Перевод с сербского языка. Оригинал: «Procedura reagovanje na prigovor od strane korisnika usluga laboratorije» (GasTeh, Q2.LA.13, izdanje V1, 27.01.2025). Водяной знак оригинала «NEKONTROLISANA KOPIJA» передан как «НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ».

[логотип GasTeh]

GasTeh d.o.o. — ЛАБОРАТОРИЯ GASTEH

Хозяйственное общество по производству газового и энергетического оборудования, инжинирингу и торговле

ул. Краля Петра I б/н, 22320 Инджия, Сербия

тел.: +381 (0)22/ 561-630, 555-132; факс: 561 630; 555-132; эл. почта: office@gasteh.com; сайт: www.gasteh.com

ПРОЦЕДУРА РЕАГИРОВАНИЯ НА ЖАЛОБЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ЛАБОРАТОРИИ

Обозначение док.:	Q2.LA.13
Редакция:	V1
Экземпляр №:	
Всего страниц:	3
Дата:	27.01.2025

ПРОВЕРИЛ
РУКОВОДИТЕЛЬ ЛАБОРАТОРИИ
Марко Йованович
(Marko Jovanović)

М. П.

УТВЕРДИЛ
ДИРЕКТОР
Братислав Саджакович
(Bratislav Sadžaković)

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ

1. ПРЕДМЕТ

Настоящая процедура устанавливает действия, предпринимаемые в Лаборатории GasTeh при работе с жалобами потребителей услуг лаборатории.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящую процедуру применяет персонал Лаборатории газовой техники в случае поступления жалоб от потребителей услуг Лаборатории.

3. СВЯЗЬ С ДРУГИМИ ДОКУМЕНТАМИ

SRPS ISO/IEC 17025:2017	Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий
SRPS ISO 9001:2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
Q1.LA.01	Руководство по системе менеджмента лаборатории
Q2.LA.01	Процедура проведения лабораторных испытаний
Q2.OP.06	Процедура проведения корректирующих действий
Q2.OP.07	Процедура мониторинга и измерения удовлетворённости потребителей

4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, применяемые в настоящей процедуре, соответствуют Руководству по качеству Лаборатории и стандартам SRPS ISO/IEC 17025 и SRPS ISO 9001.

5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ

5.1 Работа с жалобами

Для обеспечения связи между потребителями услуг и лабораторией GasTeh на сайте www.gasteh.com размещена форма Q2.OP.07-02 «Жалоба на результаты испытаний».

Жалобы на результаты испытаний, сроки или работу LGt могут подаваться потребителем или заинтересованной стороной в письменном виде по форме Q2.OP.07-02.

Жалобы принимаются в письменном виде; они направляются в «GasTeh» почтой, по электронной почте или по факсу офис-секретарю, который их регистрирует и передаёт представителю руководства для дальнейшей обработки.

В виде исключения допускается, что форму «Жалоба на результаты испытаний» — Q2.OP.07-02 заполняет руководитель LGT на основании устного контакта с заказчиком испытаний либо на основании жалобы заинтересованной стороны в следующих случаях:

- когда жалоба изложена в каком-либо ином документе заказчика или заинтересованной стороны (документ прилагается к форме Q2.OP.07-02);
- на основании устного сообщения — когда урегулирование жалобы не терпит отлагательства или когда потребитель не желает заполнять указанную форму.

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ

Жалобу, форму которой заполнил руководитель LGT, он передаёт представителю руководства.
После получения жалобы представитель руководства расследует её совместно с руководителем LGT, чтобы установить, обоснована ли жалоба.

Руководитель LGT своей подписью на форме Q2.OP.07-02, на которой изложена жалоба, подтверждает, что жалоба ему передана, и проводит её анализ.
Руководитель LGT обязан собрать всю необходимую информацию для проверки обоснованности жалобы. Информацию он вносит в полученную форму жалобы.

Заполненную форму жалобы руководитель LGT передаёт представителю руководства, который анализирует представленную информацию и устанавливает обоснованность жалобы, а также какие действия, т. е. меры, необходимо предпринять для её урегулирования.

Представитель руководства реализует меры в соответствии с Процедурой проведения корректирующих действий — Q2.OP.06.
О результате рассмотрения жалобы заявителю сообщает представитель руководства, направляя заявителю также официальное сообщение Лаборатории GasTeh по поданной жалобе.

Потребитель услуг Лаборатории Gt вправе по письменному запросу получить для ознакомления настоящую процедуру в защищённом формате PDF с отметкой «Неконтролируемая копия».

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

За урегулирование жалоб потребителей услуг лаборатории отвечает представитель руководства во взаимодействии с руководителем лаборатории.

Руководитель лаборатории отвечает за анализ причин жалобы и поиск способов их устранения.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАПИСЕЙ И ПРИЛОЖЕНИЙ

В результате выполнения действий по настоящей процедуре создаются записи, перечень которых приведён в таблице 1.

Таблица 1: Перечень записей и приложений

Наименование записи	Обозначение формы (номер приложения)	Место хранения	Срок хранения	Примечание
Жалоба на результаты испытаний	Q2.OP.07-02	Представитель руководства по качеству и руководитель лаборатории	5 лет	

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ