	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b> <b>УПРАВЛЕНИЕ НА РЕКЛАМАЦИИ (ЖАЛБИ)</b> <b>И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	Код        ОПК 408-1 Версия 6 Редакция 01 Стр. 1 от 3
--	--	--

### 1. ЦЕЛ

Настоящата процедура съдържа основните дейности и стъпки за своевременно и коректно решаване на рекламации (жалби) и възражения, получени от клиентите, с оглед постигане на поставените цели по качеството от ръководството на Дружеството.

### 2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Рекламации (жалби) и възражения се приемат от ръководителите на ДИЛ, ЛОС и Отговорника по качеството, координатора и/или Изпълнителния директор. Директорът на ДИЛ, съвместно с Ръководителите на направления към ДИЛ, Отговорникът по качеството потвърждават, разглеждат и взимат решение за постъпилите рекламации, 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 записите и проследяването на жалбите и възраженията, както и предприетите коригиращи действия, са на ръководителя ЛОС, Комисията по жалби и възражения.

### 3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Рекламацията (жалбата)** представлява устно или писмено изразяване на неудоволетвореност, 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


Дружеството обработва рекламации (жалби) и възражения, както от клиенти, така и от други /трети/ страни. При получаване на рекламации (жалби) и възражения се вземат всички необходими мерки за отстраняване на причините, породили подаването им. Постъпилите рекламации (жалби) и възражения се регистрират във ФК 408-1 „Обработка на рекламации” от Отговорника по качеството, ФК 4.8-1 „Обработване на жалби/възражения” от Ръководителя на ЛОС.

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

- приемане на рекламацията (жалбата) или възражението;
- потвърждаване дали рекламацията (жалбата) или възражението са свързани с дейностите на Дружеството, за които то е отговорно;
- разглеждане на рекламацията (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 записване на рекламацията (жалбата) или възражението, включително на предприетите действия за решаването им;
- проверка, че са предприети всички необходими и подходящи действия, корекции и коригиращи действия.

В 7-дневен срок от получаване на рекламацията (жалбата) или възражението се провежда разговор с подателя за потвърждаване на получаването им, изясняване на проблема и потвърждаване, че рекламацията (жалбата) или възражението са свързани с дейностите на Дружеството, за които то е отговорно.

Съставил:..... /подпис/ Бойка Ташева /име, фамилия/	Проверил:..... /подпис/ Анна Варадинова /име, фамилия/	Утвърдил:..... /подпис/ Сашка Кожухарова /име, фамилия/	Важи от: 02.05.2017
--	---	--	------------------------

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b> <b>УПРАВЛЕНИЕ НА РЕКЛАМАЦИИ (ЖАЛБИ)</b> <b>И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	Код           ОПК 408-1 Версия 6 Редакция 01 Стр. 2 от 3
--	--	---

Дружеството предоставя на подателя на рекламацията (жалбата) или възражението отчети за предприетите действия и резултатите.


Ръководителят на ЛОС приема и регистрира постъпилите жалби и възражения. Ръководителят преценява дали жалбата или възражението се отнасят за дейностите по сертификация, за които ЛОС носи отговорност и предприема мерки за разрешаването им. Постъпили жалби и възражения се завеждат в дневник за жалби/възражения (ФК 4.8-2) 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 действията, които трябва да се предприемат за отстраняване на причините за жалбата/възражението. Задължение на ръководителя 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 и висшето ръководство, който/които е/са давал/ли консултации на клиент или е/са бил/и нает/и от клиент, не се използва от ЛОС при прегледа или одобряването на решенията относно жалба/възражение на този клиент две години след края на консултацията или прекратяване на назначението.

Рекламации по отношение на дейностите в ДИЛ, допуснати технически грешки в издадени Протоколи от изпитване и други се разглеждат от Директора на ДИЛ, Ръководителя на съответното направление и ОК. Те взимат решение в 7-дневен срок и уведомяват писмено клиента.

Когато рекламациите се отнасят до резултат от извършено изпитване в ДИЛ, ДИЛ извършва повторно изпитване, след договаряне с клиента (при желание от негова страна - и под негово наблюдение) или в друга акредитирана лаборатория за изпитване. За пробите, приети в Дирекция Изпитвателна лаборатория без регламентиран срок на годност, рекламации се приемат, само ако в ДИЛ има дубликатна проба, в срок до 1 месец след издаване на протокола от изпитване. Рекламациите се разглеждат от Отговорника по качество, Директора на ДИЛ и съответния Ръководител на направление към ДИЛ веднага след получаването им. Директорът на ДИЛ съвместно със съответния Ръководител на направление и Отговорника по качеството разглеждат рекламацията /ФК 408-1/ и правят анализ, като изслушват и мнението на специалиста, извършил изпитването. При основателна рекламация и в случаите, когато ДИЛ ще извърши повторното изпитване, Ръководителят на направление предоставя арбитражна (контролна) проба за повторно анализиране на друг сътрудник /при възможност по два метода/. Когато е приложимо се извършва и успоредно изпитване на СМ/ССМ с подходящи матрица и състав. При доказана основателна рекламация във връзка с резултат от изпитване се издава коригиран протокол съгласно ОПК 510-1 „Отчитане на резултатите”.

Съставил:..... /подпис/ Бойка Ташева /име, фамилия/	Проверил:..... /подпис/ Анна Варадинова /име, фамилия/	Утвърдил:..... /подпис/ Сашка Кожухарова /име, фамилия/	Важи от: 02.05.2017
--	---	--	------------------------

	<b>ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО</b> <b>УПРАВЛЕНИЕ НА РЕКЛАМАЦИИ (ЖАЛБИ)</b> <b>И ВЪЗРАЖЕНИЯ</b>	Код           ОПК 408-1 Версия 6 Редакция 01 Стр. 3 от 3
--	--	---

При доказана неоснователна рекламация във връзка с резултат от изпитване, разходите, направени за повторното изпитване са за сметка на подателя на рекламацията.

Сътрудниците, чието поведение или работа е породило рекламацията (жалбата) или възражението, се наказват със забележка, а по преценка на Изпълнителния директор може да им бъде наложено и по-строго наказание.

#### 5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- ОПК 510-1 „Отчитане на резултатите”
- ФК 408-1 „Обработка на рекламации”
- ФК 4.8-1 „Обработване на жалби/възражения /ЛОС/”
- ФК 4.8-2 „Дневник за жалби/възражения /ЛОС/”
- ФК 4.9-01 „Доклад за отклонения при рекламации /ЛОС/”
- СпК 4.8-2 „Комисия за жалби и възражения”

Съставил:..... /подпис/ Бойка Ташева /име, фамилия/	Проверил:..... /подпис/ Анна Варадинова /име, фамилия/	Утвърдил:..... /подпис/ Сашка Кожухарова /име, фамилия/	Важи от: 02.05.2017
--	---	--	------------------------