Вид на изданието:	Оригинал Копие	☐ ■
Вид на разпространението:	Контролирано Неконтролирано	☐ ■
Отговорник за разпространението	Специалист-изпитател отговорник нормативни документи	
Извършващ надзор върху приложението	Ръководител ИЛН	
Периодичност на прегледа	12 месеца	

НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ

Настоящият документ е собственост на ИЛН към „ПРИСТА ОЙЛ ХОЛДИНГ” АД и не може да бъде копиран или разпространяван без писменото й разрешение.

Съставил:	инж. Елена Христова	СИ-Отговорник по качеството		12.01.2024г.
Проверил:	хим. Боряна Милушева	Химик		12.01.2024г.
Утвърдил:	инж. Лиляна Илиева	Ръководител лаборатория		12.01.2024г.

Хронология на измененията:

№	Дата	Издание/ Версия	Изменение на стр. №	Вид на изменението	Важи от:
1.	19.12.2018г.	1/01		Първичен документ	01.01.2019г.
2.	05.06.2019г.	1/02	1-8	Смяна на Р-л ИЛН, утвърдил процедурата, смяна на ОК	07.06.2019г.
3.	25.09.2019г.	1/03	7	Прецизиране на изискванията за квалификацията на даващите заключение по жалбата лица	25.09.2019г.
4.	16.02.2022г.	1/04	2, 6-8	Смяна на ОК; добавяне на позован документ ИЛН-ФК 7.1.0-07	17.02.2022г.
5.	12.01.2024г.	1/05	1-8	Смяна на „Приста Ойл Холдинг“ ЕАД с Приста Ойл Холдинг“ АД. Отпада таблицата с притежатели на копия.	12.01.2024г.

НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ

1. ЦЕЛ

Регламентиране и документиране на процеса при приемането, регистрирането, анализа, обработването и разрешаването на жалби, предявени от клиенти към дейността на Изпитвателната лаборатория за нефтопродукти с цел постигане на поставените цели по качеството.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Дейност	**РЛ**	**ОК**	**ИЗ**
Приемане, регистриране и документиране на предявената жалба	Р/П	П	И
Проверяване на жалбата за основателност дали е свързана с дейността на лабораторията	Р/П	П	И
Събиране и проверка на информацията	Р/П	П	И
Вземане на решение и организиране на необходимите дейности за отстраняване на всяка жалба	Р/П	П	С
Информиране на клиента за хода на жалбата	Р/П	П	И
Провеждане на разпоредените дейности	Р	П	П
Заключение по предявената жалба			
Информиране на клиента за решението за разрешаване на жалбата	Р/П	П	И

РЛ Ръководител лаборатория
ОК Отговорник по качеството
ИЗ Изпитател (химик, специалист-изпитател, старши лаборант, лаборант-аналитик, лаборант)

Р Решение
П Провеждане
С Съдействие
И Информиране

3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термините и определенията, използвани в тази процедура, са дадени в т.3.0.0 от Наръчник по качеството от СУ на ИЛН.

4. ОПИСАНИЕ

Жалбите, които постъпват в лабораторията могат да бъдат писмено изразяване на неудовлетвореност към ИЛН от страна на клиент на лаборатория относно дейностите й и резултатите от изпитванията и вземането на проби/извадки, за което клиента очаква отговор.
Описанието и документирането на процеса при приемането, регистрирането, анализа и обработването на жалби, предявени от клиенти към дейността на Изпитвателната лаборатория за нефтопродукти става съгласно изискванията на настоящата процедура. Тя се прилага във всички случаи на постъпване на жалба и от целия персонал на ИЛН съгласно възложените им отговорности и правомощия и има за цел да осигури единен и прозрачен подход при разглеждане на жалбите.
Процедурата е на разположение на всички заинтересовани страни чрез предоставяне на неконтролирано копие на електронен или хартиен носител при поискване и на интернет страницата на дружеството.

НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ

4.1. Приемане и регистриране на жалба

Ако клиента или упълномощено от клиента лице желае да подаде жалба към дейностите на лабораторията, регистрирането, документирането и проследяването на необходимите документи се извършва от Ръководителя на лабораторията (РЛ) или Отговорника по качеството (ОК.)
Всички постъпили в писмен вид жалби се регистрират от Ръководителя на ИЛН или от Отговорника по качеството на ИЛН във формуляр ИЛН-ФК 7.9.0-01 „Жалба от клиент” по реда на постъпването им. Независимо от начина им на подаване всички жалби се регистрират във формуляр ИЛН-ФК 7.9.0-01. Формуляр ИЛН-ФК 7.9.0-01 „Жалба от клиент“ се предоставя за попълване на място в лабораторията или се изтегля от интернет страницата на дружеството. Предявени в устен вид жалби (вкл. и по телефона) не се приемат, а клиентът се уведомява, че трябва да представи жалбата си в писмен вид- чрез писмо, факс, електронна поща или чрез попълване на формуляр на място в лабораторията.
Ако подаването на жалба става на място в лабораторията Ръководителят на лабораторията попълва формуляра в присъствието на клиента. Ако жалбата е изпратена дистанционно, Ръководителя на лабораторията се свързва с жалбоподателя за изясняване на проблема и потвърждаване на приемането на жалбата, след което се попълва формуляр ИЛН-ФК 7.9.0-01.

Целият процес и документиране при разглеждането на жалбата е на разположение на всички заинтересовани страни при поискване от началото до края на процеса.

Жалба се приема, ако са изпълнени следните условия:

- Да не е анонимна и да съдържа необходимото, за да може да се отговори на жалбоподателя- адрес, телефон, име, подпис на жалбоподателя;
- Задължително трябва да бъде представена в писмен вид от клиента или упълномощено от него лице;
- Да се отнася до лабораторните дейности, извършвани в ИЛН към „Приста Ойл Холдинг“ АД.

4.2. Проверяване на жалбите за основателност по отношение на дейността на ИЛН.

Обстоятелствата, довели до подаване на жалбата, се описват във формуляр ИЛН-ФК 7.9.0-01. Причините за подаване на жалбата могат да бъдат:

- Неспазване на документираните изисквания на клиентите;
- Оспорване на резултат от изпитване или вземане на проба/извадка;
- Неспазване на договорен срок на извършване на дейността;
- Грешка в докладите, издавани от лабораторията;
- Неспазване на етичните норми от персонала на ИЛН;
- Други.

При получаване на жалбата се провежда разговор с подателя й за изясняването и потвърждаване на основателността й по отношение на това дали е свързана с дейността на ИЛН.

НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ

Жалбата трябва да е придружена с доказателствен материал:

- Протокол от изпитване или Акт за вземане на проба/извадка;
- Заявка за изпитване или вземане на проба/извадка;
- Протокол от изпитване от друга акредитирана изпитвателна лаборатория;
- Доказателство за представителност на пробата/извадката.

При липса на необходимата информация за разглеждане на жалбата подателя на жалбата се уведомява, за да я достави.

При потвърждаване на нейната основателност жалбата се обработва и това се документира в ИЛН-ФК 7.9.0-01 „Жалби от клиенти“. Ръководителят на лабораторията изпраща мотивиран отговор на клиента относно основателността ѝ и какви ще са последващите действия (при необходимост) в срок от 10 дни.

РЛ уведомява персонала за получаване на жалбата, прави анализ и предлага събиране и проверяване на информацията, определя сроковете и отговорниците за събиране на информацията.

Лабораторията носи отговорност за всички решения, взети по време на целия процес на обработване на жалбата.

4.3. Събиране и проверяване на информацията

ИЛН е отговорна за събиране и проверяване на цялата информация, необходима за потвърждаване на жалбата.

В процеса на анализ трябва да бъде изяснено дали жалбата е основателна като се провери и събере следната информация:

- Документирани ли са точно и ясно предварителните запитвания на клиента за предстояща дейност от страна на лабораторията;
- Достатъчно ясни и точни ли са изискванията на клиента и съвпадат ли с представената му оферта (подходящ ли е метода, достатъчно ли е количеството на пробата, правилно ли е манипулирана пробата от страна на клиента до постъпването ѝ в лабораторията);
- Съхраняват ли се всички съществуващи документи по заявката, съгласно СУ- те се проверяват;
- Изправно ли е ТС, което е използвано и актуален ли е метрологичния му статус;
- Компетентен и квалифициран ли е персонала, участвал в разглежданите в жалбата лабораторни дейности;
- Подходящи ли са условията на заобикалящата среда за извършване на дейността;
- Правилно ли са прехвърлени данните от техническите записи към докладите с резултатите;
- Изпълнени ли са сроковете по офертата;
- Други обстоятелства, свързани с конкретната жалба.

Цялата информация се документира стриктно. Събраните документи от проверката на информацията и по време на целия ход на разрешаване на жалбата се съхраняват от Отговорника по качеството.

НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ

4.4. Вземане на решение и организиране на необходимите дейности за отстраняване на всяка жалба

Ако жалбата е основателна и се идентифицират причините за нея, Ръководителят на лабораторията предлага съответни действия и срокове за решаването й, които се съгласуват с жалбоподателя. Ако се изисква повторно изпитване срока се съобразяване с необходимото за него технологично време.

РЛ взема решение и посочва отговорно лице/лица за изпълнението на това решение. Спазва се правилото решението да се основава на преглед на обективни данни и доказателства, свързани с конкретната лабораторна дейност, обект на жалбата.
Ръководителят на лабораторията взема решение какви дейности ще се извършат за решаване на жалбата и предотвратяване на последиците от нея и ги провежда съгласно изискванията на процедури ИЛН-ОПК 7.10.0-01 „Несъответстваща работа” и ИЛН-ОПК 8.7.0-01 „Коригиращи действия“.
По преценка на Ръководителя на лабораторията на клиента се предлага:

- Присъствие и наблюдение на изпитването в ИЛН на запазен остатък от образеца, след подписване на декларация за конфиденциалност;
- Протокол от изпитване, издаден от друга Акредитирана изпитвателна лаборатория, като изрично се иска писменото му съгласие, че провеждането на изпитванията ще бъде за негова сметка, ако резултатите от тях не потвърдят основателността на подадената жалба.

Лабораторията предоставя информация на подателя на жалбата по време на хода на разглеждането й с формуляр ИЛН-ФК 7.1.0-07 „Уведомително писмо“.

4.5. Провеждане на разпоредените дейности

Ръководителят на лабораторията одобрява и разпределя конкретните дейности, които трябва да изпълни всеки член от персонала. Прави се организация за изпълнението на набелязаните мерки и мероприятия и те се разясняват на персонала. Осъществява се контрол от страна на ръководството на лабораторията по отношение на предприетите действия.

- Ако жалбата се отнася до извършено в ИЛН изпитване, когато е приложимо се извършва повторно дейността по изпитване на остатък от контролна проба/извадка, като клиента при желание може да присъства. Може да се изпитва остатъка от образеца и повторно по друг метод, на други ТС, да се изпитва дубликатна проба, да се изпита успоредно СРМ/РМ и други.
- Ако жалбата се отнася до извършено вземане на проба/извадка дейността се повтаря от същия и/или друг изпълнител при желание на клиента в негово присъствие.

Анализират се последиците от предявената жалба. Провеждат се действията, регламентирани в основни процедури по качеството съгласно процедури ИЛН-ОПК 7.10.0-01 „Несъответстваща работа” и ИЛН-ОПК 8.7.0-01 „Коригиращи действия“.
Направените изводи и констатации се записват във формуляр ИЛН-ФК 7.9.0-01 и се представят на служителя, който е отговорен за заключението по жалбата.

НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ

4.6. Информиране на клиента за решението за разрешаване на жалбата

Заключението по жалбата се съставя, преглежда и одобрява от лица, които не са участвали в конкретно разглежданите в жалбата лабораторни дейности, за да се избегне конфликт на интереси, например служители на други отдели на дружеството. Лицата, съставящи заключението по жалбата, са оценени за тяхната компетентност съгласно изискванията на ИЛН-ОПК 6.6.0-01 „Продукти и услуги, доставяни от външни доставчици“. ИЛН изисква те да имат необходимата квалификация (завършено висше образование в областта на химичните технологии или познаване на системите за управление на качеството); да имат опит в областта на нефтохимичното производство и производството на масла; да имат лични качества за оценка и анализ на данните, свързани със съставяне на заключение по подадената жалба.
Преди да разгледат информацията по жалбата, при необходимост лицата, които ще вземат решение по нея подписват формуляр ИЛН-ФК 4.2.0-01 „Декларация за опазване на производствената и търговска тайна“, с което обявяват своя ангажимент за липса на конфликт на интереси и опазване на професионалната тайна и безпристрастна работа.
Когато резултатите от прилагане на процедури ИЛН-ОПК 7.9.0-01 и ИЛН-ОПК 7.10.0-01 са готови, клиентът се уведомява писмено, като към уведомителното писмо се прилага коригиран „Протокол от изпитване“ с резултатите от повторно проведените изпитвания, отменящ предходния (ако има проведени такива).

РЛ изпраща мотивиран отговор на жалбоподателя в минимум десетдневен срок от регистрирането на рекламацията с Уведомително писмо - ИЛН-ФК 7.1.0-07-, с обяснение за предприетите действия.
Своевременно се осведомява Ръководството на дружеството и при необходимост се провеждат необходимите коригиращи действия: обучение на персонала, сервиз на ТСИИ, вътрешен одит.

При основателна рекламация всички действия, извършени от лабораторията, са за сметка на ИЛН (относно повторни изпитвания или вземане на проби/извадки). На клиента се изказва благодарност за предявената жалба, писмено извинение за създадените трудности и заплащане на вредите (ако те са **критични*)**.

*Забележка- критичните вреди са резултат от:

- грешки, които може да представляват риск за безопасността на клиента, който пряко или косвено ще използва резултатите от изпитването и вземане на проба/извадка;
- грешки, които може да доведат до финансови вреди за клиента или дружеството;
- грешки, които може да доведат до неверни юридически оценки.

ИЛН притежава актуална застрахователна полица на Застрахователно дружество за нейната дейност.

Ръководителя на лабораторията взема решение за неоснователност на жалбата при непотвърдена жалба, а клиентът се уведомява писмено с Уведомително писмо ИЛН-ФК 7.1.0-07.

НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ

5. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всички действия по разрешаване на предявена жалба от нейното регистриране до уреждането й се документират чрез вписване във формуляри съгласно изискванията на настоящата процедура- формуляр ИЛН-ФК 7.9.0-01 „Жалба от клиент“, на формуляр ИЛН-ФК 7.10.0-01 „Формуляр за регистриране на несъответстваща работа“ и ИЛН-ФК 8.7.0-01 „Формуляр за регистриране на коригиращи действия“. Тези действия са от значение за оценка на риска за дейността на лабораторията, описан в процедура ИЛН-ОПК 8.5.0-01 „Действия за овладяване на рисковете и възможностите“ и се вписват в необходимите записи за оценка на рисковете и възможностите в ИЛН.

Съставените и получени по изискванията на настоящата процедура документи (документираните жалби, писма, други документи) се съхраняват от ОК в помещенията на лабораторията до края на календарната година, в която са регистрирани, след което се архивират съгласно ИЛН-ОПК 8.4.0-01 „Управление на записи”.

Тъй като жалбите дават указания за несъответствие в Системата за управление на ИЛН, записите за тях се използват при:

- прегледа от Ръководството;
- при съставяне на плана по качеството за следващата година;
- при оценката на риска и възможностите;
- при оценката на компетентността на персонала.

6. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

- ИЛН ФК 7.9.0-01 „Жалба от клиент“

- ИЛН-ОПК 6.6.0-01 „Продукти и услуги, доставяни от външни доставчици“.
- ИЛН-ФК 7.1.0-07 „Уведомително писмо“
- ИЛН-ОПК 7.5.0-01 „Технически записи”
- ИЛН-ОПК 7.10.0-01 „Несъответстваща работа”
- ИЛН-ФК 7.10.0-01 „Формуляр за регистриране на несъответстваща работа“
- ИЛН-ОПК 8.4.0-01 „Управление на записи”.
- ИЛН-ОПК 8.5.0-01 „Действия за овладяване на рисковете и възможностите“
- ИЛН-ФК 8.5.0-01 „Оценка на рисковете и възможностите в ИЛН“
- ИЛН-ОПК 8.7.0-01 „Коригиращи действия“
- ИЛН-ФК 8.7.0-01 „Формуляр за регистриране на коригиращи действия“

НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ