	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>		Код: QP 709–1	
			Издание: 02	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>		Дата: 02.12.2022	
Стр. 1			Вс.стр. 6	

**1. Цел:** ЛИ Енерджи Лаб се стреми към непрекъснато подобряване на обслужването на своите клиенти и комуникацията с тях е от ключово значение. ЛИ Енерджи Лаб приема жалбите сериозно и отговорно и ги счита като индикация за слабите места в системата за контрол.

Уверяваме Ви, че правим всичко възможно за предотвратяване на всякакви нередности свързани с Вашето обслужване.

**2. Обхват:** Тази процедура се отнася за жалби на клиенти относно качеството и техническите аспекти на изпитването и калибрирането, като включват, без да се ограничават, точност, несигурност, съдържание на доклада и прилагане на системата за качество. Тази процедура не е предназначена да се прилага за нетехнически аспекти като време за изпълнение, работно време и междуличностни конфликти.

Процедурата определя реда и отговорностите при постъпването на жалби от клиенти на ЛИ Енерджи Лаб. Разглеждането и анализирането на жалбите е важна стъпка за подобряване качеството на доставяните услуги. Настоящата процедура съдържа основните дейности и стъпки за коректно и експедитивно решаване на възникнали жалби, получени от клиентите, с оглед постигане на поставената от ръководството цел по качеството - броят на жалбите, респективно на несъответствията да се поддържа, колкото е възможно по-малък.

Премахването на причините за жалбите ще избегне тяхното повторение в бъдеще.

Копие от процедурата се предоставя при поискване на клиента и е налична на сайта на ЛИ Енерджи Лаб.

### **3. Отговорности:**

Отговорност за приемането и регистрирането на постъпилите в ЛИ жалби носи ОК, а за тяхното решаване – Ръководителят на ЛИ и главният лаборант.

Лабораторията е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на основателна жалба.

3.1. Ръководителя на лабораторията:

– контактува с клиента и го информира;

– определя срока и екипа за разглеждане на жалбата;

– дава заключение по жалбата в QF 709-2 „Доклад от разглеждане на жалба“, когато не е участвал в разглежданите лабораторни дейности. В такива случаи заключение по подадената жалба дава упълномощен лаборант, който е в сектор различен от засегнатия и не е участвал в разглеждането на жалбата. Ръководителят не участва при разглеждането на жалбата.


3.2. ОК контактува с клиента и приема, регистрира, съхранява и архивира всички документи по тази процедура.

3.3. Упълномощени служители участват в анализирането и обработването на жалбата.

3.4. Заключениета по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Не се изключва заключенията по постъпила жалба да бъдат съставени от външен за лабораторията, компетентен персонал.

### **4. Термини и определения**

*Жалбата* е писмено изразено несъгласие/неудовлетворение от страна на клиент, свързано с предоставяните от ЛИ услуги, на което се очаква отговор, за даден етап от

	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>		Код: <b>QP 709–1</b>	
			Издание: 02	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>		Дата: 02.12.2022	
Стр. 2			Вс.стр. 6	

изпитването/измерването и/или по отношение на приключил договор/заявка във връзка с резултата от него.

## 5. Описание:

### 5.1. Обща информация:

Ръководството на ЛИ Енерджи Лаб не позволява пренебрегване или омаловажаване на жалбите подадени от клиенти. Всички жалби трябва да се подават писмено, чрез попълване на QF 709-1 „Жалба от клиент“.

Жалби направени устно, анонимно подадени или без контакт за обратна връзка с клиента, не се обработват.

Жалбите могат се отнасят до:

- неспазване на договорените срокове;
- грешка в протокола от изпитване;
- невключени данни в протокола, които са заявени от клиента в договора/офертата;
- съмнение за грешни резултати;
- неизпълнени договорености;
- неправилно взета проба;
- некоректно изпълнение на поетите ангажименти;
- може да се отнасят за поведението на персонала по време на извършване на услугата;
- неспазване на Етичния кодекс и други.

Всички жалби се разглеждат в 10-дневен срок от получаването им (QF 709-2).

Решението от разгледаните жалби и възражения се изпращат до възразяващия в срок не по-дълъг от 1 месец. Отговорът на всички жалби е в писмен вид с QF 709-3 „Отговор на жалба“.

Тази процедура (QP 709-1) и QF 709-1 „Жалба от клиент“ са на разположение на клиента на хартиен носител в офиса/приемната на ЛИ и на сайта. Жалби могат да се приемат както в приемната на лабораторията от ОК, така и по мейла на ЛИ Енерджи Лаб. Независимо от начина на постъпване, жалбата се регистрира в QR 709-1 “Регистър на жалбите.

**5.2.** При сключване на договор (утвърждаване на заявка) за изпитване/измерване клиентът се уведомява предварително за срока и реда, по който може да подаде жалба.


Жалби за извършеното от ЛИ изпитване/измерване се приемат до 10 (десет) работни дни от датата на получаването на „Протокола от изпитване“ от страна на клиента.

**5.3.** Постъпилите в Енерджи Лаб жалби могат да бъдат в писмена или в устна форма.

Ако клиентът е представил жалбата си по телефона, той се уведомява, че трябва да я потвърди писмено, като използва някоя от следните форми: чрез факс, писмо, e-mail или чрез попълване на място в лабораторията на бланка QF 709-1, за да се даде ход на жалбата му.

Жалбата трябва да е адресирана до ръководителя на Енерджи Лаб.

Жалбоподателя, трябва да опише в QF 709-1 обстоятелствата довели до подаване на жалбата, както и желанието му какво да извърши лабораторията.

	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>		Код: <b>QP 709–1</b>	
			Издание: 02	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>		Дата: 02.12.2022	
Стр. 3			Вс.стр. 6	

**5.4.** Всички контакти с клиентите, отправили жалба се осъществяват от ръководителя на Енерджи Лаб и/или ОК. Постъпилата жалба се регистрира със съответен входящ № от ОК в регистъра за жалби, EQR 709-1.

Ако жалбата е предоставена от клиента лично, ОК след регистрирането ѝ съобщава на клиента, че жалбата му е регистрирана с номер „ХХ“ от регистъра.

Номерът от регистъра за жалби „ХХ“ се поставя върху сканиран екземпляр от QF 709-1.

Ако жалбата е постъпила по електронен път, номерът на жалба „ХХ“ се изпраща на предоставения от клиента e-mail.

**5.5.** Ръководителят на Енерджи Лаб определя срока за отговор и екипа за разглеждане на жалбата. Екипа се състои от трима служители, като постоянен Председател на екипа е Отговорникът по качество.

Заклученията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Ако няма такова лице, то в екипа се включва външен за лабораторията, компетентен персонал. Привличането на подходящи експерти се извършва съгласно критериите заложи в QP 606-1 „Закупуване на продукти и услуги“, оценен и одобрен.

**5.6.** Екипът разглежда всички документи касаещи конкретната жалба и анализира жалбата, в срок до 10 дни от датата на нейното постъпване, относно коя дейност на лабораторията касае жалбата.


5.6.1. Ако жалбата касае резултати от дейности които не са извършени от служители на Енерджи Лаб, като:

- Пробовземане извършено от клиента – Енерджи Лаб не носи отговорност за пробовземане извършено от клиент или орган извършил пробовземането, тъй като няма информация за начина на извършване на пробовземането (спазени ли са методите за пробовземане и условията на транспортиране и съхранение и количеството взета проба), което може да повлияе на резултатите от изпитване. В протокола от изпитване е записан начинът на представяне на пробата. В този случай Ръководителят на лабораторията дава заключение, че жалбата е неоснователна и се прекратява. Жалбоподателят се информира от ОК чрез QF 709-3 „Отговор на жалба“.

- Дейности извършени от подизпълнител – Ръководителят на лабораторията предприема дейности по изпращане на жалбата към него, съгласно правилата за подаване на жалба на подизпълнителя. ОК уведомява жалбоподателя за предприетите действия и след получаване на отговора от подизпълнителя го информира за предприетите действия или коригиращи действия (ако е приложимо).

5.6.2. Ако жалбата касае резултати от дейности извършени от служители на Ли Енерджи Лаб: - **и е неоснователна**, екипът за разглеждане на жалбата предава записите на Ръководителят на Енерджи Лаб, който проверява обстоятелствата и дава заключение за неоснователност. ОК информира жалбоподателя чрез QF 709-3 „Отговор на жалба“ за прекратяване на жалбата и мотивите за нейната неоснователност.

- Ако жалбата е основателна, въз основа анализа на потенциалните причини, екипът за разглеждане на жалбата потвърждава, че тя се отнася до дейности извършвани в ЛИ и се предприемат подходящи коригиращи действия.

	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>		Код: <b>QP 709–1</b>	
			Издание: 02	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>		Дата: 02.12.2022	
Стр. 4			Вс.стр. 6	

**5.7.** Ръководителят на Енерджи Лаб и ОК дават мотивиран отговор по жалбата, независимо от основателността ѝ в десет дневен срок от нейното регистриране (QF 709-3).

В случаите, в които се изисква повтаряне на анализи, срокът се удължава с времето необходимо за изпитването/ измерването съгласно метода, но не по-дълъг от 1 месец.

Отговорът се изпраща по e-mail или се връчва лично на жалбоподателя.

**5.8.** Когато жалбата е основателна, екипът проучва и анализира причините за нейното допускане на база:

- входящите данни от жалбоподателя;
- информирано съгласие от страна на клиента относно настъпили промени в обхвата на услугата;
- досието на извършената поръчка;
- проверка на методите за пробовземане и/или изпитване и спазването им;
- изправността на използваните технически средства;
- параметрите на околната среда (когато имат отношение към резултатите от изпитване);
- проверка на пренасянето на данни от техническите записи към протокола за изпитване;
- правилно ли са определени и разбрани отговорностите на провеждащите изпитването/ измерването лаборанти;
- спазен ли е етичния кодекс;
- събеседване със служител (когато жалбата касае правилата за поведение);
- други


**5.9.** Направените изводи и констатации от обработката на жалбата се документира в доклад QF 709–2. (QF 709-1 и QF 709-2 носят един и същи номер, различават се по дата.)

Екипът за разглеждане на жалбата предава записите на Ръководителя на Енерджи Лаб за заключение, който взема окончателно решение относно необходимите и подходящи действия, провеждане на коригиращи действия по QP 807-1 и QP 710-1 или QP 805-1 „Овластяване на рисковете и възможностите“ за разрешаване на жалбата и отстраняване на причините за нея.

Ръководителят на Енерджи Лаб и ОК определят подхода, който е целесъобразен за крайното решение, като това се документира в QF 709–2, определят отговорника и срока за решаване на жалбата.

В определени случаи Ръководителят на Енерджи Лаб и ОК разпореждат провеждането на ново изпитване/измерване по същия метод. При желание на клиента, изпитването/ измерването може да бъде повторно извършено от друга компетентна (акредитирана) лаборатория. Повторно проведените изпитвания/ измервания и резултатите от тях се считат за окончателни. Те се документират в протокол от изпитване и се предоставят на клиента.

**5.10.** Когато жалба е основателна и се отнасят до резултат от извършено изпитване в ЛИ Енерджи Лаб когато е приложимо и след договаряне с клиента, изпитване/измерване и/или пробовземане се повтаря и е за сметка на ЛИ Енерджи Лаб.

	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>		Код: <b>QP 709-1</b>	
			Издание: 02	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>		Дата: 02.12.2022	
Стр. 5			Вс.стр. 6	

Издаването на нов протокол е съгласно процедура QP 708-1 „Докладване на резултатите“.

**5.11.** Жалбоподателят се информира за заключенията по направената от него жалба, а след провеждане на предприетите действия се информира за края на процеса, чрез QF 709-3 „Отговор на жалба“.

Всеки отговор се регистрира от ОК в EQR 709-1 с дата и начинът на предаване.

**5.12.** Извършеният мониторинг на предприетите действия се записва в графа „Контрол на изпълнение на коригиращите действия“ в същия доклад (когато е приложимо). Мониторингът се осъществява от екипа, разгледал жалбата.

**5.13.** Документите по жалбите и възраженията се разглеждат като технически записи. Всички записи по настоящата процедура се оформят като досие по жалбата. Съхраняват се и се архивират от ОК съгласно QP 804-1 „Управление на записите“.

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

## 6. Съпътстващи документи:

QP 606-1 „Закупуване на продукти и услуги“

QP 708-1 „Докладване на резултатите“.

QP 710-1 „Несъответстваща работа“,

QP 804-1 „Управление на записите“

QP 807-1 „Коригиращи действия“

QP 805-1 „Овластяване на рисковете и възможностите“

QF 709-1 „Жалба от клиент“

QF 709-2 „Доклад от разглеждане на жалба“

QF 709-3 „Отговор на жалба“

EQR 709-1 „Регистър на жалбите“


**Край**

## Потвърждение

Тази процедура е прегледана и определена за съответствие с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018 и изискванията на Системата за управление. Тази процедура е разрешена за употреба.			
Съставил:	30.11.2022	Утвърдил:	02.12.2022
д-р инж. Борислав Ангелов Подпис:.....		д-р инж. Тотю Тотев Подпис:.....	

## Контрол на промените

Дата	Издание	Извършени промени	Причина	Ревизиран от	Утвърдил
03.09.2018	01	Нов документ	Преакредитация – изграждане на СУ по БДС EN ISO/IEC 17025:2018	Б. Ангелов	Т. Тотев
02.12.2022	02	Документиране, как процеса на разглеждане на жалби	Констатирано несъответствие по време на оценка на място за	Б. Ангелов	Т. Тотев

	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>		Код: <b>QP 709-1</b>	
			Издание: 02	
	<b>УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ</b>		Дата: 02.12.2022	
Стр. 6			Вс.стр. 6	

		трябва да бъде на разположение на всички заинтересованите страни при поискване и реда и начина за съставяне на заключения по жалбите от външен персонал.	преакредитация на 16-18.11.2022 г.		
--	--	--	------------------------------------	--	--