


| | | |
|---|--|---|
|  | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО | Код: ОПК 8.6 -2 Издание: 1 Редакция: 2 Страница: 1 от 4 |
| | СЪТРУДНИЧЕСТВО С КЛИЕНТИ | |

1. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Процедурата регламентира комуникацията между персонала на лабораторията и нейните клиенти с цел постигане на максимална полза за ползвателите на предоставяните от ИЛ „Феба лаб“ услуги.

2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Процедурата се прилага в случаите на:

- предварително съгласуване на посещенията в лабораторията;
- запитвания от клиенти/възложители по телефона или по e-mail;
- информиране на клиентите за необходимата подготовката, опаковането и експедицията на пробите за изпитване, поискани от клиента;
- обработване на получената обратна връзка и мнението на клиентите относно качеството на предоставяните от лабораторията услуги;
- необходимостта от разработването на нови дейности/услуги.

3. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СЪКРАЩЕНИЯ

Разработка на нова услуга – под разработка на нова услуга се разбира прилагане на нови стандартизирани методи за изпитване
ИСАК – Информационна система за анализи и контрол

4. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

4.1 Сътрудничество с клиентите


Представяните от ИЛ «Феба лаб» услуги са посочени в СпК 8.2-1 „Общ списък на услугите“, който е на разположение на всички заинтересовани в приемната на лабораторията. Обхватът на дейност на лабораторията е публикуван и на интернет страницата на лабораторията, където за улесняване на клиентите е публикувана и заявката за изпитване.

В ОПК 7.1-1 са конкретизирани взаимоотношенията лаборатория – клиент за:

- Приемане на запитванията за изпитване/пробовземане;
- определяне на изискванията на клиентите, включително финансовите условия;
- прегледът, класифицирането, контрола и изпълнението на заявките/договорите;
- спазването на сроковете за изпълнение на заявките и за гаранциите, поемани от лабораторията.

В ИЛ „Феба лаб“ се приемат заявки за изпитване само в писмен вид, получени чрез куриер или по електронната поща с придружително писмо и/или попълнена заявка за изпитване – ФК 7.4-1. При необходимост, за попълване на заявките за изпитване и точно отразяване на желаните изпитвания, клиентите получават съдействие от РЛ, ОС или служител от сектор „Работа с клиенти – пробовземане и приемна“. Преди регистриране на заявката в ИСАК, тя отново се проверява за изпълнимост, като се има предвид следното:

- наличието на подходящ метод за изпитване или пробовземане, отговарящи на нормативните изисквания и удовлетворяващи клиентите;
- използването на акредитирани и/или неакредитирани методи за изпитване и желанието на клиентите за издаване на протоколите с/без позоваване на акредитация;
- наличие на необходимите технически средства, реактиви, консумативи, подходящи условия;
- наличие на достатъчна компетентност и познания на персонала за спецификата на конкретната проба;

| | | |
|--|--|---|
|  <small>ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА АНАЛИЗ НА ХРАНИ, ВОДИ, НАПИТКИ И КОЗМЕТИКА</small> | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО | Код: ОПК 8.6 -2 Издание: 1 Редакция: 2 Страница: 2 от 4 |
| | СЪТРУДНИЧЕСТВО С КЛИЕНТИ | |

- възможност за спазване на сроковете посочени от клиентите;
- възможни негативни последствия за лабораторията във връзка с почтеността на клиента;
- наличие на всички необходими документи, описващи пробата (когато е приложимо) и съответствието ѝ с описанието в тях – наименование, съгласно етикета или сертификата (ако е внос); брой на пробите и тяхната идентификация; дата и лице взело пробата; номер на протокола/акта за вземане на проба (ако е приложимо); представителност на пробата; наличие на нарушаване в целостта на опаковката и формата на пробите за изпитване.

При неспазване на горепосочените изисквания лабораторията може да откаже приемането на пробите, като на заявката за изпитване се записват мотивите за това.

Всички различия между заявката и възможностите на лабораторията или установени различия при приемане на пробите за изпитване се обсъждат, преди заявката да бъде регистрирана и пробата насочена за изпитване. Всички допълнителни обсъждания с клиента, включително срока за съхранение на контролни проби се записват на ФК 7.4-1 „Заявка за изпитване“ в „Забележка“.

С подписа си върху заявката, клиентът декларира съгласието си с направения преглед и констатациите от него, предложените методи за изпитване/пробовземане, определените срокове и цени. Стойността на предоставените от лабораторията услуги се определя по утвърден от ИД ценоразпис. Заплащането на заявените изпитвания се извършва на място в лабораторията при приемане на пробите за изпитване или по банков път преди получаване на протокола от изпитване.

При възникване на непредвидени обстоятелства, в резултат, на които настъпва удължаване срока за изпълнение на заявката, лабораторията уведомява своите клиенти. Датата на уведомяване се отбелязва върху заявката.

Обсъждането на промени по гъвкавия обхват на лабораторията се извършва по реда описан в ОПК 8.3-2 Поддържане и управление на гъвкав обхват.

Служителите на лабораторията не могат да дават информация по телефона за проведените изпитвания, получените резултати и за моментния статус на пробите. Такова право имат само РЛ и съответния отговорник сектор след информирание на ръководителя. Служителите на лабораторията не могат да бъдат в контакт с клиенти на лабораторията, което представлява потенциална опасност от възникване на конфликт на интереси.


РЛ, ОС и служителите могат да дават консултации на клиентите по телефона за:

- начина на попълване на придружаващите пробата/ите документи – Заявка за изпитване и Протокол за вземане на проба;
- типа на етикетиране и маркиране на пробите;
- средствата за защита при вземане, манипулиране и транспортиране на пробите;
- мерките за безопасност при боравене с химически субстанции, сурови и продукти;
- интерпретацията на лабораторни резултати.

РЛ, ОС и служителите могат да съгласуват с клиента по телефона (e-mail) необходимостта от провеждането на допълнителни изпитвания, с цел оптималното охарактеризиране на пробата. Съгласуването се отразява в заявката за изпитване в „Забележка“.

Редът за манипулиране и съхранение на пробите за изпитване, проверка на първичните резултати от изпитване, тяхното съгласуване, оформяне и предаване на протоколите от изпитване е описан в ОПК 7.4-1 и ОПК 7.8-1.

Редът за управление на жалбите от клиенти е описан в ОПК 7.9-1.

| | | |
|--|--|---|
|  <small>ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА АНАЛИЗ НА ХРАНИ, ВОДИ, НАПИТКИ И КОЗМЕТИКА</small> | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО | Код: ОПК 8.6 -2 Издание: 1 Редакция: 2 Страница: 3 от 4 |
| | СЪТРУДНИЧЕСТВО С КЛИЕНТИ | |

4.2 Обратна връзка с клиента

Обратната връзка с клиента се осъществява чрез непосредствен разговор с клиентите при посещението им в лабораторията или чрез ФК 8.6-2 „Анкета за оценяване удовлетвореността от дейността на ИЛ“. ФК 8.6-2 се предоставя на клиентите:

- след приключване на посещението им в лабораторията или,
- най-малко веднъж годишно чрез електронна поща или по пощата (за клиенти, предоставящи пробите чрез куриер).

Анкетите се преглеждат от РЛ и ОК при тяхното връщане в лабораторията. Констатираните в анкетите несъответствия или предложения за подобряване на дейността се третират по правилата, разписани в ОПК 7.10-1 „Несъответстваща работа“, като се предприемат и коригиращи и/или подобряващи действия, съгласно ОПК 8.7-1 „Коригиращи действия“ и ОПК 8.6-1 „Подобряване“. За получената обратна връзка от клиентите, направените предложения за подобряване, както и за предприетите коригиращи/превантивни действия се информира ИД при прегледа от ръководството по реда на ОПК 8.9-1.

Обработването на резултатите от анкетите спомага за набелязване на адекватни мерки за отстраняване на констатирани пропуски или отклонения, за оптимизиране на контакта с клиентите, за планиране на дейности, които биха допринесли за по-голямата удовлетвореност на потребителите на услуги на лабораторията и разширяване на обхвата на дейност чрез включване на нови методи и разработка на нова услуга.

4.3 Разработване на нова услуга


С цел да отговорят на променящите се нормативни изисквания и да удовлетвори търсенето на клиентите, както и предоставянето на услуги с високо качество, РЛ и ОК извършват анализ на пазара. Получената информация от анализа се документира. Анализът включва възможностите за продажба, конкурентноспособност, квалификация на персонала, момент на въвеждане, перспективи, техническа обезпеченост на лабораторията, области на приложение и др. Разработката на нова услуга започва след получаване на съгласие от ИД по план, в който се конкретизират:

- отговорник и екип, участващ в разработката;
- етапи и срокове за изпълнение;
- необходими технически средства и консумативи;
- финансови средства, необходими за всеки етап.

Планът се съставя от отговорника за разработката, съгласува се от РЛ и се утвърждава от ИД.

След завършване на разработката, отговорникът за новата разработка изготвя заключителен доклад, към който се прилагат всички създадени записи – използвани технически средства, CRM/PM/CPЩ, условия на заобикалящата среда, компетентност на служителите, доклади от валидиране на метода/ите, първични записи, неопределеност. ИД, РЛ, ОС и ОК след преглед на приложените записи и положително решение, новата разработка (метод) се включва официално в дейността на лабораторията. Информацията в СпК 8.2-1 и на интернет страницата на лабораторията се актуализира. Новата услуга се включва в ценоразписа.

5. ЗАПИСИ

| | | |
|--|--|---|
|  ИЗПИТВАТЕЛНА ЛАБОРАТОРИЯ ЗА АНАЛИЗ НА ХРАНИ, ВОДИ, НАПИТКИ И КОЗМЕТИКА | ОСНОВНА ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО | Код: ОПК 8.6 -2 Издание: 1 Редакция: 2 Страница: 4 от 4 |
| | СЪТРУДНИЧЕСТВО С КЛИЕНТИ | |

Информацията, получена от клиентите, взетите решения, резултати и др., които имат отношение към проследимостта на процеса по изпълнение на заявките на клиентите се съхраняват в досието на поръчката в сектор „Работа с клиенти – пробовземане и приемна“. Всички записи създадени в процеса на разработката на нова услуга/метод за изпитване се съхраняват към досието на метода за изпитване в съответния сектор, за който се отнасят.

6. ПРИЛОЖИМИ ДОКУМЕНТИ

- ОПК 7.9-1 Жалби
- ОПК 7.10-1 Несъответстваща работа
- ОПК 8.7-1 Коригиращи действия
- ОПК 8.6-1 Подобряване
- ОПК 8.9-1 Преглед от ръководството
- ОПК 7.4-1 Манипулиране на обектите за изпитване или калибриране
- ОПК 7.8-1 Докладване на резултатите
- ОПК 8.3-2 Поддържане и управление на гъвкав обхват
- ФК 8.6-2 Анкета за оценяване удовлетвореността от дейността на ИЛ
- ФК 7.4-1 Заявка за изпитване
- СпК 8.2-1 Общ списък на услугите