

ЛАБОРАТОРЕН ЦЕНТЪР „ЛАБОРЕКС”	КОД: ОПК 7.9-1	
ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Версия: 01	
УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ	Страница: 1 от 2	Важи от: 07.01.2019

1. ЦЕЛ

Настоящата основна процедура по качеството определя реда за регистриране, обработване и архивиране на жалби, получени от Клиенти, във връзка с дейността и предоставяната услуга по изпитване от Лабораторен център „ЛАБОРЕКС“ (ЛЦ).

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорностите и правата при управление на жалбите са представени в настоящата процедура. При необходимост от специални пълномощия за изпълнение на определени действия, Ръководителят на ЛЦ (РЛЦ) издава нарочна заповед.

3. ОПИСАНИЕ

3.1. Жалбите от Клиенти на ЛЦ се приемат от РЛЦ и/или упълномощен от него сътрудник в писмен вид. Постъпилите жалби се оформят от РЛЦ и/или упълномощен от него сътрудник във ФК 7.9-01. Всички жалби се регистрират във ФК 7.9-02, като не се допуска устна жалба.

3.2. Жалбата може да има описателен характер и/или цифрови доказателства. В нея трябва да бъдат ясно формулирани претенциите на Клиента към ЛЦ.

3.3. РЛЦ и/или упълномощен от него сътрудник вписва жалбоподателя в СпК 7.9-01.

3.4. РЛЦ подготвя досието на пробата, с която е свързана получената жалба, в случаите когато тя засяга лабораторните дейности..

3.5. РЛЦ уведомява сътрудника на засегнатото звено (в случаите на жалби, свързани с изпитване на проби) и изисква от него предоставяне на документираните първични записи и данни за лабораторната дейност.

3.6. РЛЦ разглежда мотивите на получената жалба със съдействието на упълномощения за техническите дейности член на персонала и на отговорния сътрудник.

3.6.1. При жалби, свързани с организационни недостатъци (неспазване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености и др.), решението за основателност/неоснователност се взема в рамките на деня. РЛЦ подготвя мотивиран писмен отговор до Клиента с резултата от разглеждане на жалбата.

Основателни жалби, свързани с организационни недостатъци, се анализират задълбочено и изискват конкретни решения, относно функциониране на процесите в ЛЦ, като се прилагат изискванията на НК 8.5. Идентифицираният риск се документира във ФК 8.5-01 като се извършва анализ и се предприемат действия за отстраняването/минимизирането му. Отговорността за това е на РЛЦ.

3.6.2. При жалби, свързани с техническото изпълнение на услугата, се анализират всички етапи на изпитването (съхранение на пробата, подготовката ѝ, спазване на прилагания метод, професионалните качества на персонала, техническото оборудване); преценява се необходимостта от извършване на повторно изпитване на контролната проба, с цел вземане на крайно решение относно основателност/неоснователност на жалбата. Жалбоподателят се уведомява писмено за взетото решение и необходимият срок за изпълнението му. Резултатите от повторното изпитване се анализират и/или сравняват с данните от протокола (ФК 7.8-01). Заключение за резултатите от проведените коригиращите действия, свързани с изпитване, се съставят и одобряват от лице, което не е участвало в лабораторна дейност, предмет на жалбата. ЛЦ допуска тези заключения да се извършват и от външен технически експерт. РЛЦ подготвя мотивиран писмен отговор до жалбоподателя, в който го уведомява за извършените дейности и заключенията от тях.

ЛАБОРАТОРЕН ЦЕНТЪР „ЛАБОРЕКС”	Версия: 01
ОПК 7.9-1	Страница: 2 от 2
	Важи от: 07.01.2019

3.6.3. С цел запазване на коректни взаимоотношения и удовлетвореност у клиента, ЛЦ допуска повторно изпитване на проба за негова сметка.

3.7. Основателните жалби, независимо дали са организационни и/или свързани с изпитване, изискват предприемане на коригиращи действия по реда на НК 8.7. Отговорността за това е на РЛЦ и/или упълномощен от него сътрудник.

3.8. Потвърждаването, анализирането и предприемане на действия във връзка с постъпили жалби подобряват действащата в ЛЦ система за управление.

3.9. Получените жалби от клиенти на ЛЦ са обект на провежданите вътрешни одити и се отчитат при прегледа от ръководството.

4. ДОКУМЕНТИРАНЕ

Дейностите във връзка с постъпили жалби се документират в технически записи и се управляват по реда на НК 7.5. и ОПК 8.3-3.

ФК	7.9-01	Формуляр за управление на жалба
ФК	7.9-02	Регистър на жалби и отклонения
ФК	8.6-01	Вътрешни предложение
ФК	8.7-01	Формуляр за коригиращи действия
ФК	8.9-01	Заповед на Ръководителя на ЛЦ „ЛАБОРЕКС“ за (посочва се конкретното действие)
СпК	7.9-01	Списък на жалбоподатели

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

НК	7.5	Изисквания за процесите. Технически записи
НК	7.10	Изисквания за процесите. Несъответстваща работа
НК	8.5	Изисквания за системата за управление. Действия за овладяване на рисковете и възможностите
НК	8.6	Изисквания за системата за управление. Подобряване
НК	8.7	Изисквания за системата за управление. Коригиращи действия
НК	8.8	Изисквания за системата за управление. Вътрешни одити
НК	8.9	Изисквания за системата за управление. Прегледи от ръководството
ОПК	6.2-1	Обучение, квалификация и надзор на персонала
ФК	8.5-01	Програма за управление на риска
ФК	8.8-06	Доклад от одит
ФК	8.9-02	Доклад от преглед от ръководството

Разработил: (подпис)	Проверил: (подпис)	Утвърдил РЛЦ: (подпис)
Име, фамилия Капка Божилова	Име, фамилия Лидия Мечкуева	Име, фамилия инж. Златка Георгиева
Дата: 02.01.2019	Дата: 04.01.2019	Дата: 07.01.2019