



**“ЛЕМНА ЕКОИНВЕСТ- БЪЛГАРИЯ” АД
ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ**

гр. Бургас 8000, ж.к. ”Лазур” бл. 146, Тел: +359 56 837 595; 841 403; Факс: +359 56 841 413;
e-mail: lab@lemna-ecoinvest.com; www.lemna-ecoinvest.com

1. ЦЕЛ

Настоящата процедура определя реда за приемане, регистриране, анализиране и обработване на жалби от клиенти и предприемане на съответстващи действия от страна на ЛИ към „Лемна Екоинвест-България“ АД. С това се цели постигане на високо качество на предоставените услуги и постигане на удовлетвореност на клиентите в съответствие с техните изисквания и очаквания.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Дейностите по приемане, проверката и решението за основателността на постъпили жалби от клиенти са отговорност на Ръководител Лаборатория.

Дейностите по анализ на несъответствието са отговорност на ОК.

Предприемането на съответстващи действия са отговорност на Ръководител Лаборатория и ОК.

Клиентът се уведомява за взетите решения от Ръководител ЛИ към „Лемна Екоинвест България“ АД

3. ОПИСАНИЕ

Съгласно БДС EN ISO/IEC 17025:2018 жалба е всяко изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лаборатория относно дейностите и резултатите на тази лаборатория, за което се очаква отговор.

Жалбите могат да бъдат за:

- организационни недостатъци;
- неспазване на срокове;
- несъответствие с ценовата оферта;
- неспазване на договорености;
- несъответствие на резултати от изпитването или пробовземането;
- недостатъчна информация подадена към клиента;

Политиката на Лабораторията е нито една жалба да не се пренебрегва или омаловажава и негативната ситуация да се яви позитивна и носеща полза за двете страни.

При подаването на Заявката за лабораторна услуга (ФК 701-3), клиентите на ЛИ се информират за начина, по който могат да предявяват жалби. Настоящата процедура се предоставя при поискване на всяка заинтересована страна и е публикувана на Интернет страницата на дружеството.

3.1 Подаване и регистриране на жалби

Жалбите се приемат от Ръководител Лаборатория или ОК само в писмена форма – по поща, факс, електронна поща или на място в лабораторията. Ако клиент, упълномощено от него лице или друга заинтересована страна предяви устно (по телефона или на място в ЛИ) своя претенция, свързана с дейности извършвани от ЛИ, служителят на ЛИ, пред когото е предявена, го уведомява, че е необходимо тя да бъде заявена писмено, което ще осигури възможност за предоставяне на отговор по нея от страна на ЛИ. За да бъде разгледана и регистрирана като жалба дадена постъпила в Лабораторията информация, следва да бъде подадена в писмена форма чрез попълване на част 1 от ФК 709-2. Жалбоподателят може да получи ФК 709-2 от ЛИ или да го изтегли свободно от Интернет страницата на дружеството – www.lemna-ecoinvest.com. Информацията във ФК 709-2 трябва да е въведена на български език.

За да бъде приета за разглеждане и регистрирана подадена жалба, попълнените във ФК 709-2 данни трябва да дават еднозначна и пълна информация за :



**“ЛЕМНА ЕКОИНВЕСТ- БЪЛГАРИЯ” АД
ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ**

гр. Бургас 8000, ж.к. ”Лазур” бл. 146, Тел: +359 56 837 595; 841 403; Факс: +359 56 841 413;
e-mail: lab@lemna-ecoinvest.com; www.lemna-ecoinvest.com

- Идентифициране на жалбоподателя, независимо дали той е юридическо или физическо лице;
- Име, адрес, телефон, email за връзка с жалбоподателя или негов представител;
- Обектът на жалбата;
- Обстоятелствата и причините, на които се основава жалбата;
- Дата на подаване на жалбата
- Удостоверяване на подаването на жалбата чрез подпис на жалбоподателя;

Проверка за редовност и пълнота на подадената информация, идентифицирана като жалба, се извършва от ОК и в случай, че не е налична посочената входна информация, на подателя се изпраща писмено съобщение за отстраняване на допуснатите пропуски в срок от пет работни дни от получаване на съобщението.

При неизпълнение на дадените указания, подадената чрез ФК 709-2 информация не се регистрира като жалба и не се разглежда.

Жалбата не се регистрира и в случай, че:

- Касае действия с давност повече от една година;
- Не е от компетентността на Лабораторията;
- Анонимна е;
- Подадена е повторно по въпрос, по който вече има решение на Лабораторията.

В случаите, когато подадената информация не е приета за разглеждане от ЛИ, жалбоподателят се уведомява (писмено, по факс, на e-mail) за това в три дневен срок като се посочват причините.

При редовност на жалбата същата се регистрира във ФК 709-1 „Регистър на жалби“, като получава регистрационен номер, равен на поредния номер от списъка по регистъра. Процедурата по приемане и регистриране на жалбата се документира във ФК 709-2 , част 2.

3.2 Разглеждане на жалбите и вземане на решение за основателност

Всяка приета за разглеждане жалба се проверява за основателност в срок до десет работни дни след регистрирането ѝ. Проверката за основателност на жалбата се извършва от работна група под ръководството на Ръководител ЛИ към „Лемна Екоинвест България“ АД, освен в случаите, когато жалбата се отнася до извършени от него самият дейности. В този случай жалбата се разглежда под ръководството на ОК. Включените в работната група служители на ЛИ към „Лемна Екоинвест- България“ АД, не трябва да са участвали в извършването на разглежданите в жалбата лабораторни дейности.

Работната група извършваща разглеждането, събирането и проверяването на цялата необходима информация за потвърждаване на жалбата изисква:

- Всички документи придружаващи засегнатата заявка;
- Документи за метрологичен статус и междинна проверка на ТС, с които е извършено изпитването (където е приложимо);
- Доказателства за правилното прилагане на методите за изпитване/вземане на проби;
- Писмен доклад (свободен текст) от сътрудника, чиито действия са довели до нарушенията;

В случай, че жалбата е формулирана като съмнение за неточен резултат от изпитване се извършва : проверка на първичните записи, попълнените във ФК 704-2 „Работен лист за регистриране на резултати от изпитване“ и издадените протоколи от изпитване, за грешки или непълноти; обобщават се доказателствените материали и се извършва анализ на констатираните несъответствия.

При възможност се възлага извършването на повторно изпитване от друг сътрудник или външна лаборатория и паралелно се разработва СМ или друг подходящ контролен образец с познат



**“ЛЕМНА ЕКОИНВЕСТ- БЪЛГАРИЯ” АД
ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ**

гр. Бургас 8000, ж.к. ”Лазур” бл. 146, Тел: +359 56 837 595; 841 403; Факс: +359 56 841 413;
e-mail: lab@lemna-ecoinvest.com; www.lemna-ecoinvest.com

състав. Разходите за повторното изпитване с цел проверка за основателност на жалбата са за сметка на лабораторията.

В случай, че жалбата е свързана с вземане на проби от сътрудник на Лабораторията, в работната група се включва служител с компетентност за пробовземане, който не е участвал в дейностите по вземане на проби обект на жалбата. Проверката се извършва като се проверяват всички записи, съпътстващи пробовземането. По преценка на работната група може да се възложи на служителя извършил пробовземането да представи подробно обяснение.

За установяване на основателност на жалби свързани с организационни недостатъци или с докладването на резултатите, проверката се извършва на базата на документите, имащи отношение към конкретния случай.

При необходимост, резултатите от проучването на постъпилата жалба се разглеждат с участието на външни за Лабораторията лица, с подходяща компетентност по жалбата. Привличането на подходящи експерти се извършва съгласно критериите заложи в ОПК 606-1 „Оценка на доставчици на продукти и услуги“ и оценени чрез ФК 606-1 „Оценка на доставчик“.

След направените проверки комисията взема решение за основателността на жалбата. Решението се документира във ФК 709-2 „Обработка на жалба“ и за него се информира писмено жалбоподателя .

В случаите когато жалбата е определена като „основателна“ се предприемат действия съгласно ОПК 710-1 „Несъответстваща работа“ за отстраняване или минимизиране на негативните резултати и въздействията, обект на жалбата, които действия се съгласуват с жалбоподателя. Срокът за реализиране на предприетите действия е до 30 дни от датата на регистриране на жалбата. В случай, че този срок се окаже недостатъчен, с решение на Ръководител лаборатория той може да бъде удължен с до 30 дни, за което задължително писмено се уведомява жалбоподателя.

Ако несъответствието е по отношение верността на изпитването или отклонения при пробовземане :

- Пристъпва се към повторно изпитване/пробовземане ;
- При желание на клиента, изпитването/пробовземането може да бъде извършено от трета, независима организация;
- ЛИ предоставя на клиента възможност за достъп до лабораторията по време на извършване на повторните изпитвания/пробовземания;

Ако една основателна рекламация се дължи на организационни недостатъци (неспазване на срокове, недостатъчна информация към клиента, неспазване на договорености), то се разкриват причините за това и при необходимост се вземат мерки и за да се промени редът на работа.

3.3 Информирание на жалбоподателя

Лабораторията информира жалбоподателя, както следва:

- До 10 дни от постъпването на жалбата за даване на ход на жалбата или за отказ за разглеждането;
- До 10 дни от регистриране във ФК 709-1 „Регистър жалби“ за решението по основателността на жалбата и за необходимостта от провеждане на допълнителни действия.
- До 30 дни от регистриране във ФК 709-1 „Регистър жалби“ за резултатите от проведените действия за отстраняване или минимизиране на въздействието.

Информирането на жалбоподателя се извършва от РЛ, чрез официално писмо от името на ЛИ.



**“ЛЕМНА ЕКОИНВЕСТ- БЪЛГАРИЯ” АД
ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ**

гр. Бургас 8000, ж.к. ”Лазур” бл. 146, Тел: +359 56 837 595; 841 403; Факс: +359 56 841 413;
e-mail: lab@lemna-ecoinvest.com; www.lemna-ecoinvest.com

3.4 Предприемане на действия в отговор на жалба

Направените основателни жалби са сигнал за потенциално слабите места в лабораторната дейност и затова се установяват мерки / мероприятие за отстраняването им. При приемане на съществена и основателна жалба, РЛ съвместно с Отговорника по качеството организират провеждането на извънпланов вътрешен одит на СУ. Ако жалбата е по отношение на неправилно извършено изпитване се следва процедурата ОПК 710-1 “Несъответстваща работа”.

При всички случаи на възникване на жалби се предприемат коригиращи действия, съгласно ОПК 807-1 “Коригиращи действия”.

След приключване на работата по отстраняване на причините, довели до рекламацията се прави обсъждане с клиента, за да установи дали рекламацията е уредена задоволително.

При необходимост, това може да се отрази в писмен вид, като протокол, придружаващ документацията на дейността със съответния клиент.

3.5 Записи

Всички дейности по управлението на жалбите се документират. Записите за всички жалби, както и за извършените проверки и предприетите коригиращи действия се съхраняват и проследяват във ФК 709-1 и ФК 709-2.

Информацията за постъпилите жалби и начините на разрешаването им се докладват на Прегледа от ръководството и се използват при планиране на целите по качеството за следващ отчетен период, мониторинга и обучението на персонала и въвеждане на действия за подобряване на СУ.

4. ДОКУМЕНТИРАНЕ

Документацията, свързана с договорните условия и изпитванията се управлява и съхранява съгласно ОПК 804-1 „Управление на записите”. За решаване на жалбата и предотвратяване/ограничаване на последиците се действа по реда на ОПК 807-1 „Коригиращи действия” и ОПК 805-1 „Овладеяване на рисковете и възможностите“.

5. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

ОПК 606-1	Продукти и услуги доставяни от външни доставчици
ОПК 710-1	Несъответстваща работа
ОПК 804-1	Управление на записите
ОПК 807-1	Коригиращи действия
ФК 606-1	Оценка на доставчици на продукти и услуги
ФК 701-1	Заявка за изпитване
ФК 709-1	Регистър на жалби
ФК 709-2	Обработка на жалба
ФК 710-1	Доклад за несъответстваща работа



**“ЛЕМНА ЕКОИНВЕСТ- БЪЛГАРИЯ” АД
ЛАБОРАТОРИЯ ЗА ИЗПИТВАНЕ**

гр. Бургас 8000, ж.к. “Лазур” бл. 146, Тел: +359 56 837 595; 841 403; Факс: +359 56 841 413;
e-mail: lab@lemna-ecoinvest.com; www.lemna-ecoinvest.com

6 АЛГОРИТЪМ НА ПРОЦЕДУРАТА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ

Отговорност

Процес

Документ

