	Изпитвателна лаборатория за смазочни материали към „ВЕРИЛА ЛУБРИКАНТС“ АД	Код: ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО	Редакция: 1
	ЖАЛБИ	Дата: 23.07.2019 г.
		Стр. 1 от 5

1 ЦЕЛ

Настоящата процедура описва реда и отговорностите за регистриране, анализиране и обработване на жалби, получени от клиенти, с оглед постигане на поставените цели по качеството от ръководството на ИЛСМ.

2 ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Тази процедура се прилага за всички случаи, когато постъпват жалби относно лабораторните дейности, извършени от ИЛСМ.

3 ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СЪКРАЩЕНИЯ

Термините и техните определения, както и често използвани съкращения са дадени в т. 3 в НК.

4 ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Процедурата е задължителна за целия персонал на ИЛСМ. Основната отговорност за изпълнението е на РЛ и на ЗРЛ и ОК.


5 ОПИСАНИЕ

Съгласно БДС EN ISO/IEC 17025:2018 жалбата е изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация относно дейността и резултатите на лабораторията, за което се очаква отговор. ИЛСМ счита това като съществено отклонение от политиката по качеството и предприема незабавни действия.

Една от приоритетните цели в СУ на ИЛСМ е броят на жалбите, респективно на несъответствията по отношение качеството на предлаганите услуги да се поддържа колкото е възможно по-малък. Ако въпреки това се получи жалба, тя трябва да бъде третирана така, че клиентът да остане доволен. В ИЛСМ нито една жалба не се пренебрегва или омаловажава.

Процедурата за разглеждане на жалбите, постъпили в ИЛСМ е достъпна до всички заинтересовани страни, при поискване.

Лабораторията поддържа връзка с клиента по време на лабораторните дейности по изпитване и вземане на проби/извадки. Тя го информира за хода на изпълнение на поръчката му. Клиентът може при определени условия да присъства при изпълнение на възложените от

	Изпитвателна лаборатория за смазочни материали към „ВЕРИЛА ЛУБРИКАНТС“ АД	Код: ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО	Редакция: 1
	ЖАЛБИ	Дата: 23.07.2019 г.
		Стр. 2 от 5

него лабораторни дейности. Така той отблизо следи дейността на лабораторията и има възможност да изкаже евентуално недоволство още преди приключване на поръчката, подавайки жалба. Жалбите могат да са предизвикани от съмнение в компетентността и професионализма на лабораторните специалисти при извършване на лабораторните дейности и/или неизпълнение на определени договорености.

Обект на жалби в ИЛСМ могат да бъдат:


- начините на извършване на лабораторните дейности, в това число и прилаганите методи;
- начините на използване на техническите средства;
- документирането на проведените дейности, в това число и контрола на резултатите от измерванията;
- валидността на получените резултати;
- начините на съхранение на пробите/извадките, в това число повреждане на продукта по време на изпитването като резултат от небрежно изпълнение на служебните задължения;
- неспазване на срокове;
- неизпълнение на договорености;
- непрофесионално държание на сътрудниците.

Постъпилата жалба се приема от РЛ, който я регистрира в дневник за регистриране на жалби (ФК 7.9-1). Получаването на жалбата се потвърждава писмено на подателя в рамките на два работни дни.

Ръководителят на ИЛСМ възлага на ЗРЛ и ОК да организира събирането и проверката на цялата информация за потвърждаване на жалбата. Целта на тази проверка е да се установи отговорността на лабораторията за лабораторните дейности, предмет на жалбата. Когато отговорността е на лабораторията, се пристъпва към нейната обработка (ФК 7.9-2).

ЗРЛ и ОК установява кои служители от ИЛСМ са участвали в лабораторните дейности, за които е подадена жалбата. ЗРЛ и ОК провежда разговори с тези служители и изисква обяснение в писмен вид. Той проучва детайлно случая и събира всички налични данни и резултати по него. Проучването включва обстоен преглед на цялата документация по поръчката, който трябва да изясни следното:

- документиран ли са в заявката изискванията на клиента, на базата на които той гради жалбата си;

	Изпитвателна лаборатория за смазочни материали към „ВЕРИЛА ЛУБРИКАНТС“ АД	Код: ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО	Редакция: 1
	ЖАЛБИ	Дата: 23.07.2019 г.
		Стр. 3 от 5

- документирани ли са всички стъпки при формиране на пробите (работна и контролни) и отговарят ли те на изискванията по съответния стандарт;
- документирани ли са всички стъпки при извършване на анализа и следват ли те изискванията на стандарта;
- проверена ли е изправността на използваните технически средства според изискванията (калибровки, метрологични проверки, редовно попълване на регистрационните картони);
- възниквали ли са в лабораторията събития, които могат да повлияят върху резултата от изпитването.

За да бъдат доказани или отхвърлени получени резултати от изпитване, контролната проба (когато е налична) се подлага на повторен анализ. Допуска се присъствието на клиента или негов представител по време на изпитването, но при уточнени устно условия, гарантиращи безопасността му и запазване на поверителността на лабораторията спрямо други клиенти (ОПК 7.1-2).


Във всички случаи се издава нов “Протокол от изпитване” с установените резултати от контролната проба, които се считат за окончателни за двете страни. Същият се подписва и от клиента, присъствал на изпитването. В забележка се отбелязва, че новият протокол заменя предходния.

ЗРЛ и ОК изготвя заключението относно основателността на жалбата. Събраните данни и заключението се представят на РЛ за преглед и одобрение. Служителите, участвали в лабораторните дейности, предмет на жалбата, не участват при съставянето, прегледа и одобрението на заключенията по жалбата. Когато това не е възможно, се пристъпва към привличане на външен персонал.

При установяване на основателност на жалбата, на база резултатите от направеното проучване се установява причината за регистрираното несъответствие, например:

- неправилно отразяване на документираните изисквания на клиента в заявката (ФК 7.1-2);
- неправилно формиране на пробите от служителите на лабораторията;
- неспазване на инструкцията за работа;
- техническа грешка.

При доказване на техническа грешка, отговорността се носи от подписалия изпитвателния протокол лабораторен специалист, провел изпитването и от ръководителя, проверил резултатите от изпитването.

	Изпитвателна лаборатория за смазочни материали към „ВЕРИЛА ЛУБРИКАНТС“ АД	Код: ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО	Редакция: 1
	ЖАЛБИ	Дата: 23.07.2019 г.
		Стр. 4 от 5

В случай на основателност на жалбата ръководството на лабораторията установява мероприятия (коригиращи действия) за отстраняване на несъответствието съгласно ОПК 8.7-1.

Ако жалбата се дължи на организационни недостатъци (удължаване на договорени срокове, забавяне и недостатъчност на информацията и др.), то РЛ заедно със ЗРЛ и ОК трябва да оценят дали несъответствието е предизвикано от действителни проблеми в организацията или от надценяване на възможностите на лабораторията в съответния момент. И в двата случая заключението се документира и при нужда се въвеждат изменения в организацията на работа при съответната лабораторна дейност.

РЛ уведомява жалбоподателя за направеното заключение и за срока, в който жалбата му ще бъде удовлетворена.

Когато се установи, че жалбата е неоснователна, РЛ информира жалбоподателя за това заключение и за мотивите за отхвърляне на жалбата.

РЛ се информира относно удовлетвореността на клиента от резултатите по неговата жалба и дали тя е уредена. При невъзможност за разрешаване на спора между клиента и лабораторията, когато жалбата се отнася до изпитвателната дейност, клиентът може да изиска писмено контролна проба, която да предостави на друга акредитирана лаборатория.

Всички дейности по уреждане на жалбите се документират и съхраняват като записи. Използват се при прегледа от ръководството, при съставяне на плана по качеството и при оценката на персонала.

6 СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ


ОПК 7.1-2 Преглед на запитвания, оферти и договори

ОПК 8.7-1 Коригиращи действия

ФК 7.1-2 Заявка за възлагане на лабораторни услуги

ФК 7.9-1 Дневник за регистриране на жалби

ФК 7.9-2 Обработване на жалба

	Изпитвателна лаборатория за смазочни материали към „ВЕРИЛА ЛУБРИКАНТС“ АД	Код: ОПК 7.9-1
	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО	Редакция: 1
	ЖАЛБИ	Дата: 23.07.2019 г. Стр. 5 от 5

7 РЕГИСТЪР НА РЕДАКЦИИТЕ

Дата на издаване	Редакция	Променени точки №	Вид на промяната
22.07.2019 г.	1		първичен документ

	ИМЕ, ФАМИЛИЯ	ДАТА	ПОДПИС	ВАЖИ ОТ
СЪСТАВИЛ	ЕЛЕНА КОСТОВА	15.07.2019		23.07.2019 г. ДАТА
ПРОВЕРИЛ	ВАЛЕНТИНА КОНОВА	16.07.2019		
УТВЪРДИЛ	КРЕМЕНА ПЕТКОВА	22.07.2019		