

ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА

ЖАЛБИ

ког: оп 7.9-1

дата: 01.12.2018 г.

1. Цел

Доброто сътрудничество с клиентите е основна задача на лабораторията, което се постига чрез отговорно и безпристрастно разглеждане на подадените жалби.

Регламентиране дейностите по обработването на жалбите от клиенти, имащи отношение към дейността на лабораторията и качеството на предлаганите услуги.

2. Отговорности

РЛ носи цялата отговорност за обработката на постъпилите жалби. Той приема, документира и регистрира жалбите. Съвместно с ОСУ и ОМО проверяват и извършват анализ на причината за тяхното възникване и определят действия за тяхното отстраняване и недопускане в бъдеще. РЛ взема решение за основателността на жалбата и необходимите мерки за удовлетворяване на изискванията на клиента.

3. Описание

Жалбите на клиента са обичаен показател за ниско равнище на неговата удовлетвореност и е възможно да указва слабите места в СУ на лабораторията, затова нито една жалба не се пренебрегва или омаловажава. Документираната процедура за работа с жалбите е съставна част от една действаща СУ. ПСЛ приема жалби от клиенти само в писмен вид. Те могат да се отнасят за:

- начините на вземане на проба, транспортиране и съхранение на пробите и гр.
- документирането на проведените изпитвания
- достоверността на получените резултати
- състояние, статус и начините на използване на ТС
- неспазване на срокове
- превишени цени
- неизпълнение на договорености и гр.

Жалбите на клиенти получени в устна форма се пренасочват за приемане и уточняване с член на ръководството на лабораторията. Уточнява се с клиента подходящата форма — електронна или лично посещение - за документиране.

Жалбите се регистрират от РЛ във Фр 7.9-1 „Дневник за регистриране и обработване на жалби“ с входящ номер, дата, име и фамилия и телефонен номер на подателя, основание/обект за жалбата, начин на подаване, а също и всички действия предприети за решаването им.

След разглеждане и оценка на основателността ѝ в 7-дневен срок, в последващ разговор с подателя се уточнява характера на жалбата и в зависимост от конкретния случай се договаря приемлив за двете страни срок за анализ, решение, действие по отстраняване на несъответствието и конкретен резултат.

- Постъпилите жалби се уреждат в срок до един месец от датата на получаването ѝ.
- Допълнителните разходи за уреждане на жалбите са за сметка на виновната страна.

Жалбата може да има описателна част с констатации и приложения за целта обективни доказателства, в т.ч. и копие от издадения от протокол от изпитване, с формулирани претенциите на клиента към работата на лабораторията — която се завежда с номерирани брой страници, дата и подпис на клиента и се съхранява в подходяща форма като неразделна част от подадената жалба.

Лабораторията е отговорна за събирането и проверяването на цялата информация за потвърждаване на жалбата и за процеса за решаването на жалбата:

- Идентифицира се представеното копие чрез сравнение с оригинала на протокола в лабораторията
- Изяснява се, документиран ли са всички предварителни устни уговорки с клиента за предстоящо изпитване и дали са достатъчно ясни и точно формулирани изискванията на клиента
- Изправно ли е използваното оборудване и точното спазване на изискванията на стандартизираните методи на изпитване;
- Проверяват се записите на персонала, извършил изпитването, в работните дневници.
- Ако жалбата се отнася за грешно [неправилно] изпитване, или резултати, получени от проведените изпитвания след разкриване на причините се предприемат действия регламентирани в ОП 7.10-1 „Управление на несъответстваща работа”
- Ако жалбата се регистрира по време на срока на съхранение на изпитвания образец в лабораторията, и ако тя не се отнася до начина вземане на пробата, се пристъпва до повторно изпитване.
- Ако е необходимо се вземат повторни образци, които се изпитват от друг сътрудник/лаборант от лабораторията при условия отговарящи на изискванията на стандартизираните методи на изпитване. Резултатите се документират в нов протокол с нов пореден номер от входящ-изходящия дневник, но съдържа позоваване на оригинала, който се заменя от него.
- Закljučения по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от РЛ или лице, което не е участвало в лабораторните дейности, за които се отнася жалбата. Ако е необходимо заключенията по жалбата може да бъдат дадени от външен компетентен орган или лице.
- В случай на основателна жалба на клиента се дава нов коригиран протокол, придружен с официално извинително писмо. Всички направени разходи остават за сметка на ПСЛ. За констатираните несъответствия се прилагат коригиращи действия. Чрез застраховката „Гражданска отговорност” лабораторията поема нанесените щети на клиента. Когато е необходимо се търси материална отговорност на лицата, виновни за получените reklamации, по установения в дружеството ред.
- В случай на неоснователна жалба, с клиента се провежда среща за окончателно изясняване на казуса. На клиента се представят обективни доказателства, опровергаващи жалбата. В края на срещата той се информира, че по правилата на СУ на лабораторията, трябва да поеме разходите от направеното повторно изпитване, ако такива са били извършени.
- Ако клиентът не е съгласен с така направените констатации, то се предлага извършване на повторно изпитване, отново за сметка на клиента, в друга акредитирана лаборатория с подобен обхват на дейност по разглежданата reklamация, но в присъствие на представител на лабораторията.
- За случаи на неоснователни reklamации, уронващи престижа на лабораторията, се предприемат действия за търсене на юридическа отговорност на клиента.

Всички дейности в процедурата за уреждане на reklamациите се документират, за да се гарантира, че всяко предприето действие е осъществено. Винаги когато е възможно лабораторията предоставя на жалбоподателя информация за процеса, за заключенията, уведомява клиента за приключването на процеса на обработване на жалбата и отправя молба за обратната информация за удовлетвореността му.

Документите се разглеждат като технически записи и се класират към договора или заявката.

За всяка приета reklamация независимо от основателността ѝ се информира персонала на ПСЛ за причините, анализа и решенията. Това става на редовните оперативки, отразени в Фр 5-2 и при необходимост се провежда обучение.

4. Съпътстващи документи

ОП 7.10-1 Управление на несъответстваща работа; Фр 5-2 Оперативка; Фр 7.9-1 Дневник за регистриране и обработване на жалби