ОПК 7.9-1 ЖАЛБИ

1 Цел

В случаи на жалби се предприемат действия, които изискват проверка за основанието на жалбата. Доброто сътрудничество с клиентите е основна задача на СИЛ, което се постига чрез добронамерено и добросъвестно разглеждане на възникнали рекламации.

2. Отговорности и права

Отговорността за управление на жалбите, получени от клиенти, е на РЛ на СИЛ.

След приемане на жалбата, проучване на основателността й, анализ на причините и получаване на данни от анализа на несъответствието от РЛ и сътрудниците, последният взема решение.

3. Описание

Жалбите се приемат в писмен вид от ръководителя на СИЛ, когато тя се отнася до лабораторни действия извършени от лабораторията..

Регистрацията на постъпилите жалби не означават, че те са приети априори, от момента на постъпването. РЛ предприема действия по проверка за наличието на основание за жалбата. Ако няма основание, жалбата се отхвърля. При наличие на основание, се предприемат действия по удовлетворяване исканията на клиента, съгласно приетите в договора клаузи, решаващи тези проблеми. СИЛ приема за своя сметка да извърши повторни изпитвания, ако са налице условия за това – наличие на контролни образци, приети по съответния ред /със Заявка за изпитване на представените образци/ от възложителя.

Клиента писмено в срок от 10 дни и в рамките на добрият тон се информира за основателността на жалбата и ако тя е основателна за мерките които се предприемат****ФК 4.2-2 Уведомяване за оповестяване/.***

Когато рекламацията е неоснователна разходите са за сметка на клиента.

Ако жалбата е основателна разходите са за сметка на СИЛ.

Когато жалбата е основателна ръководителя на СИЛ предприема ефективни коригиращи действия. По възможност заключенията по жалбата трябва да са съставени, проверени, прегледани и одобрени от лице което не е участвало в разглежданите от жалбата лабораторни дейности.

Свиква се извънреден вътрешен одит за проверка ефективността на предприетите коригиращи действия, така че условията за жалбата да не се повтарят.

Жалбата се отразява в доклада от прегледа на висшето ръководство и е основание да се предприемат действия за подобряване и недопускане повторение условията за жалбата.

4. Документация

Постъпилите жалби се завеждат във ФК 7.9-1 " Обработване на жалби ". В него се отбелязва дата на постъпване, име и фамилия на подателя, номер и дата на поръчката, същност на жалбата.

Дневникът на жалбите се води от ръководителя на СИЛ и се съхранява от него до изчерпването му. Архивирането се извършва в архива на СИЛ.

5 Съпътстващи документи

ОПК 7.10-1 Несъответстващите работи

ФК 4.2-2 Уведомяване за оповестяване/.

ФК 7.9-1 Обработване на жалби

Съставил и утвърдил: 01.07.2019 г. /дата/ Инж. Георги Йосифов /име, фамилия/ Подпис:	Важи от 01.07.2019 г. /дата/ СТРОЙКОНТРОЛ 2003 ЕООД АКРЕДИТИРАНА СТРОИТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ