	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Публична информация
	УПРАВЛЕНИЕ НА РЕКЛАМАЦИИТЕ	Издание: 01 Версия: 01 Страница: 1 от 2

УПРАВЛЕНИЕ НА РЕКЛАМАЦИИТЕ

Настоящата ОПК определя начина за регистрация и обработване на рекламациите, постъпили от клиенти в ЛОССПСПК относно реализиране на дейностите по обхвата на акредитация. Същите в зависимост от своя характер и степента на важност биват молби, жалби и възраженията (включително възникнали спорове).

Забележка: Определенията на горепосочените четири категории взаимоотношения се дават в Раздел 300 на Наръчника по качеството.

2/ ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВА

Дейностите по управление на рекламациите е задача на Ръководителя на Лицето и Пълномощника по качеството. Последният анализира несъответствията без да предприема лично последващи действия.

3/ ОПИСАНИЕ

3.1/ Рекламациите се приемат само от РЛОССПСПК в писмен вид въз основа на официален документ във вид на постъпила кореспонденция (писмо) или попълнен Формуляр за рекламации – **ФК 0700-1** в срок до 10 дни след извършване на услугата по сертифициране на продукта


3.2/ Всяка рекламация се завежда в “Регистъра на рекламации, аномалии и отклонения” – виж **ФК 0700-2**, съдържащ информация относно

- Дата на получаване на рекламацията
- Вид на документа
- Означение / код № ...
- Клиент – координати
- Разглеждане / Решение
- Степен на важност
- Отговорен Сътрудник, подпис

3.3/ Идентифицира се Сертификата за съответствие на продукта, Протокола от изпитване, Протокола за вземане на проби / образци и други документи, изготвени / издадени в процеса на сертифициране на продукта въз основа на направената Рекламация.

3.4/ Анализират се възможните причини за възникване на рекламация, като се изготвя в срок до 7 дни от нейното официално подаване предварителна информация с качествено оценяване на евентуалните фактори. Обсъждането се извършва съвместно от РЛОССПСПК, ПК и всички участвали в процедурата по сертификация под ръководството на РЛОССПСПК.

3.5/ Проверява се и се проследява цялата документация по процедурите за изпитване на образеца или за калибриране на средството за измерване. Въз основа на направените изводи, РЛОССПСПК взема решение за извършване на повторно изпитване / пробовземане / калибриране и определя коригиращите действия при новата процедура.

	ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	Публична информация
	УПРАВЛЕНИЕ НА РЕКЛАМАЦИИТЕ	Издание: 01 Версия: 01 Страница: 2 от 2

3.6/ Постъпването и регистриране на рекламации, включително молби, жалби и възражения се извършва в Отдел “Административно обслужване и кадри”. Същите се завеждат в *Регистъра на рекламации, аномалии и отклонения (ФК 0700-2)* и се предават на Ръководителя на Лицето за вземане на конкретни мерки.

3.7/ Ръководителят на ЛОССПСПК резюлира получената информация..

3.8/ Рекламациите се завеждат, анализират и при основателност - се съставят Работен Екип за тяхното разглеждане и оценяване. Членовете на Екипа се предлагат от ПК, като задължително се включва и представител на Доставчика.

3.9/ Проверката на Екипа обхваща цялостно засегнатия проблем. Резултатите се документират и подписват от всички членове. Въз основа на проверката и констатацията от проверката, Ръководителя на Екипа внася Доклад с предложения до Ръководителя на Лицето за решаване на рекламацията.

3.10/ Въз основа на Доклада, Ръководителя на ЛОССПСПК взема решение по рекламациите, съответно молби, жалби и възражения. При спорни случаи (невзети конкретни решения), същите се препращат в Контролния съвет, Неговото решение е окончателно.

3.11/ Срокът за сезиране на Контролния съвет е 5 работни дни, след получаване предложението на Екипа, определен от ЛОССПСПК. На съвета се предоставя цялата преписка по спора. Решението се огласява до 10 работни дни, от получаването на документацията и е окончателно.

3.12/ При неудовлетвореност от решението на Контролния съвет, Доставчикът може да се отнесе към съда. Решението на съда не подлежи на обжалване.

3.13/ Отговорът до Доставчика се изготвя и подписва от Ръководителя на ЛОССПСПК. След регистриране отговорът се изпраща на Доставчика.

4/ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Постъпилите писмени рекламации се архивират от Техническият Сътрудник за срок от десет години.