

Dokum. br. QP TL 0 - 07

Kopija br.:

Datum: 16.05.2016

Procedura:

Rešavanje reklamacija i žalbi

Tehničke Laboratorije

Izradio: Poverenik za kval.	Rev	Datum:	Odobrio: Rukovodilac Teh. Laboratorije
Potpis:	3	16.05.2016.	Potpis: 

Sadr`aj:

1. Predmet	3
2. Područje primene	3
3. Odgovornost	3
4. Definicije i oznake	3
5. Opis aktivnosti	3
5.1 <i>Resavanje reklamacija</i>	3
5.2. <i>Resavanje reklamacija TL</i>	4
6. Veza sa drugim dokumentima	4
7. Prilozi	4

1. Predmet

Procedura definiše aktivnosti, ovlašćenja i odgovornosti u postupku rešavanja reklamacija i žalbi korisnika kao i reklamacija i žalbi prema dobavljačima.

2. Područje primene

Procedura se primenjuje u Tehničkoj Laboratoriji u postupku rešavanja reklamacija i žalbi.

3. Odgovornost

Za rešavanje reklamacija i žalbi u tehničkoj laboratoriji je odgovoran Rukovodilac Tehničke Laboratorije, odnosno lice koje on ovlasti.

4. Definicije i oznake

Reklamacija korisnika – neusaglašenost kvaliteta ili kvantiteta izvršene usluge utvrđen od strane korisnika usluge čije se otklanjanje zahteva na dokumentovan način.

Prigovor (Žalba) korisnika – neusaglašenost ili primedba korisnika usluge saopštena verbalno ili pismeno sa ciljem skretanja pažnje davaocu usluge, da se slične greške ne javljaju u budućnosti.

Reklamacije Tehničke Laboratorije - neusaglašenost kvaliteta ili kvantiteta usluge (npr. podugovorena ispitivanja) utvrđen od strane Tehničke laboratorije.

Prigovor (Žalba) Tehničke Laboratorije – neusaglašenost ili primedba Tehničke Laboratorije saopštena verbalno ili pismeno sa ciljem skretanja pažnje korisniku, da se slične greške ne javljaju u budućnosti.

5. Opis aktivnosti

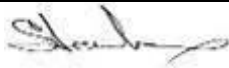
5.1 Rešavanje reklamacije i žalbi (prigovora) korisnika usluga

5.1.1 Reklamacije i žalbe korisnika na usluge tehničke laboratorije po pravilu prima Rukovodilac tehničke laboratorije. Ako je reklamacija/žalba dokumentovana, ista se uvodi u delovodnik.

5.1.2 Rukovodilac Tehničke Laboratorije analizira prispelu reklamaciju/prigovor (žalbu) konsultujući po potrebi Poverenika za kvalitet (za prigovore na sistemska rešenja).

- U slučaju ocene opravdanosti reklamacije sprovodi se postupak rešavanja neusaglašenosti prema proceduri QP TL 0-04. Dalje interne komunikacije se odvijaju preko Zapisa o neusaglašenosti.
- U slučaju ocene opravdanosti prigovora (žalbe) sprovodi se postupak za korektivne mere prema proceduri QP TL 0-05. Dalje interne komunikacije se odvijaju preko Zapisa o neusaglašenosti, odnosno Plana sprovođenja korektivnih mera.

5.1.3 Nakon rešenja reklamacija ili sprovedenih korektivnih mera po osnovu prigovora (žalbe) ili ako se analizom utvrdi da je reklamacija odnosno prigovor (žalba) neosnovana ili odbijena, o tome se pismeno obaveštava korisnik.

Izradio: Poverenik za kval.	Rev	Datum:	Odobrio: Rukovodilac Teh. Laboratorije
Potpis:	3	16.05.2016.	Potpis: 

5.2 Rešavanje reklamacije i žalbi (prigovora) Tehničke Laboratorije

- 5.2.1 U slučaju identifikacije neusaglašenosti nabavljenih proizvoda ili opreme u garantnom roku, odnosno usluga dobavljača (npr. podugovorena ispitivanja), Rukovodilac Tehničke laboratorije (uz konsultaciju sa Poverenikom za kvalitet) u zavisnosti od vrste neusaglašenosti određuje postupak za rešavanje neusaglašenosti po proceduri QP TL 0-04. Zapis o neusaglašenosti se dostavlja dobavljaču. Ukoliko dobavljač ne reši reklamaciju u zahtevanom ili usaglašenom roku, sprovode se ugovorom ili narudžbom predviđene kaznene odredbe.
- 5.2.2 U slučaju žalbi (prigovora) na kvalitet izvršenih usluga Rukovodilac Tehničke Laboratorije direktno planira i sprovodi odgovarajuće korektivne mere.
- 5.2.3 Rešavanje reklamacija i sprovedenost zahtevanih korektivnih mera kontroliše Rukovodilac Tehničke Laboratorije .

6. Veza sa drugim dokumentima

- 6.1 Postupci definisani u ovoj proceduri povezani su sa sledećim dokumentima:
QP TL 0-04, Upravljanje neusaglašenostima
QP TL 0-05, Korektivne mere
- 6.2 Iz ove procedure ne proizilaze uputstva.
- 6.3 Iz ove procedure ne proizilaze posebni zapisi sem definisanih navedenim procedurama i dokumenata standardne korespondencije.
- 6.4 Štampane kopije ove procedure distribuirane su :
- Rukovodilac Tehničke laboratorije i nalazi se u prostoriji tehničke laboratorije

7. Prilozi

Ova procedura ne sadrži posebne priloge.