

	АГВАЙЗЕР АД		Версия	02
	АГРОХИМИЧЕН ЛАБОРАТОРЕН КОМПЛЕКС ЗА ИЗПИТВАНЕ			
Код на документа	ПК 7.9-1		Стр. 1	Вс. стр. 9
			Влиза в сила	24.03.2025 г.
Утвърдил:	Ръководител АЛКИ	инж. Петя Димитрова		

ЖАЛБИ



ПК 7.9-1 ЖАЛБИ

СЪДЪРЖАНИЕ

1.	ЦЕЛ.....	3
2.	ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА	3
3.	ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
4.	ОПИСАНИЕ.....	4
4.1	Общо описание на процеса.....	4
4.2	Постъпване на жалби в АЛКИ	5
4.3	Анализиране на подадената жалба	6
4.4	Установяване на основателността на жалбата	6
4.5	Вземане на решения за предприемане на действия и заключение по жалбата	7
4.6	Отказ от приемане на жалба.....	8
4.7	Закриване на жалбата	8
5.	ДОКУМЕНТАЦИЯ.....	8
6.	СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ	9

**ПК 7.9-1 ЖАЛБИ****1. ЦЕЛ**

АГРОХИМИЧЕН ЛАБОРАТОРЕН КОМПЛЕКС ЗА ИЗПИТВАНЕ при АГВАЙЗЕР АД (АЛКИ) се стреми към непрекъснато подобряване на обслужването на своите клиенти и комуникацията с тях е от ключово значение. Ръководството на АЛКИ приема жалбите сериозно и отговорно и ги счита като индикация за слабите места в системата за контрол и не позволява пренебрегване или омаловажаване на жалбите подадени от клиенти. Ръководството на АЛКИ прави всичко възможно за предотвратяване на всякакви нередности свързани с обслужването на своите клиенти.

Тази процедура описва процес по регистриране, анализиране и обработване на жалби подадени от клиенти. Целта е да се предприемат адекватни действия за проверка на постъпили жалби във връзка с качеството на изпитванията или с неспазване на етичен кодекс.

Процедурата се отнася за жалби на клиенти относно качеството и техническите аспекти на изпитването, като включват, без да се ограничават, точност, несигурност, съдържание на доклада и прилагане на системата за качество, и не е предназначена да се прилага за нетехнически аспекти като време за изпълнение, работно време и междуличностни конфликти.

Разглеждането и анализирането на жалбите е важна стъпка за подобряване качеството на доставяните услуги. Настоящата процедура съдържа основните дейности и стъпки за коректно и експедитивно решаване на възникнали жалби, получени от клиентите, с оглед постигане на поставената от ръководството цел по качеството - броят на жалбите, респективно на несъответствията да се поддържа, колкото е възможно по-малък.

Премахването на причините за жалбите ще избегне тяхното повторение в бъдеще.

Настоящата процедура по качеството е на разположение на всички заинтересовани страни при поискване и е налична на сайта на АЛКИ.

2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Отговорност за приемането и регистрирането на постъпилите в АЛКИ жалби и за тяхното решаване носи Ръководителят на АЛКИ.

Лабораторията е отговорна за всички решения на всяко ниво от процеса за обработване на основателна жалба.

2.1. Ръководителя на лабораторията:

- контактува с клиента и го информира;
- приема постъпили жалби;
- оценява жалбата за основателност, предписва предприемане на мерки;
- определя срока и екипа за разглеждане на жалбата;
- дава заключение по жалбата във ФК 7.9-2 „Доклад от разглеждане на жалба“, когато не е участвал в разглежданите лабораторни дейности.
- отговаря на жалбоподателя в поставения срок

2.2. МК документира процеса по регистриране и разглеждането на жалбата и участва в екипа за разглеждане, докладва на РЛ и дава предложения за коригиращи или подобряващи действия.

2.3. Упълномощени служители участват в анализирането и обработването на жалбата.

2.4. Заключениета по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности. Не се изключва заключенията по постъпила жалба да бъдат съставени от външен за лабораторията, компетентен персонал.

**ПК 7.9-1 ЖАЛБИ****3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

3.1. Жалбата - изразяване на неудовлетвореност от страна на лице или организация към лабораторията относно нейните дейности и резултати, за което се очаква отговор (БДС EN ISO/IEC 17025:2018), за даден етап от изпитването/ измерването и/ или по отношение на приключил договор/ заявка във връзка с резултата от него.

3.2. Клиент - организация, или лице, на което се доставя продукт (БДС ISO 10001:2018)

3.3. Изискване - изразена потребност или очакване, което обикновено се подразбира или е задължително (т.3.23 от БДС EN ISO 19011:2018)

3.4. Удовлетвореност на клиента - възприятие на клиента за степента, до която са удовлетворени неговите изисквания (БДС ISO 10001:2018)

3.5. Правила за поведение за удовлетвореност на клиента - ангажименти към клиентите, поети от една организация, засягащи нейното поведение, които са насочени към повишаване на удовлетвореността на клиента и свързаните с тях предписания (БДС ISO 10001:2018)

4. ОПИСАНИЕ**4.1 Общо описание на процеса**

Една от целите на политиката по качеството на лабораторията е броят на жалбите, да се поддържа възможно по-малък чрез удовлетворяване изискванията на клиентите посредством качествено, обективно и професионално извършване на заявените/договорените услуги.

Жалбите могат да се отнасят до:

- съмнение на клиента с получените от Лабораторията резултати, по отношение на верността и точността им, или
- неспазване на специалните изисквания, поставени от клиента при възлагане на изпитването.
- неправилно взета проба;
- некоректно изпълнение на поетите ангажименти;
- неспазване на Етичен кодекс по време на обслужването на клиента

Всеки клиент има право да подаде жалба.

Жалби, които не са в писмен вид, **не се приемат и регистрират** като такива.

Подаването на жалба се извършва чрез попълването на предвидения за това формуляр, който е достъпен за всеки клиент на интернет страницата на АГРОХИМИЧЕН ЛАБОРАТОРЕН КОМПЛЕКС ЗА ИЗПИТВАНЕ при АГВАЙЗЕР АД и при поискване в офис помещенията на Лабораторния комплекс.

Тази процедура (ПК 7.9-1) и ФК 7.9-1 са на разположение на клиента на хартиен носител в офиса (приемната на АЛКИ) и на сайта. Жалби могат да се приемат както в приемната на лабораторията, така и по мейла на Лабораторния комплекс. Независимо от начина на постъпване, жалбата се регистрира в Регистъра на жалбите.

Всички жалби се разглеждат в 10-дневен (работни) срок от получаването им (ФК 7.9-2).

МК заедно с ОМО и член на персонала участвал в изпитването, вземането на извадки или документирането на тези дейности, проверява основанието за жалба, прави анализ на постъпилата жалба. Събират се всички документи, свързани с жалбата, провежда се интервю със служителя извършил дейността по изпитване, вземане на извадки или служителя контактувал с клиента (когато жалбата касае спазване на етичния кодекс). Всички резултати от проведения анализ на жалбата (събраните документи и интервюто със служителя) се цитират в доклада за обработване на жалби.

Ръководителя на лабораторията не участва в екипа за разглеждането (анализирането) на жалбата. След направения анализ, РЛ дава заключение за основателност на жалбата.

**ПК 7.9-1 ЖАЛБИ**

Когато жалбата се приеме за основателна, се предприемат дейностите по управление на несъответстващата работа и информирането на клиента за хода на процеса.

Решението от разгледаните жалби и възражения се изпращат до възразяващия в срок не по-дълъг от 1 месец. Отговорът на всички жалби е в писмен вид с ФК 5.0-3.

При сключване на договор (утвърждаване на заявка) за изпитване/ вземане на проби, клиентът се уведомява предварително за срока и реда, по който може да подаде жалба.

Жалби за извършеното от АЛКИ изпитване/ вземане на проби, се приемат до 10 (десет) работни дни от датата на получаването на „Протокола от изпитване“ (ФК 7.8-1) от страна на клиента.

4.2 Постъпване на жалби в АЛКИ

Ако клиентът е представил жалбата си по телефона, той се уведомява, че трябва да я потвърди писмено, като използва някоя от следните форми: чрез факс, мейл, писмо или чрез попълване на място в лабораторията на бланка ФК 7.9-1, за да се даде ход на жалбата му.

Бланка ФК 7.9-1 е налична на сайта на АЛКИ, но ако клиента пожелае тя се изпраща от РЛ в PDF формат на мейла на клиента.

Жалбата трябва да е адресирана до ръководителя на АЛКИ.

Жалбоподателя, трябва да опише обстоятелствата довели до подаване на жалбата, както и желанието/очакването си какво да извърши лабораторията.

Жалби могат да се приемат както в офиса на лабораторията от РЛ, лично попълнена от клиента, така и по мейла на АЛКИ. Независимо от начина на постъпване, жалбата се регистрира във СК 7.9-1 “Регистър на жалбите“, с входящ номер и дата (XX/дата), където се документира процеса по анализ, обработка на информацията и взимането на решение за основателност и по-нататъшни действия.

След входиране на жалбата, РЛ заедно с МК разглеждат, дали същата е свързана с лабораторните дейности, осъществявани от АЛКИ. В случай, че жалбата не е свързана с лабораторните дейности, тя се връща обратно на жалбоподателя по куриер или електронен път, като всичко това се отбелязва в регистъра на жалбите - СК 7.9-1.

В случай, че жалбата е свързана с лабораторните дейности на АЛКИ, то РЛ уведомява писмено жалбоподателя, че жалбата е потвърдена, като регистрираната карта за жалби се копира и се предоставя на клиента (лични или по пощата), за да се удостовери регистрирането на жалбата в лабораторията и да се информира клиента в какъв срок може да очаква отговор след анализирането и обработването на жалбата.

Ако уведомяването е посредством писмо (ФК 5.0-3) по куриер, копие от писмото се оставя за досието на жалбата. Ако е по електронен път, тогава се принтира изпратения до жалбоподателя мейл. Тези действия се отбелязват в колона „Комуникация с клиента“ на регистъра на жалбите, с цел установяване на последователност, проследимост и изпълнимост на действията.

Ръководителят на АЛКИ определя срока за отговор и екипа за разглеждане на жалбата, обикновено от 10 дни от датата на регистриране, освен ако не е упоменат друг срок от подателя. РЛ информира жалбоподателя периодично за хода на процеса.

Всички контакти с клиентите, отправили жалба се осъществяват от ръководителя на АЛКИ!

**ПК 7.9-1 ЖАЛБИ****4.3 Анализиране на подадената жалба**

Екипът се състои обикновено от трима служители, като постоянен Председател на екипа е Мениджърът по качество. Един служител, извършил изпитването или вземането на извадки, свързан с подадената жалба и един, експерт, независим за дейността, касаеща жалбата.

В случай, че всички лица от лабораторията по някакъв начин са свързани с предмета на жалбата, то с цел обективност при разглеждането на жалбата се назначава временно външно лице - експерт. Упълномощаването се извършва посредством ФК 5.0-5, а външните лица задължително попълват и подписват ФК 4.1-3 „Декларация за безпристрастност от персонала“.

Привлеченото външно лице може да е от списък на одобрените доставчици на услуги (СК 6.6-2), а в случай, че не е, то към него се прилага ПК 6.6-1.

Екипът се събира на среща и разглежда жалбата за основателност, което се документира на определеното за целта място във ФК 7.9-2.

Анализирано се:

- входящите данни от подадената жалба;
- протоколите от анализи или вземане на извадки, описани от жалбоподателя. Досието на извършения анализ се изисква от МК (когато жалбата се касае до съмнение за грешни резултати, грешка в протокола от изпитване, неправилно взета проба);
- не спазени срокове – разглежда се от МК договора, офертата, възлагането и др. и досие на извършената лабораторна дейност, от което е видно дата на постъпване на пробата и дата на издаване на протокола;
- При неспазване на етичния кодекс се провежда събеседване със служителя за когото е подадена жалбата;
- Ако жалбата касае други дейности - МК изисква съответните документи, за да се изясни ситуацията.

Резултата от анализа на жалбата и предприетите коригиращи действия (ако има такива) се отбелязват във ФК 7.9-2 от МК. В него се цитират всички номера на протоколи, резултати от изправност на ТСИИ и др.

4.4 Установяване на основателността на жалбата

В процеса на анализа трябва да бъде изяснено дали жалбата е основателна, като се провери:

- документирани ли са всички предварителни устни уговорки с клиента за предстоящото вземане на извадки и изпитване;
- дали са достатъчно ясни и точни изискванията на клиента и дали съвпадат с предоставената му оферта;
- дали методите за вземане на извадки и изпитване са съобразно изискванията на клиента;
- съхраняват ли се всички съществуващи документи по заявката, съгласно СУ;
- информиран ли е клиента за срока на изпълнение на поръчката;
- представяни ли са от клиента настъпили промени в обхвата на поръчката;
- уведомяван ли е клиента своевременно за хода на изпитванията и за възникнали нередности и несъответствия, имащи отношение към рекламацията;
- изправни ли са използваните ТСИИ;
- параметрите на околната среда (когато имат отношение към резултатите от изпитване);
- проверка на пренасянето на данни от техническите записи към протокола за изпитване;
- правилно ли са определени и разбрани отговорностите на провеждащите изпитването/измерването лаборанти;

**ПК 7.9-1 ЖАЛБИ**

Независимо, кои са определените лица за обработване на жалбата, всички сътрудници на лабораторията са длъжни да оказват пълно съдействие в процеса на нейното разрешаване. Възможно е, ако дадено лице е пряко свързано с предмета на жалбата, да бъде накарано да даде писмени обяснения, които се прилагат към досието на жалбата.

Ако обработката на жалбата изисква повторно изпитване на продукт, срокът се удължава с времето, необходимо за техническото изпълнение на анализа.

Ако жалбата е неоснователна, при поискано повторно изпитване, разходите са за сметка на клиента. Повторно изпитване може да бъде извършено само на арбитражна извадка – в присъствието на клиента или в трета независима лаборатория в присъствието на клиента и РЛ или МК на АЛКИ.

След установяване на основателност, Жалбоподателят се информира от РЛ относно основателността на подадената жалба, както и за предприетите коригиращи действия, когато има такива, и определения краен срок за нейното разрешаване.

4.5 Вземане на решения за предприемане на действия и заключение по жалбата

В зависимост от направеният анализ на база обследване на причините и цялата събрана информация по обработване на жалбата, Екипът за разглеждане на жалбата предава записите на РЛ за заключение, който взема окончателно решение относно необходимите и подходящи действия, провеждане на коригиращи действия по ПК 8.7-1 или ПК 8.5-1 за разрешаване на жалбата и отстраняване на причините за нея.

- предприемане на коригиращи действия (ако е необходимо) съгласно ПК 8.7-1

Такива действия, в зависимост от естеството на жалбата, могат да бъдат: повторно вземане на проби и/или изпитване за сметка на лабораторията, когато това е възможно; връщане на обектите на изпитване или прекратяване на заявката за вземане на проба, в случай че не са спазени сроковете; финансови компенсации до размера на платените лабораторни дейности; предприемане на коригиращи действия, когато това се налага, по реда на процедура ПК 8.7-1 „Коригиращи действия“ и др., но не се прилагат дейностите на ПК 7.10-1 „Несъответстваща работа“, тъй като по същество обследването и анализът на причините за жалбата, както и необходимостта от предприемането на коригиращи действия е регламентирано в настоящата процедура.

Необходимостта от предприемане на съответните действия се регистрира в т. 3 на ФК 7.9-2. След извършване на съответното действие от отговорното лице, с цел потвърждаване, МК отбелязва действието, името и фамилията в регистъра на жалбите (СК 7.9-1).

Ръководителят и МК определят подхода, който е целесъобразен за крайното решение, като това се документира в Доклада (ФК 7.9–2), определят отговорника и срока за решаване на жалбата.

Когато жалба е основателна и се отнасят до резултат от извършено изпитване в АЛКИ, когато е приложимо и след договаряне с клиента, изпитването и/или пробовзemanето се повтаря и е за сметка на АЛКИ. Издаването на нов протокол е съгласно процедура ПК 7.8-1 „Докладване на резултатите“.

В определени случаи Ръководителят на АЛКИ разпорежда провеждането на ново изпитване по същия метод. При желание на клиента, изпитването може да бъде повторно извършено от друга компетентна (акредитирана) лаборатория. Повторно проведените изпитвания/ измервания и резултатите от тях се считат за окончателни. Те се документират в протокол от изпитване и се предоставят на клиента.

**ПК 7.9-1 ЖАЛБИ**

Коригиращите действия трябва да са проведени по начин, който да дава гаранции, че те изключват повторното възникване на подобни жалби. Това се осигурява като предписаните коригиращи действия се основават на направена оценка на риска, съгласно ПК 8.5-1 Действия за овладяване на рискове и възможности.

Резултатите от оценката на риска и предприетите коригиращи действия се използват при провеждания ежегоден преглед от ръководството, за да се планират дейности за следващия годишен период.

Когато жалбата засяга спазването на Етичния кодекс П 5.0, ако се установи, че е основателна следния служител може да се санкционира по преценка на Изпълнителния директор. Ръководството на лабораторията не толерира нарушения от Правилника за вътрешния ред или Етичния кодекс на АЛКИ при АГВАЙЗЕР АД.

- уточняване на нанесените щети и персонализиране на отговорните лица.

4.6 Отказ от приемане на жалба

Жалби не се приемат когато:

- е подадена устно/по телефон;
- е подадена анонимно без лице и данни за контакт;
- е подадена относно цени, тъй като те се договарят предварително преди окончателното приемане на поръчката

4.7 Закриване на жалбата

Направените изводи и констатации от обработката на жалбата се документира в доклада ФК 7.9–2. (ФК 7.9-1 и ФК 7.9-2 носят един и същи номер, различават се по дата!)

Заклученията по жалбата се съставят, преглеждат и одобряват от лице, което не е участвало в разглежданите в жалбата лабораторни дейности, обикновено РЛ. Ако в екипа е включен външен за лабораторията, компетентен персонал, заключенията по жалбата се съставят от него. Становището/ заключение по жалбата се записва в т. 4 на ФК 7.9-2.

РЛ изпраща на жалбоподателя, писмено (ФК 5.0-3), заключението по жалбата за информация и с цел уведомяване за края на процеса на обработване на жалбата. Това действие също се отразява в СК 7.9-1 „Регистър на жалби“.

Извършеният мониторинг на предприетите действия се записва в графа „Контрол на изпълнение на коригиращите действия“ в същия доклад (когато е приложимо). Мониторингът се осъществява от екипа, разгледал жалбата.

Оценката на жалбите дава указания за слабите места в лабораторията. Записите за тях се използват при прегледа от ръководството, при съставяне на плана по качеството за следващата година и евентуално при оценката на персонала.

5. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Документите по жалбите и възраженията се разглеждат като технически записи. Всички записи по настоящата процедура се оформят като досие по жалбата. Съхраняват от ръководителя на АЛКИ в срок от 1 (една) календарна година от датата на тяхното създаване, след което записите се управляват според ПК 8.4-1. Документите и записите се архивират от Мениджър по качеството (МК), съгласно горепосочените процедури за период от 5 години.



ПК 7.9-1 ЖАЛБИ

6. СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

П 5.0	Етичен кодекс
ПК 6.6-1	Продукти и услуги, доставяни от външни доставчици
ПК 8.3-3	Работа с електронно съхранени документи
ПК 8.4-1	Съставяне и управление на записи по качеството
ПК 8.5-1	Действия за овладяване на рисковете и възможности.
ПК 8.7-1	Коригиращи действия
ФК 4.1-3	Декларация за безпристрастност от персонала на АЛКИ
ФК 5.0-3	Писмо (външен обмен на информация)
ФК 5.0-5	Вътрешно разпореждане
ФК 6.6-2	Оценка на доставчици на продукти и услуги
ФК 7.9-1	Жалба
ФК 7.9-2	Доклад от разглеждане на жалба
СК 6.6-2	Списък на одобрените доставчици на услуги
СК 7.9-1	Регистър на жалбите (електронен)

Край

ПОТВЪРЖДЕНИЕ

Тази процедура е прегледана и определена за съответствие с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17025:2018 и изискванията на Системата за управление на АЛКИ. Тази процедура е разрешена за употреба.			
Съставил:	24.03.2025	Утвърдил:	24.03.2025
Валери Моллов		Инж. Петя Димитрова	
Подпис:.....		Подпис:.....	

КОНТРОЛ НА ПРОМЕНИТЕ

Дата на версията	Версия	Извършени промени	Причина за изменение/въвеждане	Разработил/внесъл промените в документа	Утвърдил
24.11.2023	01	Нов документ	Изграждане на СУ по БДС EN ISO/IEC 17025:2018	Валери Моллов	инж. Петя Димитрова
24.03.2025	02	„Агвайзер“ ООД се променя на Агвайзер АД и Управител - Изпълнителен директор	Преобразуване на Агвайзер ООД в Агвайзер АД	Валери Моллов	инж. Петя Димитрова