

 ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ КЪМ „АГРИ ЛАБ КОНТРОЛ“ ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9-1 Версия: 01 Редакция: 01 Дата: 27.04.2019 Страница 1 от 3
	ЖАЛБИ	

ОПК 7.9-1 ЖАЛБИ

1. ЦЕЛ

Да регламентира основните дейности и стъпки за решаване на възникнали жалби, получени от жалбоподатели.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорностите по настоящата процедура се разпределят между ръководителя на лабораторията и отговорника по качество.

3. ОПИСАНИЕ

3.1. Жалби в лабораторията се получават само в писмен вид, като за целта лабораторията предоставя на жалбоподателя „Карта за жалби“ (ФК 7.9-1).

Всяко лице от персонала на лабораторията може да приеме писмена жалба.

3.2. Описанието на процеса на разглеждане на жалби е на разположение на заинтересованите страни при поискване.

3.3. За регистрираната жалба лицето, което я е приело, уведомява Ръководителя на лабораторията или неговия заместник, който е задължен да се запознае със съдържанието ѝ, ако прецени да проведе разговор с клиента, който я предявява и да вземе решение относно това, дали тя се отнася за дейностите по изпитване.

3.4. Проверката на жалбата дали се отнася за лабораторните дейности се документира в картата за жалби от РЛ или неговия заместник.

3.5. Когато жалбата се отнася до лабораторните дейности, попълнената от клиента Карта за жалби се регистрира в Дневник за регистриране на постъпващите жалби (ФК 7.9-2) и РЛ уведомява клиента, че жалбата ще бъде разгледана.

3.6. Като юридическо лице „Агри Лаб Контрол“ ЕООД, в чиито състав влиза лабораторията, носи отговорност за взетите от лабораторията решения на всички нива на процеса на разглеждане на жалби, до колкото това е предмет на договорни отношения съгласно ЗЗД.

3.7. След регистриране на жалбата, се пристъпва към нейното анализиране и обработване. В разглеждането на жалбата не могат да участват лица, които са участвали в лабораторните дейности, за които е отправена жалбата. РЛ определя екип за разглеждане на жалбата.

3.8. Разглеждането на жалбата може да се извърши и от външен представител /не член на персонала на лабораторията/, който се избира като доставчик на външна услуга „Уреждане на жалби“

3.9. Лабораторията е отговорна за събирането и проверката на цялата необходима информация за проверка на жалбата. Всички събрани доказателства се съхраняват в досие на жалбата.

3.10. РЛ или неговият заместник информират жалбоподателя за напредъка по разглеждането, за края на процеса на обработване на жалбата и направените заключения.

3.10.3. Заключениета (ФК 7.9-3) се съставят, проверяват и одобряват от лице/цата, участвали в обработването на жалбата и се представят в писмен вид на жалбоподателя.

Съставил: 27.04.2019 Отговорник по качеството Подпис:.....	Утвърдил: 27.04.2019 Р-л Лаборатория Подпис:.....	Важи от: 27.04.2019
---	---	---------------------

 ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ КЪМ „АГРИ ЛАБ КОНТРОЛ“ ЕООД	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Код: ОПК 7.9-1 Версия: 01 Редакция: 01 Дата: 27.04.2019 Страница 2 от 3
	ЖАЛБИ	

3.11. Когато жалбата се окаже основателна, в лабораторията се предприемат коригиращи действия, съгласно ОПК 8.7-1. Коригиращите действия се проверяват дали са осъществени и ефикасни.

3.12. Отговорникът по качество отговаря за съхранението на записите по всички постъпили жалби.

3.13. Всички записи по процедурата се управляват съгласно ОПК 8.4-1 „Управление на записи“.

4. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ:

ФК 7.9-1	Карта за жалби
ФК 7.9-2	Дневник за регистриране на постъпващите жалби
ФК 7.9-3	Заклучение по жалба
ОПК 8.7-1	Коригиращи действия

Съставил: 27.04.2019 Отговорник по качеството Подпис:.....	Утвърдил: 27.04.2019 Р-д Лаборатория Подпис:.....	Важи от: 27.04.2019
---	---	---------------------