



„СЕРТМАТ“ ЕООД
Строителна изпитвателна лаборатория

П 7.9-1: Жалби
Версия 3 от 13.01.2023

1.Обхват

1.1.Процедурата регламентира процеса за регистриране, анализиране и обработване на постъпили жалби в лабораторията.

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

2.Отговорности

2.1.Ръководителят на лабораторията носи отговорност за регистриране, анализиране и обработване на постъпилите жалби в лабораторията.

3.Описание на дейностите

3.1.Лабораторията приема жалби, постъпили в писмен вид, документирани от жалбоподателя с формуляр Ф 7.9-1 „Жалба“. Когато жалбата е предявена устно или съобщена по телефон, лабораторията информира жалбоподателя за необходимостта от писменото и потвърждаване по реда описан по – горе.

3.2.Жалбите могат да бъдат получени на място в лабораторията, по електронна поща или куриер. При получаване на жалба, отнасяща се до лабораторните дейности, за които лабораторията е отговорна, и когато това е така, се пристъпва към обработване на жалбата.

3.3.Всяка жалба постъпила в лабораторията, без значение от нейния характер се входи в дневник Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби“, идентифицира се с пореден номер по дневника и датата на получаване. Ръководителят на лабораторията отговаря за събирането и проверяването на цялата информация за потвърждаване на жалбата.

3.4.Документирано във формуляра се извършва преглед за основателност на жалбата и се вземат решения за предприемане на необходими действия за разрешаване на жалбата, определят се отговорните лица и срока за обработване на жалбата.

3.5.Срокът за разглеждане на жалбата, уведомяване и предоставяне на информация на жалбоподателя за заключението от разглеждането на жалбата, е до пет работни дни, считано от датата на получаване на жалбата.

3.6.При оценена основателност на жалбата, разходите по решаването ѝ са за сметка на лабораторията. В случая лабораторията предприема всички необходими дейности по реда на процедура П 7.10-1 „Несъответстваща работа“ и при необходимост подходящи действия по реда на процедура П 8.7-1 „Коригиращи действия“. Лабораторията определя необходими действия за разрешаване на жалбата, отговорни лица и срока за разрешаване на жалбата.

3.7.Заключенията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в разглеждането в жалбата лабораторни дейности. Не се изключва заключенията по постъпила жалба да бъдат съставени от външен за лабораторията персонал. По преценка в разрешаване на жалбата могат да бъдат включени представители на жалбоподателя.

3.8.При оценена неоснователност на жалбата, същата се отхвърля аргументирано и ако лабораторията е направила разходи във връзка с нея, то те са за сметка на жалбоподателя.

3.9.Лабораторията уведомява жалбоподателя за края на процеса на обработване на жалбата, документирано с формуляр Ф 7.1-5 „Уведомление“.

3.10.Информацията за постъпили жалби и действията за разрешаването им се докладват на прегледите от ръководството и се използват при планиране на целите, заложи в политиката за управление за следващ

Съставил : Красимира Тончева
Отговорник на системата за управление
Дата : 03.01.2023

Утвърдил : Радостина Иванова
Ръководител на лабораторията
Дата : 13.01.2023

В сила от :
13.01.2023



„СЕРТМАТ“ ЕООД
Строителна изпитвателна лаборатория

П 7.9-1: Жалби
Версия 3 от 13.01.2023

отчетен период, наблюдението и обучението на персонала, както и за въвеждане на действия за подобряване на системата за управление.

4. Документация

4.1. Всички записи, с които лабораторията потвърждава, че изискванията на настоящата процедура са изпълнени ефикасно, се съставят в бланки на позованите формуляри от системата за управление и съхраняват на хартиен носител в условия, които гарантират защитата, запазването, достъпа и конфиденциалността на информацията.

4.2. Съставените във връзка с изпълнението на настоящата процедура записи се управляват съгласно процедура П 8.4-1 „Управление на записите“.

5. Съпътстващи документи

5.1. РСУ-17025 „Ръководство на системата за управление“

5.2. П 7.10-1 „Несъответстваща работа“

5.3. П 8.4-1 „Управление на записите“

5.4. П 8.7-1 „Коригиращи действия“

5.5. Ф 7.1-5 „Уведомление“

5.6. Ф 7.9-1 „Жалба“

5.7. Ф 7.9-2 „Дневник за регистриране на постъпили жалби“

Съставил : Красимира Тончева
Отговорник на системата за управление
Дата : 03.01.2023

Утвърдил : Радостина Иванова
Ръководител на лабораторията
Дата : 13.01.2023

В сила от :
13.01.2023