



## ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО QUALITY PROCEDURE

QP 7.9-1 / Ver. 1 / 2018/03/13

## УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ CONTROL OF COMPLAINTS

### 1. Обхват

Настоящата процедура е разработена на базата на точка 7.9 от ISO/IEC 17025:2017

### 2. Цел

Тази процедура описва процесът по регистриране, анализиране и обработване на жалби подадени от клиенти.

### 3. Описание

Ръководството на ИЦ ГЛОБАЛТЕСТ не позволява пренебрегване или омаловажаване на жалбите подадени от клиенти. Всички жалби трябва да се подават писмено, чрез попълване на QF 7.9-1 „Жалба от клиент“ Жалби направени устно, анонимно подадени или без контакт за обратна връзка с клиента, не се обработват. Отговорът на всички жалби е в писмен вид с QF 7.9-3 „Отговор на жалба“.

Жалбите могат да се отнасят до : неспазване на срокове, съмнение за грешни резултати, грешка в протокола от изпитване, неправилно взета проба, неспазване на Етичния кодекс и други.

Тази процедура (QP 7.9-1) и QF 7.9-1 „Жалба от клиент“ са на разположение на интернет страницата на ИЦ ГЛОБАЛТЕСТ. На хартиен носител са на разположение в приемната на лабораторията. Жалби могат да се приемат както в приемната на лабораторията от Мениджър качество или упълномощен служител, така и чрез контактната форма на интернет страницата ни или на [office@globaltest-bg.com](mailto:office@globaltest-bg.com).

Не зависимо от начина на постъпване, жалбата се регистрира в QL 7.9-1 “Регистър на жалбите“.

### 4. Отговорности

4.1. Ръководителя на лабораторията:

– определя срока и екипа за разглеждане на жалбата  
– дава заключение по жалбата в QF 7.9-2 „Доклад от разглеждане на жалба“, когато не е участвал в разглежданите лабораторни дейности. В такива случаи заключение по подадената жалба дава упълномощен сътрудник от QL 6.2.6 “Упълномощаване на персонала“, който е в сектор различен от засегнатия и не е участвал в разглеждането на жалбата. Ръководителят на ИЦ ГЛОБАЛТЕСТ не участва при разглеждането на жалбата.

4.2. Мениджър по качеството приема, регистрира, съхранява и архивира всички документи по тази процедура.

4.3 Упълномощени служители участват в анализирането и обработването на жалбата и контактуват с клиента.

### 5. Процедура

5.1 Жалбоподателя, трябва да опише в QF 7.9-1 „Жалба от клиент“ обстоятелствата довели до подаване на жалбата, както и желанието му какво да извърши лабораторията.

5.2. При постъпване на QF 7.9-1 „Жалба от клиент“ в лабораторията, Мениджър по качеството я регистрира в QL 7.9-1 “Регистър на жалбите“ и съобщава на клиента : „Вашата жалба е регистрирана в ИЦ ГЛОБАЛТЕСТ с номер XXX от регистъра“. Ако жалбата е предоставена от клиента лично в лабораторията, номерът от QL 7.9-1

### 1. Scope

This procedure has been developed on the basis of point 7.9 of ISO / IEC 17025: 2017

### 2. Purpose

This procedure describes the process of registering, analyzing and processing complaints submitted by clients.

### 3. Description

The management of IC GLOBALTEST cannot disregard or downplay customer complaints. All complaints must be submitted in writing by filling in QF 7.9-1 “Client Complaint” Complaints made orally, anonymously or without customer feedback are not processed. The response to all complaints is in writing with QF 7.9-3 "Complaint Response".

Complaints may relate to: failure to comply with deadlines, suspicion of erroneous results, error in the test report, incorrectly taken sample, non-compliance with the Conduct policy and others.

This procedure (QP 7.9-1) and QF 7.9-1 “Client Complaint” are available on Globaltest’s website. On hard copy, they are available at the lab's reception. Complaints can be accepted both at the reception desk of the lab by a Quality Manager or an authorized employee, or through the contact form of our website or at [office@globaltest-bg.com](mailto:office@globaltest-bg.com).

Regardless of how the complaint was filed, the complaint is registered in QL 7.9-1 “Register of complaints”.

### 4. Responsibilities

4.1. Laboratory manager:

- sets the deadline and the team to process the complaint  
- gives a conclusion on the complaint in QF 7.9-2 “Complaint processing report” when he/she did not participate in the laboratory activities under consideration. In such cases, a complaint is made by an authorized assistant from QL 6.2.6 "Authorization of personnel" who is in a sector other than the one concerned and has not been involved in the handling of the complaint. The lab manager does not participate in the handling of the complaint.

4.2. The Quality Manager accepts, registers, stores and archives all documents under this procedure.

4.3 Authorized employees are involved in analyzing and processing the complaint and contacting the customer.

### 5. Procedure

5.1 The complainant must describe in QF 7.9-1 “Client Complaint” the circumstances that led to the submission of the complaint, as well as pointing what should the laboratory do.

5.2. Upon receiving QF 7.9-1 “Client complaint” in the Laboratory, the Quality Manager registers it in QL 7.9-1 “Register of complaints” and reports to the client: "Your complaint is registered at IC GLOBALTEST with the XXX number from the register". If the complaint is provided by the client personally in the laboratory, the QL 7.9-1 number is



## ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО QUALITY PROCEDURE

QP 7.9-1 / Ver. 1 / 2018/03/13

### УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ CONTROL OF COMPLAINTS

се поставя върху сканиран екземпляр от QF 7.9-1. Ако жалбата е постъпила по електронен път, номерът се изпраща на предоставения от клиента e-mail. Жалбите се разглеждат в седем дневен срок, а в случаите в които се изисква преповтаряне на анализи срокът се удължава с времето необходимо за изпитването съгласно метода.

5.3. Ръководителят на лабораторията се запознава с жалбата и определя срока и екипът от служители от разглеждане на жалбата, както и упълномощен служител за контакт с жалбоподателя в същия формуляр QF 7.9-1 „Жалба от клиент“. Назначените за това упълномощени служители удостоверяват, че са запознати с поставената задача, полагайки подписа си в същия формуляр QF 7.9-1.

5.4. Екипът за разглеждане на жалбата (ЕРЖ) се състои от трима упълномощени служители от QL 6.2.6 “Упълномощаване на персонала“, един от които е от засегнатия сектор.

5.5. ЕРЖ се събира на заседание и разглежда жалбата за основателност. Всяко едно заседание на ЕРЖ се документира в QF 7.9-2 „Доклад от разглеждане на жалба“. QF 7.9-1 и QF 7.9-2 носят един и същи номер, различават се по дата.

Прави се анализ на:

- входящите данни от QF 7.9-1;
- протоколите от анализи или пробовземане описани от жалбоподателя. Досието на извършения анализ се изисква от Мениджър по качеството (когато жалбата се касае до съмнение за грешни резултати, грешка в протокола от изпитване, неправилно взета проба);
- не спазени срокове – изисква се от Мениджър качество - договор (ако има такъв) и досие на извършения анализ, от който 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 пусната жалбата;
- Ако жалбата касае други дейности - изискват се съответните документи от Мениджър по качество за да се изясни ситуацията;

5.6. ЕРЖ разглежда всички документи касаещи конкретната жалба и предприема едно от следните действия:

А) В случай, че жалбата бъде определена като не основателна, ЕРЖ предава записите си (QF 7.9-2 „Доклад от разглеждане на жалба“) на Ръководителя на лабораторията, който проверява обстоятелствата и дава заключение за неоснователност. Упълномощеният служител информира жалбоподателя чрез QF 7.9-3 „Отговор на жалба“ за прекратяване на жалбата и мотивите за нейната неоснователност. QF 7.9-3 „Отговор на жалба“ се изпраща по email или се връчва лично на жалбоподателя. Всеки един QF 7.9-3 се регистрира в QL 7.9-1 “Регистър на жалбите“ с посочени: дата, служителят

placed on a scanned copy of QF 7.9-1. If the complaint is received electronically, the number is sent to the email provided by the customer. Complaints are processed within seven days, and in cases where replaying of analyzes is required, the period is extended by the time required for the test according to the method.

5.3. The laboratory manager becomes acquainted with the complaint and determines the deadline and team of staff members to handle the complaint, as well as an authorized contact person with the complainant (this is a employee from Sales department) on the same form QF 7.9-1 “Client Complaint”. Authorized staff members certify that they are aware of the assignment, by signature the same form QF 7.9-1.

5.4. The Complaints Processing Team (CPT) consists of three authorized QL 6.2.6 Employees Employees, one of which is from the affected sector.

5.5. During the meeting The CPT considers the complaint of merit. Each CPT meeting is documented in QF 7.9-2 “Complaint processing report”. QF 7.9-1 and QF 7.9-2 bear the same number, differing by date.

An analysis of the following data is performed:

- Input data from QF 7.9-1;
- the test reports or sampling acts (documents) described by the complainant. The analysis file is required by the Quality Manager (when the complaint concerns doubtful results, a test report error, an incorrect sampling);
- non-compliant deadlines - required by the Quality Manager - a contract (if any) and the analysis file, showing the date of receipt of the sample and date of issue of the report;
- In case of non-observance of the Conduct policy, an interview is held with the employee for whom the complaint has been filed;
- If the complaint concerns other activities - the relevant documents are required by the Quality Manager to clarify the situation.

5.6. The CRT shall examine all documents relating to the specific complaint and take one of the following actions:

А) If the complaint is defined as not justified, CRT submits the records (QF 7.9-2 “Complaint processing report”) to the lab manager, who verifies the data and concludes it to be unfounded. The authorized employee informs the complainant through QF 7.9-3 “Complaint Response” for terminating the complaint and the reasons for its unfoundedness. QF 7.9-3 “Complaint Response” is sent by email or handed to the complainant personally. Each QF 7.9-3 is registered in QL 7.9-1 “Complaint Register” with specified date, the employee who sent the reply and the way of sending / handling.



## ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО QUALITY PROCEDURE

QP 7.9-1 / Ver. 1 / 2018/03/13

## УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ CONTROL OF COMPLAINTS

изпратил отговора и начинът на изпращането/връчването.

Б) В случай, че жалбата касае резултати от дейности които не са извършени от служители на лабораторията, като пробовземане от клиента или резултати от изпитване получени от подизпълнител се предприемат следните стъпки:

- Пробовземане извършено от клиента – ИЦ ГЛОБАЛТЕСТ не носи отговорност за пробовземане извършено от клиент или орган извършил пробовземането, тъй като няма информация за начина на извършване на пробовземането (спазени ли са методите за пробовземане и условията на транспортиране и съхранение и количеството взета проба), което може да повлияе на резултатите от изпитване. В протокола от изпитване е записан начинът на представяне на пробата. В този случай Ръководителят на лабораторията дава заключение, че жалбата е неоснователна и се прекратява. Жалбоподателят се информира от упълномощения сътрудник по оказания начин в клауза „А“ на точка 5.6 на тази процедура.

- В случай, че жалбата касае резултати от дейности извършени от подизпълнител, ЕРЖ предприема дейности по изпращане на жалба към него, съгласно правилата за подаване на жалба на подизпълнителя. Упълномощен сътрудник уведомява жалбоподателя за предприетите действия и след получаване на отговора от подизпълнителя го информира за предприетите действия или коригиращи действия (ако е приложимо). Уведомяването е съгласно клауза А) на точка 5.6 от настоящата процедура.

В) ЕРЖ потвърждава когато жалбата се отнася до дейности извършвани в ИЦ ГЛОБАЛТЕСТ и за които лабораторията е отговорна.

Действията описани в клаузи А, Б и В са документирани в QF 7.9-2 „Доклад от разглеждане на жалба“.

B) In the event that the complaint concerns the results of activities not performed by laboratory personnel such as sampling by the customer or test results obtained from a subcontractor, the following steps shall be taken:

- Sampling by the customer - IC GLOBALTEST is not responsible for sampling performed by the customer or sampling authority as there is no information on how sampling is performed (sampling methods and transport and storage conditions and quantity of sampling) which may affect test results. The test report shall record the manner of arrival of the sample. In this case, the laboratory manager concludes that the complaint is unfounded and terminated. The complainant shall be informed by the authorized assignee in the manner described in Clause “A” of clause 5.6 of this procedure.

- In the event that the complaint relates to the results of subcontracted activities, the CPT shall initiate complaints against it in accordance with the subcontractor's rules of complaint. An authorized assistant notifies the complainant of the action taken and, upon receiving the reply from the subcontractor, informs him/her of the action taken or corrective action (if applicable). The notification is in accordance with clause 5.6 of this procedure.

C) CPT confirms when the complaint relates to activities performed at IC GLOBALTEST and for which the laboratory is responsible.

The actions described in Clauses A, B and C are documented in QF 7.9-2 “Complaint processing report”.

5.7. Когато жалбата се отнася до дейности извършени от лабораторията (клауза В), ЕРЖ проучва и анализира причините за нейното допускане на база:

- входящите данни от жалбоподателя;
- досието на извършената поръчка;
- проверка на методите за пробовземане и/или изпитване и спазването им;
- изправността на използваните технически средства;
- параметрите на околната среда (когато имат отношение към резултатите от изпитване);
- проверка на пренасянето на данни от техническите записи към протокола за изпитване;
- спазен ли е етичният кодекс;
- събеседване със служител (когато жалбата касае правилата за поведение);
- други;

5.7. Where the complaint relates to activities performed by the laboratory (Clause C), the CRT investigates and analyzes the reasons for its admission on the basis of:

- incoming data from the complainant;
- the order file;
- verification of methods of sampling and / or testing and compliance with them;
- the performance of the technical instruments used;
- environmental parameters (when relevant to test results);
- verification of the transfer of data from the technical records to the test report;
- Compliance with the Rules of Conduct;
- interview with an employee (when the complaint concerns rules of conduct);
- others;



## ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО QUALITY PROCEDURE

QP 7.9-1 / Ver. 1 / 2018/03/13

### УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ CONTROL OF COMPLAINTS

5.8. Направените изводи и констатации от ЕРЖ се записват в QF 7.9-2 „Доклад от разглеждане на жалба“ и се представят на Ръководителят на лабораторията или на упълномощен служител (заключението се дава от служител, който не е участвал в изпитването или обработването на жалбата) за заключение.

Ръководителят на лабораторията дава заключение и взема решение за предприемане на действия, които могат да бъдат: стартиране на процедура QM 7.10-1 „Несъответстваща работа“, провеждане на коригиращи действия според QP 8.7-1 „Коригиращи действия“ или QP 8.5-1 „Овластяване на рисковете и възможностите“.

Заключенията и решенията на Ръководителят на лабораторията, както и поставените срокове за извършване и определените служители се записват в QF 7.9-2 „Доклад от разглеждане на жалба“ в графа заключения и предприети действия.

5.9. Извършеният мониторинг на предприетите действия се записва в графа „Мониторинг на предприетите действия на същия доклад (когато е приложимо)“.

Мониторингът се осъществява от екипа, разгледал жалбата

5.10. При основателна рекламация всички действия извършени в лабораторията са за сметка на ИЦ ГЛОБАЛТЕСТ (относно повторни изпитвания и/или пробовземания, когато е приложимо и със съгласието на клиента). Издаването на нов протокол е съгласно процедурата описана в QP 8.7-1 „Коригиращи действия“.

5.11. Жалбоподателят се информира за напредъка и заключенията по направената от него жалба, а след провеждане на предприетите действия се информира за края на процеса, чрез QF 7.9-3 „Отговор на жалба“. Информирането се извършва по начина посочен в клауза А на точка 5.6 на настоящата процедура.

#### 6. Документация

Всички записи по настоящата процедура се оформят като досие по жалбата. Съхраняват се и се архивират от Мениджър по качество. Всички постъпили жалби в ИЦ ГЛОБАЛТЕСТ се представят на прегледа от ръководството.

#### 7. Съпътстващи документи

Несъответстваща работа	QF 7.10
Овластяване на рисковете и възможностите	QP 8.5-1
Коригиращи действия	QP 8.7-1
Жалба от клиент	QF 7.9-1
Доклад от разглеждане на жалба	QF 7.9-2
Отговор на жалба	QF 7.9-3
Регистър на жалбите	QL 7.9-1
Упълномощаване на персонала	QL 6.2.6

5.8. The findings and conclusions made by the CPT are recorded in QF 7.9-2 “Complaint processing report” and submitted to the Laboratory manager or to an Authorized Officer (the conclusion is performed by employee, who hasn't participated in the test or complaint processing) for a conclusion.

The laboratory manager concludes and decides to take action, which can be: starting a QM 7.10 “Nonconforming work”, performing corrective actions according to QP 8.7-1 “Corrective actions” or QP 8.5-1 “Mastering Risks and Opportunities”.

The conclusions and decisions of the Lab manager, as well as the deadlines set for performance and assigned staff, are recorded in QF 7.9-2 “Complaint processing report” in the “Conclusions” and “Decisions made and actions taken” columns.

5.9. The monitoring of the actions taken is recorded in the column “Monitoring the actions taken” on the same report (where applicable). The monitoring is performed by the team, who processed the Complaint.

5.10. Upon a justified complaint, all actions performed in the laboratory are at the expense of IC GLOBALTEST (regarding re-testing and / or sampling, where applicable and with the client's agreement). Issuing a new test report (s) is according to the procedure described in QP 8.7-1 “Corrective actions”.

5.11. The complainant shall be informed of the progress and conclusions of the complaint and, after the action has been taken, shall be informed of the end of the process by QF 7.9-3 “Complaint Response”. Information shall be provided in the manner set out in clause A of point 5.6 of this procedure.

#### 6. Documentation

All records in this procedure are formed as a complaint file, stored and archived by the Quality Manager. All complaints received at IC GLOBALTEST are submitted during the management review.

#### 7. Accompanying documents

Nonconforming work	QF 7.10
Mastering Risks and Opportunities	QP 8.5-1
Corrective actions	QP 8.7-1
Client Complaint	QF 7.9-1
Complaint processing report	QF 7.9-2
Complaint Response	QF 7.9-3
Register of complaints	QL 7.9-1
Authorization of personnel	QL 6.2.6

Край / End