	ЛИ „РАДИОЕКОЛОГИЧЕН МОНИТОРИНГ”	ДБК.УК.НК.818/05
	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Страница: 74 / 106
	ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОЦЕСИТЕ ЖАЛБИ	Код: НК 7.9 Страница: 1/3

## 7.9 Жалби

### 7.9.1 Цел

Една от целите на политиката по качеството е броят на рекламациите, респективно на несъответствията по качеството да се поддържа, колкото е възможно по-нисък. Ако въпреки това се получи жалба, то тя трябва да се третира така, че клиентът да остане удовлетворен.

### 7.9.2 Отговорности и права

Жалбите се отнасят/подават до РЛ ЛИ-РМ.

РЛ ЛИ-РМ отговаря за:

- организирането на проверка за основателност на подадените в лабораторията жалби
- предприемането на коригиращи мерки за удовлетворяване изискванията на клиентите и подобряване на работата
- координиране на взаимоотношенията между лабораторията и лицето, подало жалбата

Ръководител сектори (РС) дават предложения за коригиращи мерки и отговарят за тяхното изпълнение, за удовлетворяване изискванията на клиентите и за недопускането на нови рекламации.

Отговорника по качество (ОК) регистрира подадените в ЛИ-РМ жалби, осигурява разглеждането и съхранението им.


### 7.9.3 Описание

Жалбите могат да се подадат, когато има несъгласие с резултатите от изпитванията, в случай на неспазени договорености (срокове, цени и др.). Това са изказаните устно или писмено оплаквания или направени забележки от организационно-техническо естество.

Под жалба се разбира писмено или устно изразено несъгласие от страна на клиента, след завършване на поръчката и предаване на протокола от изпитването, относно качеството на предоставената услуга. Жалбите могат да възникнат при съмнения за достоверност на резултатите, отразени в протокола.

Постъпилите жалби се приемат от РЛ ЛИ-РМ и ръководител сектори.

Постъпилите жалби могат да бъдат в писмена или устна форма. Ако жалбата е постъпила в устна форма, за да се даде ход на конкретната жалба, трябва да бъде попълнен формуляр ФК 7.9.-1 “Обработване на жалби”.

	<b>ЛИ „РАДИОЕКОЛОГИЧЕН МОНИТОРИНГ”</b>	ДБК.УК.НК.818/05
	<b>НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО</b>	Страница: 75 / 106
	<b>ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОЦЕСИТЕ ЖАЛБИ</b>	Код: НК 7.9 Страница: 2/3

Преди всичко се проверява основателността на жалбата.

РЛ ЛИ-РМ и РС извършват проверка и вземат решение за основателността на жалбата.

При неоснователна жалба те провеждат разговор с клиента.

Във всеки отделен случай трябва да се установи дали несъответствието, предизвикало жалбата е породено от грешка/неразбиране на клиента или е по вина на ЛИ-РМ.

Дейностите по управлението (регистрирането и обработването) на жалбите са описани в ОПК 7.9-1 “Обработване на жалби”.

След установяване на причините за жалбата, клиентът следва да се уведоми писмено за становището по проблема, дори и когато жалбата се определи като неоснователна.

Ако жалбата се отнася до грешно, неправилно изпитване, то последващите действия са регламентирани в НК 7.10 “Несъответстваща работа”.

Писмено подадените жалби се обработват, анализират се причините довели до възникването им, и се предприемат коригиращи действия, съгласно ОПК 8.7-1 “Управление на коригиращи действия”.

Анализът на причините довели до жалбата се извършва под ръководството на РЛ ЛИ-РМ, съвместно с РС и ОК.

При установяване на неоснователност на жалбата, разходите за повторното изпитване са за сметка на клиента.


В случай, че ЛИ-РМ е допуснала грешка при изпитването, разходите за извършването му са за сметка на лабораторията.

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.

Лабораторията оценява риска за безпристрастност при обработване на жалба, съгласно (ФК 7.9-2).

#### **7.9.4 Документация**

Всички дейности свързани с уреждане на рекламациите се документират. Документите се разглеждат като технически записи. Всички записи се съхраняват и архивират, съгласно НК 8.4 “Управление на записите”.

 "АЕЦ Козлодуй" ЕАД	ЛИ „РАДИОЕКОЛОГИЧЕН МОНИТОРИНГ”	ДБК.УК.НК.818/05
	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Страница: 76 / 106
	ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОЦЕСИТЕ ЖАЛБИ	Код: НК 7.9 Страница: 3/3

#### 7.9.5 Съпътстващи документи

НК 7.10	Несъответстваща работа
НК 8.4	Управление на записите
ОПК 7.9-1	Обработване на жалби
ОПК 8.7-1	Управление на коригиращи действия
ФК 7.9-1	Обработване на жалби
ФК 7.9-2	Оценка на риска за безпристрастност при обработване на жалба