1. ЦЕЛ

Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби в Изпитвателна лаборатория за AdBlue във връзка с извършван лабораторна дейност.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

РЛ отговаря за обработване на жалбите в определените срокове и обявяване на заключенията на жалбоподателите

Отговорникът по качеството регистрира постъпилите жалби – писмени и устни.

Специалисти, определени от РЛ участват в анализиране и обработване на жалбите.

Управителят осигурява ресурси за обработване на жалбите.

3. ОПИСАНИЕ

Жалбата е изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно дейностите и резултатите, за което се очаква отговор.

Изпитвателна лаборатория за AdBlue приема и обработва жалби от клиенти и други заинтересовани лица с внимание. Нито една жалба не се пренебрегва или омаловажава. Жалбите се разглеждат като инструмент за подобряване на дейността.

Жалбите, които се обработват могат да постъпят писмено и устно.

Настоящата процедура е на разположение на всички заинтересованите страни чрез излагането й в приемното помещение на лабораторията.

При получаване на жалба се извършва преглед от ОК и/или РЛ за да се потвърди, че жалбата се отнася до лабораторните дейности на лабораторията. Ако това е така жалбата се обработва.

Ръководството на лабораторията е отговорно за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби.

Жалбите могат да са свързани с различни аспекти от лабораторните дейности като например:

- Неспазване на срок за извършване на лабораторната дейност;
- Технически грешки;
- Невалидни резултати от изпитване;
- Други причини, напр. грубо отношение от страна на персонала на лабораторията;

3.1. ПРОЦЕС ЗА ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ

Процесът след получаване на жалба включва следните елементи и методи:

- Проверка, че тя се отнася до лабораторните дейности, които се извършват в Изпитвателна лаборатория за AdBlue;
- Събиране и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата;
- Уведомяване на жалбоподателя за получаването на жалбата;
- Предоставяне на жалбоподателя на информация по напредъка от разглеждането на жалбата, доколкото е възможно;
- Изготвяне на заключение по жалбата;
- Уведомяване на жалбоподателя за края на процеса за обработване на жалбата и изпращане на заключението.

Заключенията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице(ца), които не са участвали в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Ако компетентният персонал на лабораторията има участие в лабораторната дейност, обект на жалбата, Ръководството на лабораторията, Управителят може да наеме външен персонал, който да направи заключение.

3.2. РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБАТА

В Изпитвателна лаборатория за AdBlue се приемат жалби за извършваните лабораторни дейности в писмен вид. Ако жалбата постъпи по устен начин, тя се регистрира от ОК.

Клиентът/заинтересованата страна трябва да се е идентифициран/на в достатъчна степен за водене на последващи с него комуникации.

Срокът за приемане или отхвърляне на жалба е до 10 работни дни от получаването й.

Жалбите се регистрират във ФК 7.9-1 “Постъпили жалби”.

3.3. АНАЛИЗ НА ЖАЛБАТА

Постъпилата жалба трябва да има описателна част с констатации и приложени за целта обективни доказателства. В жалбата трябва да бъдат формулирани ясно и недвусмислено обектът на жалбата и неудовлетвореността на подателя към работата на Изпитвателна лаборатория за AdBlue.

Анализ на причините за жалбата се прави от ръководителя на лабораторията и компетентни специалисти, които той определи.

Определя се разумен срок за обработване на жалбата в зависимост от естеството й.

Предприемат се всички необходими действия, за да се установи причината, довела до жалбата, вкл. се изискват допълнителни данни от жалбоподателя.

При необходимост се извършва повторно изпитване.

При възможност РЛ уведомява клиента за напредъка по разглеждане на жалбата.

3.4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПО ПОСТЪПИЛАТА ЖАЛБА

Заключението по постъпила жалба се извършва от независим персонал, т.е. лице/лица, които не са участвали в дейността, обект на жалбата. При необходимост може да се наеме външен персонал, който да направи безпристрастно заключение по жалбата.

В случай на основателна жалба се извършват действия, така че да се удовлетвори подателя на жалбата, напр. издава се нов протокол, придружен с официално извинително писмо. Всички направени разходи по жалбата са за сметка на Изпитвателна лаборатория за AdBlue.

При необходимост се предприемат коригиращи действия в съответствие с ОПК 8.7-1 “Коригиращи действия” и подобряване на СУ съгласно ОПК 8.6-1 „Подобряване“.

В случай на неоснователна жалба се провежда среща с подателя за окончателно изясняване на възникналия проблем. На жалбоподателя се представят и обясняват обективните доказателства, опровергаващи неговата жалба, включително се уреждат и финансови въпроси.

4. ЗАПИСИ

Записите по постъпили жалби са съгласно ФК 7.9-1. Също се съхраняват всички постъпили писма, доказателства и др. Записите по предприетите действия във връзка с постъпилата жалба са съгласно СУ.

5. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

ОПК 8.7-1 Коригиращи действия
ОПК 8.6-1 Подобряване