

ЦЕНТРАЛНА АНАЛИТИЧНА ЛАБОРАТОРИЯ към Институт по целулоза и хартия АД, гр. София	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Редакция: 01 Дата: 20.08.2018 Страница: 1 от 3
	ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ, ДОКУМЕНТИРАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ	

ОПК 709-1 Обработване на жалби, документиране и съхранение

1 Цел

Тази процедура определя правилата и отговорностите при документирания процес за регистриране, анализиране и обработване на жалби. Те се третират по начин, който максимално да задоволи клиента.

2 Отговорности и права

Процедурата е задължителна за всички сътрудници в ЦАЛ.

Жалбите могат да се отнесат до всеки сътрудник, но задължително се предават на РЛ или ОК. Отговорностите при обработването на жалбите се разпределят между сътрудниците, ръководителя на ЦАЛ и ОК като дейността по разглеждане в ЦАЛ минава през следните етапи:

- приемане на жалбата;
- проверка основателна ли е жалбата;
- разглеждане на съществуващите данни;
- анализ на несъответствието (ако съществува) – причини, разпространение и др.;
- установяване на мероприятия за отстраняване (коригиращи действия);
- отстраняване на жалбата;
- проверка дали жалбата е уредена задоволително (оценка на ефективност на кориг.действия).

При всички етапи по разглеждане на жалбите РЛ взема решения и следи за провеждане на посочените мероприятия. Анализът на несъответствията извършва ОК с активното съдействие на РЛ. ОК проверява основанията за рекламацията, прави анализ на несъответствието и установява мероприятията за тяхното отстраняване. При извършване анализ на несъответствието задължително се проверяват записите в дневниците на съответните ТС, отнасящи се към рекламацията. Проследяват се всички етапи на извършената работа и се установяват евентуалните грешки, довели до рекламацията. Останалите сътрудници на ЦАЛ оказват съдействие при всички дейности, когато тяхната намеса е необходима. Описанието на процеса на разглеждане е на разположение на всички засегнати.

ОК Отговорника по качеството
РЛ Ръководителя на ЦАЛ

3. Описание

Жалбите могат да се отнасят до резултати в Протокол от изпитване, писмени договори и/или непрофесионално изпълнение на поети ангажименти. Предявяване на **жалби** могат да се извършват и устно от клиенти. Те могат да се отнасят до неспазване на срокове; неспазване на ценоразпис за услуги; резултати от изпитване/протоколи от изпитване. ЦАЛ събира и проверява необходимата информация за потвърждаване на жалбата. Контактна с жалбоподателя и го уведомява по планирани действия, етапи и резултати, както и за заключенията по жалбата/края на процеса.

Процесът на обработване на всяка жалба включва:

- получаване, потвърждаване, проверка, както и предприемане на действия в отговор на жалбата;
- проследяване и документиране, вкл. предприети действия за отстраняване;
- доказателства за осъществяване на предприети действия.

Съставил: юли 2018 [Дата] ... Д. Дончева ... [Име, фамилия] Подпис:	Проверил: юли 2018 [Дата] ... Св. Цанова ... [Име, фамилия] Подпис:	Утвърдил: август 2018 [Дата] Св. Цанова [Име, фамилия] Подпис:/печат/	Важи от: 20.08.2018 [Дата]
---	---	---	----------------------------------

ЦЕНТРАЛНА АНАЛИТИЧНА ЛАБОРАТОРИЯ към Институт по целулоза и хартия АД, гр. София	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Редакция: 01
	ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ, ДОКУМЕНТИРАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ	Дата: 20.08.2018 Страница: 2 от 3

3.1 Проучване на жалбата

Преди всичко се проверява има ли основание жалбата. Ако клиентът няма основание, той се уведомява възможно най-бързо от РЛ.

Проучването включва обстоен преглед на цялата документация, договора за услугата или възлагателното писмо. В процеса на проверката трябва да бъде изяснено:

- документиран ли са всички предварителни устни договори с клиента;
- изискванията на клиента достатъчно ясни и точни ли са и съвпадат ли с представената му оферта, както и представените от него документи;
- правилно, ясно и недвусмислено ли са формулирани обхвата, методите и задълженията за извършване на изпитването, съобразно изискванията на клиента;
- информиран ли е клиента за сроковете на изпълнение на услугата и съгласен ли е с тях;
- съхраняват ли се всички съществуващи по поръчката документи, съгласно СУ;
- имало ли е искане от клиента за промяна в обхвата на поръчката;
- уведомяван ли е своевременно клиента за хода на изпитванията и за евентуално възникнали нередности и несъответствия и особено такива, които имат отношение към предявената рекламация;
- правилно ли са били определени и разбрани отговорностите на съответните сътрудници на ЦАЛ, и ако не са, да се определи причината

3.2 Документиране на жалбата

При постъпване на жалба от клиента, тя се документира във ФК 709-1. Прави се анализ на всички данни, свързани с:

- проверка на лабораторните дневници, за да се установи как са извършени отделните операции, както и състоянието на използваните ТС;
- проверка на всички документи, касаещи получаването на пробите, извършване на изпитването, изчисленията и документирането им.

При оплакване от клиента за качеството на получените резултати се извършва проверка на изправността на използваното оборудване, точността на използвани реактиви и др. консумативи, използваната методика. Всяко усно оплакване или възражение се документира във ФК 709-1. Посочва се отговорът и обосновката, дадени на това оплакване, както и сътрудникът, който е контактувал с клиента.

При основателна жалба, след като са проверени обстоятелствата, се задава оптимален срок за коригиращи действия до 10 дни, като се попълва ФК 709-1, в който от ОК се вписва и крайното мнение на клиента – удовлетворен ли е или не.

Ако една основателна жалба се дължи на неспазване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености, се анализират причините за това и при необходимост се оптимизира редът на работа.

Ако се налага повторно извършване на изпитвания, те се извършват при наличие на запазена проба (т.е. в рамките на тримесечен срок на съхранение на пробите). Възможно е и повторно изпитване на проби, запазени при клиента и които имат печат на лабораторията и подпис на ръководителя на ЦАЛ. При рекламация за неправилно изпитване, процедурата е регламентирана в НК 710 и ОПК 710-1.

Допуска се присъствие на клиента при извършване на повторните изпитвания, като се спазват изискванията на ОПК 603-1 “Контрол на достъпа до помещенията за изпитване, електронна защита и съхраняване на резултатите”. След приключване на изпитването се издава протокол с изрична забележка, че изпитването е извършено от запазената проба. При доказана вина на лабораторията, разходите за повторно извършени изпитвания се поемат изцяло от ЦАЛ.

ЦЕНТРАЛНА АНАЛИТИЧНА ЛАБОРАТОРИЯ към Институт по целулоза и хартия АД, гр. София	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 709-1 Редакция: 01
	ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ, ДОКУМЕНТИРАНЕ И СЪХРАНЕНИЕ	Дата: 20.08.2018 Страница: 3 от 3

Заклученията по жалба се съставят, преглеждат и одобряват от лице/ца, които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Когато не може да се осигури такъв персонал на ЦАЛ, се наема външен експерт, за удовлетворяване на изискването по т.7.9.6 на БДС EN/ISO IEC 17025.

3.3 Възражение при получено несъответствие на показател по спецификация на ИКЕА

За да се избегне предаването на грешен или недостатъчно представителен за получената проба резултат от изпитване на вълнообразни картони по спецификацията на ИКЕА, **задължително** тези изпитвания се повтарят с други плотове от получената проба. Така се гарантира, че получените резултати са най-представителните за получената проба. Този текст присъства и във всеки протокол. Последното се напомня на всеки клиент, който изкаже несъгласие. Освен изложеното се извършват и всички други проверки по ТС, начина на работа, пресмятанията и др.

4 Документация

Документирането и провеждането на коригиращи действия се извършва съгласно ОПК 807-1 “Коригиращи действия”.

Всички дейности в процедурата за уреждане на жалбите се документират. Документите се разглеждат като технически записи и се класират към договора/поръчката. За основателните жалби се документира веригата от доказателства.

Тъй като оценката на жалбите дава указания за слабите места в лабораторията, записите за тях се използват при прегледа от ръководството, при съставяне на плана по качеството за следващата година и при оценката на персонала.

Документирани рекламации се събират в класьор „Рекламации”.

5 СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ОПК 710-1 Несъответстваща работа

ОПК 807-1 Коригиращи действия

ФК 709-1 Обработване на жалби