

<b>ЛК на СИ към „УНИСИСТ“ ООД</b>	<b>ПК 7.09 01</b>
Регистриране, анализиране и обработване на жалби	Ревизия: 04/15.11.2018 г. Стр. 1 от 2

## 1. Цел

Целта на тази процедура е да определи правилата и отговорностите при процеса за регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби. Процедурата се отнася за целия персонал на лабораторията.

## 2. Правила

2.1. Жалбите се подават от клиенти на лабораторията или други заинтересовани страни от дейността на лабораторията. Жалбите се подава в писмена форми и могат да се отнасят до:

- неспазване на срока за извършване на калибрирането;
- неверни данни в свидетелството за калибриране;
- по-висока цена за услугата от предварително договорената;
- проявен дефект в средството за измерване, в следствие на неправилно манипулиране и съхраняване в лабораторията;
- други.

2.2 При получаване на жалба, отговорникът по качеството я вписва в регистър **ФК 7.09 01-01**, а ръководителят на лабораторията уведомява управителя на „УНИСИСТ“ ООД.

2.3. Управителят на „УНИСИСТ“ ООД, съвместно с ръководителят на лабораторията в рамките на 5 дни, извършват преглед на постъпилата жалба, за да потвърдят дали тя е свързана с дейности на лабораторията за калибриране или не. В резултат на прегледа, се подготвя мотивирано уведомително писмо до жалбоподателя, дали жалбата ще бъде разгледана.

2.4. Когато жалбата е свързана с дейността на лабораторията за калибриране, управителят, съвместно със служителите, които са независими от дейността предявена по жалбата, извършват преглед за основателност на жалбата. При необходимост, по въпроси свързани с процеса на измерване, в разглеждането може да се включи и ръководителят на лабораторията.

По време на прегледа се разглеждат:

- фактически обстоятелства съотносими към жалбата;
- важността и тежестта на последиците, които е възможно да настъпят.

Когато за разглеждането на жалбата е необходим по дълъг период от време, клиентът може да бъде уведомяван с писмо за напредъка на разглеждането.

2.5. След приключване на прегледа по т. 2.4. резултатите се обобщават от служителите в доклад, който се преглежда и одобрява от управителя. Докладът съдържа:

- фактическите обстоятелства свързани с жалбата, такива като:
  - преглед на договарянето;
  - преглед на записите от калибриране;
  - комуникация с клиента по време на калибриране (например възникнал проблем);
  - при ползване на подизпълнител, спазени ли са всички процедури;
  - други.
- решение за основателност/неоснователност;
- аргументи, потвърждаващи решението;
- препоръчани коригиращи действия.

2.6. Клиентът се уведомява с писмо от управителя за взетото решение, като:

- при неоснователност на предявената жалба, тя обосновано се отхвърля;
- при основателност на предявената жалба, на клиента се предлага решение, което може да бъде:
  - ново калибриране за сметка на лабораторията;

<b>ЛК на СИ към „УНИСИСТ“ ООД</b>	<b>ПК 7.09 01</b>
Регистриране, анализиране и обработване на жалби	Ревизия: 04/15.11.2018 г. Стр. 2 от 2

- ремонтът и повторното калибриране са за сметка на лабораторията, в случай, че средството за измерване е повредено в лабораторията,
- или друго в зависимост от жалбата;

При извършването на повторното калибриране, управителят отправя покана към клиента да присъства, при желание от негова страна, по време на калибрирането.

2.7. Цялата документирана информация по разглежданата жалба се предава на отговорника по качество за анализ за разкриване на причините за възникване на проблема и предложение, при необходимост, за предприемане на подобрения или извършване на коригиращи действия по отношение на СУ съгласно **ПК 8.06 01** или **ПК 8.07 01**.

2.8. Ефикасността на предприетите действия се оценява при провеждане на вътрешните одити в лабораторията.

2.9. Отговорникът по качеството отразява предприетите действия по уреждането на жалбата в регистър **ФК 7.09 01-01**.

2.10. Данните за постъпили жалби и предприети действия се обобщават от отговорника по качеството във **ФК 8.09 01-01** и се използват като входни данни при провеждане на преглед от ръководството (**ПК 8.09 01**).

2.11. Всички записи по настоящата процедура се управляват съгласно **ПК 8.04 01**.

2.12. Рисковете и възможностите идентифицирани към настоящата процедура по качество, както и необходимите действия за тяхното овладяване са посочени в регистъра **ФК 8.05 01-02** и програмата към него **ФК 8.05 01-03** за съответната година. Идентифицирането на нови рискове и възможности се извършва съгласно **ПК 8.05 01**.

### 3. Свързани документи

<b>ФК 7.09 01-01</b>	Регистър на постъпили жалби
<b>ПК 8.04 01</b>	Управление на записите
<b>ПК 8.05 01</b>	Управление на риска и възможностите
<b>ФК 8.05 01-02</b>	Регистър на рисковете и възможностите
<b>ФК 8.05 01-03</b>	Програма за овладяване на рисковете и възможностите
<b>ПК 8.06 01</b>	Планиране и подобряване
<b>ПК 8.07 01</b>	Коригиращи действия
<b>ПК 8.09 01</b>	Прегледи от ръководството
<b>ПК 8.09 01-01</b>	Доклад за прегледа от ръководството Доклад (с решение за основателност на жалба) Писма

### 4. Регистър на ревизиите

Дата	Ревизия	Променена страница	Вид на изменението
20.07.2002 г.	01	няма	няма
20.01.2011 г.	02	2	Нов отговорник по качеството
10.06.2014 г.	03	всички	Цялостна редакция
15.11.2018 г.	04	всички	Променен код и съдържание съгласно БДС EN ISO/IEC 17025:2018