



1 ЦЕЛ

Процедурата определя реда за разглеждане и реагиране при получаване на жалби във връзка с лабораторните дейности на Екологична изпитвателна лаборатория „LABLAND“ при „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД.

2 ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Жалбите се приемат от Ръководителя на Екологична изпитвателна лаборатория „LABLAND“ при „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД или от Отговорника за Системата за управление и се попълва в [ОД 7.9-1 „Обработка на жалби“](#).

Жалбите се разглеждат от Ръководителя на Лабораторията.

Анализ на причините за жалбата се прави от Ръководителя на Лабораторията и служителя, действията на който са довели до появата на жалбата.

Нито една жалба не се пренебрегва или омаловажава, с цел да няма повторемост и клиентът да остане доволен.

3 ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 Жалба – изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от страна на лице или организация, свързана с дейностите на лабораторията, на което се очаква отговор.

3.2 Възражение – искане от представящия обекта за оценяване на съответствието/изпитването до лабораторията за преразглеждане на взето от лабораторията решение, отнасящо се до този обект.

4 ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ

Целият персонал на Лабораторията за изпитване е отговорен за да има повече доволни клиенти и по-малко жалби от тях.

Отговорностите и правомощията на персонала за реагиране при възникване на жалби са посочени в матрицата:

Дейност	РЛ	ОСУ	С-к
Приемане на жалбите	П	П	П
Проверка за основание на жалбата	Р,П	С	С
Мнение на причинителя (виновника)	Р,П	С	С
Анализ на несъответствието	С	П	С
Установяване на мерки за отстраняване	Р	П	И
Отстраняване на несъответствието по жалбата	Р,П	С	
Запитване дали жалбата е уредена задоволително	П	С	

Използвани абривиатури:

РЛ – Ръководител лаборатория

ОСУ – Отговорник за Системата за управление

С-к – Сътрудник

Р – Решение

П – Провеждане

С – Съдействие

И – Информирание

5 ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ

5.1 Жалбата към Лабораторията за изпитване представлява писмено изразяване на неудовлетвореност от страна на клиента по отношение на проведени изпитвания от Екологична изпитвателна лаборатория "LABLAND" при „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД, като обръща внимание и

анализира и жалби получени по телефон, но те нямат юридическа стойност и се извършват с цел подобряване на дейността в Лабораторията.

5.2 Обстоятелства, във връзка с които могат да възникнат жалбите

Жалби по извършването на изпитванията от лабораторията могат да възникнат при:

- a) неспазване на договорените срокове;
- b) превишени цени;
- c) неизпълнение на договорености;
- d) съмнения в достоверността на резултатите, отразени в Протоколите от изпитване;
- e) претенции за непълноти и/или неясноти на представените в Протокола резултати.

5.2 Форма, под която се приемат жалбите

Лабораторията приема жалбите във всякаква форма.

5.2.1 Устните жалби се отбелязват с дата, фамилия и телефонен номер на подателя, както и с основанието за жалбата, или ако е по време на среща плюс мястото, където се е провела срещата. Сътрудникът, който е получил устна жалба на среща или в разговор по телефона попълва [ОД 7.9-1 „Обработка на жалби“](#).

5.2.2 Писмените жалби могат да бъдат получени, като:

- a) писмо;
- b) факс;
- c) E-mail.

5.2.3 Независимо от формата, под която са приети жалбите, подателят трябва да се е представил (да не е анонимен).

5.2.4 Всички жалби, свързани с дейностите на Лабораторията за изпитване се регистрират във [ОД 7.9-2 „Регистър на жалбите“](#).

5.3 Обработка на жалбите

Жалбите се обработват от Ръководителя на лабораторията и ОСУ. Всички постъпили в Лабораторията жалби се разглеждат до една седмица от постъпването им. След анализ на причините довели до жалбата, клиентите се уведомяват писмено в срок от 10 дни от датата на постъпване на жалбата от Ръководителя на лабораторията за предприетите коригиращи действия. **Уведомяването на клиентите се извършва с [ОД 7.9-3 „Уведомително писмо до жалбоподател“](#) (виж Примерно Приложение 3).**①

5.3.1 Подателят на жалбата се уведомява в посочения срок за резултатите от проверката, включително и тогава, когато жалбата е определена като неоснователна. Ако жалбата е основателна, то се съгласува проверка на обстоятелствата и се задава вероятния необходим период от време.

Писмен отговор до 10 работни дни от предявяването им, Лабораторията дава и на жалби, които са доказано неоснователни. При доказано неоснователна жалба от страна на клиент, разходите направени за повторното изпитване са за сметка на клиента.

5.3.2 Ако една основателна жалба се дължи на организационни недостатъци (просрочване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености), то трябва да се разкрият причините за това и при необходимост да се промени редът на работа.

5.3.3 Ако жалбата се отнася за грешно (неправилно) изпитване, то последващата процедура е регламентирана в:

- a) т. [7.10](#) от [Н 02 НАРЪЧНИК](#);
- b) [ОП 7.10 „НЕСЪОТВЕТСТВАЩА РАБОТА“](#);
- c) [ОП 8.7 „КОРИГИРАЩИ ДЕЙСТВИЯ“](#).



5.3.4 Заключение по жалбите се съставя и одобрява от Управителя на „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД и/или външно компетентно лице. ①

5.3.5 Описанието на процеса на разглеждане на жалби в настоящата процедура се предоставя на разположение на заинтересованите страни при поискване. Тази възможност е формулирана като Клауза за жалбоподаване във *ОД 7.1-1 „Заявка за изпитване“*. Осигурена е публична достъпност на *ОД 7.9-1 „Жалба“* на видно място в Лабораторията. При получаване на жалба, Лабораторията потвърждава на жалбоподателя дали жалбата се отнася до лабораторните дейности, за които тя е отговорна и когато това е така, тя я обработва. Лабораторията е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на жалби. ①

6 ДОКУМЕНТИРАНЕ

Всички дейности по уреждане на жалбите се документират. Документите се третираат като технически записи и се класират към договора. За основателните жалби трябва да се документира веригата от доказателства. Тъй като оценката на жалбите дава указания за слабите места в Лабораторията за изпитване, записите за тях се използват при прегледа от ръководството и евентуално при оценката на персонала.

7 СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ И ПРИЛОЖЕНИЯ

Н 02 НАРЪЧНИК (м. 7.10)

ОП 8.4 „УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАПИСИТЕ“

ОП 7.10 „НЕСЪОТВЕТСТВАЩА РАБОТА“

ОП 8.7 „КОРИГИРАЩИ ДЕЙСТВИЯ“

Приложение 1: *ОД 7.9-1 „Обработка на жалби“*

Приложение 2: *ОД 7.9-2 „Регистър на жалбите“*

Примерно Приложение 3: *ОД 7.9-3 „Уведомително писмо до жалбоподател“* ①



Екологична изпитвателна лаборатория "LABLAND"

при „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД

1839 София, бул. Ботевгр. шосе №268, Тел./Факс: +359 2 875 0221, E-mail: sales@labexpert.bg Web site: www.labexpert.bg

Приложение 1



Екологична изпитвателна лаборатория "LABLAND"

при „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД

1839 София, бул. Ботевгр. шосе №268, Тел./Факс: +359 2 875 0221, E-mail: sales@labexpert.bg Web site: www.labexpert.bg

ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ

Дата: _____ г. Час: _____ Приел жалбата: _____

Клиент:

Име:

Адрес:

Телефон/Факс/E-mail:

Описание на причините за жалбата:

неспазване на срока:

техническа грешка:

неверни резултати:

други

Забележки: _____

Предал жалбата:.....

.....

/име, фамилия, подпис/

Приел:.....

.....

/име, фамилия, подпис/



**Екологична изпитвателна лаборатория "LABLAND"
при „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД**

1839 София, бул. Ботевгр. шосе №268, Тел./Факс: +359 2 875 0221, E-mail: sales@labexpert.bg Web site: www.labexpert.bg

Примерно Приложение 3 ①



**Екологична изпитвателна лаборатория "LABLAND"
при „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД**

1839 София, бул. Ботевгр. шосе №268, Тел./Факс: +359 2 875 0221, E-mail: sales@labexpert.bg Web site: www.labexpert.bg

УВЕДОМИТЕЛНО ПИСМО

Изх. №... / г.

ДО

Име на ръководителя на организацията - жалбоподател

Длъжност

Наименование на организацията - жалбоподател

Адрес за кореспонденция

Тел.:

E-mail:

ОТНОСНО: Информирание за процедурния срок, в който ще получите резултатите от проверката по Вашата жалба с изх. № .../.....202... г. към ЕИЛ "LABLAND" при „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД.

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН / ГОСПОЖО

С настоящото писмо Ви информираме, че получихме Вашата жалба относно, по която в 10-дневен срок ще бъде проведен анализ на причините довели до жалбата, след което ще получите нашето заключение по тази жалба.

С уважение,

Дарина Маринова

Управител на „ЛАБЕКСПЕРТ“ ООД