

# КОНТРОЛТЕСТ ООД

## ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД "А"



NB 2413 - PED; TPED БДС EN ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 ISO 55001:2014

БДС EN ISO/IEC 1702:2012г.  
валиден до 06.10.2018

България 1592 София, бул. Асен Йорданов №12; тел./факс 359/2/ 978 67 88; 978 81 14; e-mail [ndt@controltest.eu](mailto:ndt@controltest.eu) / [www.controltest.eu](http://www.controltest.eu)

Процедура №7	<b>НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО – ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ПРОЦЕДУРИ</b>
	Взаимодействие с клиента и уреждане на рекламациите и възражения, свързани с дейностите на Органа за контрол

### Процедура № 7

#### Взаимодействие с клиента и уреждане на рекламациите и възражения, свързани с дейностите на Органа за контрол

##### 1. Цел

Настоящата процедура регламентира реда за управление на несъответстващ продукт (услуга) и/или уреждане на жалбите и възраженията от клиентите, свързани с качеството на контролната дейност на ОК към „Контролтест“ООД.

##### 2. Обхват

Приемане на заявки за контрол от клиента, предаване на текуща информация, контрол и издаване на документация.

**Възражение** – искане от предоставящия обекта за контрол до ОКА за преразглеждане на взето от него решение, отнасящо се до обекта.

**Жалба** – изразяване на неудовлетвореност, различно от възражение, от лице или организация пред ОКА във връзка с дейностите на този орган, на което се очаква отговор.

##### 3. Отговорности и пълномощия.

**3.1.** ТС на РОК приема заявки за контрол/оценяване на съответствие и постъпили жалби и възражения на клиенти и на заинтересовани страни.

**3.2.** РОК (Зам.РОК) участва в анализа на жалбите/възраженията от клиенти и управлението на несъответстващ продукт (услуга) по време на провеждане на контрола/оценка на съответствието.

**3.3.** Специалистът – изпълнител - извършва контрола/оценява на съответствието, за които е компетентен и участва в анализа на жалбите и възраженията. Сигнализира ОУК за възникване на несъответствие по време на контрола.

##### 4. Описание на дейностите

###### 4.1. Работа с клиент

**4.1.1.** Клиентът има достъп само до приемната на Органа за контрол тип «А»(ОКА).

**4.1.2.** В приемната клиентът се приема от РОК или от упълномощено от него лице.

**4.1.3.** РОК или упълномощено от него лице, приема от клиента заявка за контрол със съпътстващата го документация (договор), акт за вземане на извадка за изпитване (обект на контрол, техническа документация и др.).

**4.1.4.** Контрола се извършва съгласно изискванията на БДС, EN, ISO, ADR, AND, RID и други нормативни документи или методики, съгласувани писмено или устно между клиента и РОК.

**4.1.5.** Клиентът може да присъствува при провеждане на контрола/оценяване на съответствието при желание от негова страна, без да се пречи с това на правилното протичане на изпитването и при осигуряване на пълна поверителност на дейността.

Съставил	Проверил	Утвърдил	ОРИГИНАЛ	дата
			Издание 5	20.08.2013.
Крум Алексиев	Лъчезар Стоев	Орлин Пенков	Версия 2	л.1 / вс.л.4

# КОНТРОЛТЕСТ ООД

## ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД "А"



NB 2413 - PED; TPED БДС EN ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 ISO 55001:2014

БДС EN ISO/IEC 1702:2012г.  
валиден до 06.10.2018

България 1592 София, бул. Асен Йорданов №12; тел./факс 359/2/ 978 67 88; 978 81 14; e-mail [ndt@controltest.eu](mailto:ndt@controltest.eu) / [www.controltest.eu](http://www.controltest.eu)

Процедура №7	<b>НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО – ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ПРОЦЕДУРИ</b>
	Взаимодействие с клиента и уреждане на рекламациите и възражения, свързани с дейностите на Органа за контрол

Той може да се запознае предварително с техническите характеристики на оборудването, с което ще бъде извършено изпитването. Всичко това важи когато не е в разрез с ОНРЗ на АЯР към МС.

**4.1.6.** В помещенията на ОКА, клиента се поема от специалиста (изпълнителя), който го въвежда в работата на ОК.

**4.1.7.** При завършване на контрола/оценката на съответствието, клиента се извежда от ОКА от съответния сътрудник до приемната на ОКА.

**4.1.8.** При откриване на несъответствие по време на провеждане на контрола/без присъствие на клиент/специалистът на фирмата, провеждащ контрола/установяващ съответствието е длъжен незабавно да информира ОУК за предприемане на коригиращо действие. При необходимост ОУК се свързва с клиента за решаване на проблема.

**4.2.** Процес на разглеждане на жалби/възражения.

**4.2.1.** Жалбата/възражението на клиента се приема от РОК или негов заместник и се записва във входящия дневник на ОК

**4.2.2.** Жалбата/възражението се разглеждат само, ако са постъпили по официален ред.;

**4.2.3.** Жалбата/възражението, постъпили от клиента, за резултатите от контрола се разследват в тридневен срок от постъпването ѝ от не участвалия в първият контрол РОК или Зам.РОК., съвместно със специалиста, провел контрола за установяване истинността на искането ;

**4.2.4.** По негова преценка контрола може да се повтори . Повторният контрол се извършва от персонал не участвал в първият. Този контрол може да се проведе и в присъствието на клиента, при следната последователност:

- Избор на метод и методика;
- Проследяване на процеса;
- Анализ на специалиста, провел контрола/оценил съответствието;
- Повторение на контрола в присъствието на РОК, ако е необходимо

**4.2.5.** При повторен контрол /ако е необходимо/, клиента предоставя допълнителни проби/образци за контрол, за което е информиран от РОК/Зам.РОК;

**4.3.** След провеждане на контрола, по постъпила жалба/възражение, се съставя нов сертификат/доклад за резултатите от контрола/оценяване на съответствие, който е придружен с аргументирано изложение по жалбата/възражението, изготвено от не участвалия в първият контрол РОК или Зам.РОК.

**4.3.1.** Ако отговора на жалбата/възражението не задоволява клиента, тогава се прибегва до извършване на контрол/оценяване на съответствието от независим акредитиран ОКА.

**4.3.2.** Ако резултатите при повторния контрол/определяне на съответствието потвърдят първите резултати, разходите за него са за сметка на Клиента. Ако са различни – разходите се заплащат от ОКА. Ако се наложи контрол/оценяване на съответствието от друг орган – разходите са за сметка на страната, загубила спора.

**4.3.3.** При сключване на договор между Клиента и ОКА за съответния контрол /определяне на съответствието, РОК е длъжен да запознае клиента с настоящата процедура, което се отразява в договора, ако клиента пожелае.

Съставил	Проверил	Утвърдил	ОРИГИНАЛ	дата
			Издание 5	20.08.2013.
Крум Алексиев	Лъчезар Стоев	Орлин Пенков	Версия 2	л.2 / вс.л.4

# КОНТРОЛТЕСТ ООД

## ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД "А"



NB 2413 - PED; TPED БДС EN ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 ISO 55001:2014

БДС EN ISO/IEC 1702:2012г.  
валиден до 06.10.2018

България 1592 София, бул. Асен Йорданов №12; тел./факс 359/2/ 978 67 88; 978 81 14; e-mail [ndt@controltest.eu](mailto:ndt@controltest.eu) / [www.controltest.eu](http://www.controltest.eu)

Процедура №7	<b>НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО – ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ПРОЦЕДУРИ</b>
	Взаимодействие с клиента и уреждане на рекламациите и възражения, свързани с дейностите на Органа за контрол

**4.3.4.** Всички жалби/възражения на клиента по отношение резултатите от контрола/оценяване на съответствието се регистрират в дневника на ТС.

**4.3.5.** Всички жалби/възражения на клиенти, които не касаят качеството на проведения контрол и резултатите от определяне на съответствието, а некоректност на персонала, мудност при обслужване на клиентите, несериозно отношение и др., се докладват от ТС на РОК (зам.РОК), които вземат мерки за недопускане на подобни случаи при обслужване на клиентите.

**4.3.6.** На всеки етап от разследването на жалбата/възражението, РОК информира клиента:

- Получаване и регистриране на жалбата/ възражението;
- Разследване на получена жалба/възражение от клиент;
- Резултати от разследването – основателен или не е постъпил сигнал;
- Предприети мерки от ръководството на фирмата – повтаряне на контрола и др.;
- Покана към клиента за присъствие на повторния контрол, ако е необходимо;
- Резултати от повторния контрол;
- Решение за приключване на процедурата/спора.

#### **4.4. Проучване удовлетвореността на клиента.**

**4.4.1.** Проучване удовлетвореността на клиента относно качеството на предоставените услуги от специалисти на фирмата „Контролтест“ ООД се осъществява чрез:

- 4.4.2.** Референции от клиенти;
- 4.4.3.** Получени информационни листове и/или писма от клиенти;
- 4.4.4.** Наличие на жалби/възражения.

**4.4.5.** Анкетната карта – за значително подобряване проучването на удовлетвореността на клиента фирма „Контролтест“ ООД създаде „анкетна карта за клиента“ GD 62/хх/хх. Анкетната карта ще се попълва от клиентите, както следва:

- На обектите, където се осъществява контрола;
- В офиса на фирмата - при техническия сътрудник;
- Изпращане на основни клиенти;
- Чрез e-mail и писма от клиенти;
- Други.

**4.4.6.** Попълването на анкетната карта за клиент е доброволно.

**4.4.7.** Попълнените анкетни карти се събират при техническия сътрудник и се предават на Отговорника по качеството, който обработва информацията.

**4.4.8.** Резултатите от информацията за мнението на клиента, регистрирано в анкетните карти, се обсъжда от Ръководството преди ежегодния преглед от ръководството на СУК на фирмата.

#### **5. Записи**

**5.1.** Регистриране на получени сигнали за постъпили жалби и възражения;

**5.2.** Регистриране на загуби в резултат на постъпили жалби/възражения от клиенти;

**5.3.** Резултати от мнения на клиенти – устни, писмени и „анкетна карта“;

**5.4.** Други източници на мнения за удовлетвореността на клиентите.

Съставил	Проверил	Утвърдил	ОРИГИНАЛ	дата
			Издание 5	20.08.2013.
Крум Алексиев	Лъчезар Стоев	Орлин Пенков	Версия 2	л.3 / вс.л.4

# КОНТРОЛТЕСТ ООД

## ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИД "А"



NB 2413 - PED; TPED БДС EN ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 ISO 55001:2014

БДС EN ISO/IEC 1702:2012г.  
валиден до 06.10.2018

България 1592 София, бул. Асен Йорданов №12; тел./факс 359/2/ 978 67 88; 978 81 14; e-mail [ndt@controltest.eu](mailto:ndt@controltest.eu) / [www.controltest.eu](http://www.controltest.eu)

Процедура №7	<b>НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО – ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ПРОЦЕДУРИ</b>
	Взаимодействие с клиента и уреждане на рекламациите и възражения, свързани с дейностите на Органа за контрол

### 6. Приложения:

- 6.1. EN ISO 9001:2008;
- 6.2. БДС EN ISO/IEC 17020:2012.
- 6.3. ISO 14000:2004
- 6.4. OHSAS 18001:2007
- 6.5. ISO 55001:2014

### 7. Преглед, утвърждаване и преразглеждане.

Правилата за поддържане в актуално състояние на процедурата по качеството на СУК, в съответствие с изискванията и идентификация на измененията, са описани в Процедура по качеството № 4.

Съставил	Проверил	Утвърдил	ОРИГИНАЛ	дата
			Издание 5	20.08.2013.
Крум Алексиев	Лъчезар Стоев	Орлин Пенков	Версия 2	л.4 / вс.л.4