

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор випробувального центру


С.К. Бахмач

«15» березня 2021 р.

Введено в дію 15.03.2021

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ**ПРОЦЕДУРА****ВИРІШЕННЯ СКАРГ З БОКУ ЗАМОВНИКІВ АБО ІНШИХ СТОРІН****ПВЦ 79.1****РОЗРОБИВ**

Керівник з якості

випробувального центру


Ю.О. Кочуков

«15» березня 2021 р.

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Процедура поширюється на діяльність акредитованого випробувального центру трансформаторного та високовольтного обладнання (далі – ВЦ) та обов’язкова до виконання для всього персоналу ВЦ.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Процедура розроблена з урахуванням вимог наступних нормативних документів:

ДСТУ EN ISO/IEC 17025:2019(EN ISO/IEC 17025:2017, IDT; ISO/IEC 17025:2017, IDT) «Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій»

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Для цілей Процедури застосовуються терміни та визначення наведені в ДСТУ EN ISO/IEC 17025.

4 ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВНЕСЕННЯ ЗМІН

№ повідомлення про зміни	Дата введення в дію	Причина внесення змін

5 СХЕМА ПРОЦЕСУ

Виконавець	Етапи процесу	Додаткова інформація до етапів процесу
Керівник з якості	<p><i>Отримання</i></p> <pre> graph TD A[Отримання скарги] --> B[Реєстрація скарги] B --> C[Підтвердження отримання скарги] C --> D{Чи стосується діяльності ВЦ?} D -- Ні --> F[Інформування скаржника] D -- Так --> E[Збір та перевірка інформації] </pre>	Скарга приймається лише у разі, якщо вона викладена офіційно і в письмовій формі. Скарга на якість проведених випробувань приймається лише на протязі 3-х місячного терміну після передачі протоколів випробувань.
Керівник з якості		Керівник з якості реєструє скаргу в Журналі реєстрації скарг ФВЦ 79.1.
Керівник з якості		ВЦ офіційно повідомляє скаржника про отримання скарги
Керівник з якості		Після отримання скарги ВЦ підтверджує, чи стосується скарга діяльності, за яку ВЦ несе відповідальність, і, якщо так, її розглядає.
Керівник з якості	<p><i>Розгляд</i></p> <pre> graph TD E[Збір та перевірка інформації] --> F[Розслідування скарги] F --> G{Скарга обґрунтована?} G -- Ні --> F G -- Так --> H[Управління невідповідною роботою] </pre>	ВЦ, отримавши скаргу, несе відповідальність за збір та перевірку всієї необхідної інформації для підтвердження обґрунтованості скарги.
Комісія		Розслідуванням скарги займається комісія, що створюється з двох осіб не залученими до діяльності лабораторії, яка розглядається. ВЦ надає скаржнику звіти про хід роботи й результати
Комісія		Рішення, про яке буде повідомлено скаржнику, повинне бути прийнятим або проаналізованим та затвердженим.
Комісія	<p><i>Рішення</i></p> <pre> graph TD H[Управління невідповідною роботою] --> I[Інформування скаржника] </pre>	Згідно з ПВЦ 710.1
Директор ВЦ		ВЦ офіційно повідомляє скаржника про завершення опрацювання скарги

6 ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

ПВЦ 710.1 «Управління невідповідною роботою»

ФВЦ 79.1 «Журнал реєстрації скарг»