



**ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО**  
**УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ**

Код ОПК 709-1  
Версия 7  
Редакция 01  
Стр. 1 от 3

## 1 ЦЕЛ

Настоящата процедура регламентира процеса на регистриране, анализиране и обработване на жалби и възражения, получени от клиенти на „ЕВРОТЕСТ-КОНТРОЛ” ЕАД.

## 2 ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Жалби и възражения се приемат от ръководителите на ДИЛ и ЛОС, Изпълнителния директор, Зам.-изпълнителния директор, ръководителите на направления, отговорника по качеството и координатора.

Отговорността за регистрирането, документирането и проследяването на жалбите, както и вземането на решения и предприемането на коригиращи действия е на директора на ДИЛ. Директорът на ДИЛ, съвместно с ръководителите на направления към ДИЛ и отговорника по качеството потвърждават, разглеждат и взимат решение за постъпилите жалби, свързани с дейностите на ДИЛ.

Ръководителят на ЛОС и Комисията по жалби и възражения получават, потвърждават, разглеждат, оценяват и взимат решение за постъпилите жалби и възражения, свързани с дейностите на ЛОС. Отговорността за регистрирането, документирането и проследяването на жалбите и възраженията, както и вземането на решения и предприемането на коригиращи действия е на ръководителя на ЛОС и Комисията по жалби и възражения.

## 3 ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Жалбата** представлява устно или писмено изразяване на неудовлетвореност, свързано с предоставяните от дружеството услуги, на което се очаква отговор.

**Възражението** представлява писмено искане от страна на клиента, отправено към Дружеството за преразглеждане на взето от него решение или дадена оценка.

## 4 ОПИСАНИЕ

„ЕВРОТЕСТ-КОНТРОЛ” ЕАД **не разглежда** анонимни жалби.

Дружеството обработва жалби и възражения, както от клиенти, така и от други (трети) страни. При получаване на основателни жалби и възражения се вземат всички необходими мерки за отстраняване на причините, породили подаването им.

Процесът на получаване, разглеждане, оценяване и вземане на решение по жалби или възражения включва най-малко следните елементи и методи:

- ✓ приемане на жалбата или възражението;
- ✓ потвърждаване дали жалбата или възражението са свързани с дейностите на дружеството, за които то е отговорно;
- ✓ събиране и проверка на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата или възражението и успешно вземане на решение;
- ✓ разглеждане на жалбата или възражението, ако е потвърдено, че са свързани с дейностите на дружеството, за които то е отговорно;
- ✓ вземане на решение, какви действия трябва да се предприемат;
- ✓ проследяване и документиране на жалбата или възражението, включително на предприетите действия за решаването им;
- ✓ проверка, че са предприети всички необходими и подходящи действия, корекции и коригиращи действия.

Съставил:..... Бойка Ташева	Проверил:..... Анна Варадинова	Утвърдил:..... Сашка Кожухарова	Важи от: 11.06.2018
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	------------------------



**ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО**  
**УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ**

Код ОПК 709-1  
Версия 7  
Редакция 01  
Стр. 2 от 3

След получаване на жалбата или възражението се провежда разговор с подателя за потвърждаване на получаването им, изясняване на проблема и потвърждаване, че жалбата или възражението са свързани с дейностите на дружеството, за които то е отговорно.

Дружеството предоставя на подателя на жалбата или възражението информация по напредъка от разглеждането и заключенията по жалбата или възражението.

Заключенията по жалбата или възражението се съставят, преглеждат и одобряват от лица, които не са участвали в разглежданите в жалбата или възражението лабораторни дейности или дейности по сертификация.

Клиентът се уведомява писмено за края на процеса на обработване на жалбата или възражението.

#### **4.1 Дирекция Изпитвателна лаборатория (ДИЛ)**

Регистрирането, документирането и проследяването на жалбите се извършва от директора на ДИЛ. Той отговаря и за вземането на решения и предприемането на коригиращи действия. Постъпилите жалби се регистрират в дневника за жалби (ФК 709-2). Обработката на жалбите се документира във ФК 709-1 „Обработка на жалби“, където се записват взетите решения и предприетите действия.

Жалбите се разглеждат от директора на ДИЛ, ръководителя на съответното направление и ОК. След получаване на жалбата се провежда разговор с подателя (лично, по телефон, e-mail) за потвърждаване на получаването ѝ, изясняване на проблема и потвърждаване, че жалбата е свързана с дейностите на ДИЛ, за които тя е отговорна. Директорът на ДИЛ, ръководителят на съответното направление и ОК извършват анализ на събраната информация, включително и от персонала, участвал в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Цялата събрана информация се документира във ФК 709-1. Директорът на ДИЛ, ръководителят на съответното направление и ОК взимат решение в 10-дневен срок. Директорът на ДИЛ уведомява писмено клиента за взетото решение.

Когато жалбите се отнасят до резултат от извършено изпитване в ДИЛ след договаряне с клиента, ДИЛ извършва повторно изпитване на пробите, ако това е възможно. За пробите, приети в ДИЛ без регламентиран срок на годност, жалби се приемат, само ако в ДИЛ има дубликатна проба, в срок до 1 месец след издаване на протокола от изпитване.

При основателна жалба и в случаите, когато ДИЛ ще извърши повторното изпитване, ръководителят на направление предоставя дубликатна проба за повторно анализиране на друг сътрудник (при възможност по два метода). Когато е приложимо се извършва и успоредно изпитване на RM/CRM с подходящи матрица и състав. При доказана основателна жалба във връзка с резултат от изпитване се издава коригиран протокол съгласно ОПК 708-1 „Докладване на резултатите“ и направените разходи са за сметка на ДИЛ.

При доказана неоснователна жалба ДИЛ уведомява писмено клиента, като прилага и мотивите за нейното отхвърляне. В такива случаи разходите, направени за повторното изпитване са за сметка на жалбоподателя, за което ДИЛ го уведомява писмено.

#### **4.2 Лице за оценка на съответствието (ЛОС)**

Ръководителят на ЛОС приема и регистрира постъпилите жалби и възражения (ФК 7.9-1). Ръководителят преценява дали жалбата или възражението се отнасят за

Съставил:..... Бойка Ташева	Проверил:..... Анна Варадинова	Утвърдил:..... Сашка Кожухарова	Важи от: 11.06.2018
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	------------------------



**ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО**  
**УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ**

Код ОПК 709-1  
Версия 7  
Редакция 01  
Стр. 3 от 3

дейностите по сертификация, за които ЛОС носи отговорност и предприема мерки за разрешаването им.

Постъпили жалби и възражения се регистрират в дневник за жалби/възражения (ФК 7.9-2) с номер и дата за тяхното потвърждаване. След събиране и проверка на цялата информация, тя се предоставя за разглеждане пред Комисията по жалби и възражения, която се състои от трима членове с постоянен Председател – отговорника по качество на „ЕВРОТЕСТ-КОНТРОЛ” ЕАД. Лицето, срещу което тя е отправена, не участва в обсъждането. Комисията преценява и анализира мотивите. В случаите, когато тя е неоснователна, Комисията задължава ръководителя на ЛОС да уведоми писмено клиента, като прилага и основанията за отказа на жалбата/възражението. В случаите, когато жалбата/възражението е основателна(о), Комисията, след обстоен анализ, взема окончателно решение относно необходимите и подходящи действия, корекции и коригиращи действия за разрешаване на жалбата/възражението и отстраняване на причините за нея/него. Задължение на ръководителят е да уведоми писмено клиента за резултата и решението на Комисията и завършването на процеса. Срокът за вземане на решение по жалбата/възражението и уведомяването на клиента, е десет дни от постъпването на жалбата/възражението.

За да се гарантира, че няма конфликт на интереси, персоналът на ЛОС (включително този с ръководни функции), който е давал консултации на клиент или е бил нает от клиент, не се използва от ЛОС при прегледа или одобряването на решения относно жалба/възражение на този клиент две години след края на консултацията или прекратяване на назначението.

Сътрудниците, чието поведение или работа е породило основателна жалба или възражение, се наказват със забележка, а по преценка на Изпълнителния директор може да им бъде наложено и по-строго наказание съгласно Кодекса на труда.

Оценката на жалбите и възраженията дава указания за слабите места в дружеството. Записите за тях се използват при прегледа от ръководството, при съставяне на плана по качеството за следващата година и евентуално при оценката на персонала.

## **5 ДОКУМЕНТАЦИЯ**

За основателните жалби и възражения се документира веригата от доказателства.

Директорът на ДИЛ съхранява документацията, свързана с жалбите по отношение на дейността на ДИЛ. Ръководителят на ЛОС съхранява документацията, свързана с жалбите и възраженията по отношение на дейността на ЛОС.

Документите по жалбите и възраженията се разглеждат като технически записи.

Всички записи се съхраняват и архивират съгласно ОПК 804-1 „Управление на записите”.

## **6 СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ**

- ОПК 708-1 Докладване на резултатите
- ОПК 804-1 Управление на записите
- ФК 709-1 Обработка на жалби (ДИЛ)
- ФК 709-2 Дневник за жалби (ДИЛ)
- ФК 7.9-1 Обработка на жалби/възражения (ЛОС)
- ФК 7.9-2 Дневник за жалби и възражения към ЛОС
- СпК 7.9-1 Комисия за жалби и възражения

Съставил:..... Бойка Ташева	Проверил:..... Анна Варадинова	Утвърдил:..... Сашка Кожухарова	Важи от: 11.06.2018
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	------------------------