване;
- Проверка на използваната методика;
- Повторение на изпитването от друг специалист от лабораторията;
- Уведомяване на клиента за резултатите от предприетите коригиращи действия.

Документирането и провеждането на коригиращи действия се извършва съгласно СД 807-1 „Лист за коригиращи действия“.

Събираната информация трябва да бъде достатъчна, за да може ОСУ да потвърди, че жалбата се отнася до извършването от него дейности за контрол и ще може да я разгледа.

Жалбоподателят трябва да бъде уведомен с писмо СД 709-2 за решението на НСЛ по отношение на приетата жалба - дали ще я разгледа като основателна или не. В случай, че жалбата е анонимна, не се разглежда.

След като НСЛ приеме дадена жалба за основателна е необходимо да я разгледа и при необходимост да предприеме коригиращи действия. Решенията по жалбата се вземат от компетентно и упълномощено за целта лице, което не е участвало в първоначалните дейности по извършване на лабораторните изпитвания. Възможно е ситуацията да е такава, че лицето вземащо решение по жалбите да се определя за всеки конкретен случай.

Коригиращите действия се определят в зависимост от причините за всяка конкретна жалба. Много често те са свързани с извършването на повторни контролни лабораторни дейности, които трябва да бъдат регламентирани при какви условия се извършват.

Като доказателството за действията по отделните етапи на процеса се водят записи в СД 709-1.

На базата на допитванията до клиентите, комуникациите и получените жалби, РЛ подготвя анализи за задоволеността на клиентите. Те могат да бъдат част от работата по прегледа на системата за управление или при провеждане на вътрешни одити. *Процедурата е предоставена на сайта на НСЛ „Инфраструктура“ ЕООД за информация на всички клиенти.*

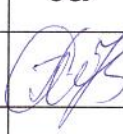
4. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

СД 709-1 Дневник за регистриране на жалби

СД 709-2 Уведомително писмо по подадена жалба

5. СПИСЪК НА ИЗМЕНЕНИЯТА

Изменения в ОП 709-1

№ по ред	Дата	Ревизия	Страница	Описание	Подпис ОСУ
1	25.08.2020	1	2	Добавен текст	

Съставил,
Отговорник СУ
/Р. Алексиева/
25.08.2020 г.

Утвърдил,
Ръководител Лаборатория
/инж. Таня Терзийска/
25.08.2020 г.

Важи от:
25.08.2020 г.

Стр. 2/2