EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 23
Translated into Russian by LLC “Profilab” (with the permission of EUROLAB)

“Поваренная книга” EUROLAB – Документ No. 23
Переведено на русский язык ООО “Профилаб” (с разрешения EUROLAB)

ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)

Лаборатории рано или поздно придется иметь дело с заказчиками, которые жалуются на лабораторию и ее деятельность.

В соответствии с ISO/IEC 17025 жалоба – это выражение неудовлетворенности любым лицом или организацией в отношении лаборатории, касающееся деятельности или результатов этой лаборатории, по которому ожидается ответ.

Можно применить следующий процесс (см. также рисунок 1). Можно изменять порядок различных этапов, особенно этапов 2, 3 и 4.

1) Лаборатория получила жалобу. Не обязательно, чтобы жалоба была в письменной форме.
2) Поступившая жалоба фиксируется в системе лаборатории по обработке жалоб. Могут применяться доступные коммерческие системы, но также могут использоваться для работы электронные таблицы. Вся соответствующая информация, касающаяся жалобы, должна быть записана в системе.
3) При возможности, заявителя информируют, что лаборатория получила жалобу и имеет ли она отношение к деятельности лаборатории. Предпочтительно, чтобы заявитель был проинформирован о запланированном сроке принятия решения.
4) Лаборатория назначает ответственного за рассмотрение жалобы. Ответственный не должен, по возможности, быть вовлечен в лабораторную деятельность, связанную с жалобой. Лицо, которое будет принимать решение, желательно назначать в то же время, если эта деятельность не будет осуществляется другим способом, например, через разрешение руководителю лаборатории принимать все решения по жалобам.
5) Ответственный должен приступить к рассмотрению жалобы. При возможности, отчеты о ходе рассмотрения предоставляются заявителю.
6) Ответственный предоставляет результаты рассмотрения и дает рекомендации лицу, ответственному за принятие решения.
7) Решение принимает ответственное за это лицо.
8) Заявитель информируется о решении.
9) Лаборатория выполняет принятые действия.
10) Жалоба вместе с другими жалобами обсуждается при анализе со стороны руководства, например, для отслеживания тенденций и принятия решений по конкретным действиям.

В большинстве случаев ясно, кто является заявителем. Но если заявитель анонимен, жалобу следует рассматривать в соответствии, насколько это возможно, с описанной выше процедурой, опуская этапы 3), 5) и 8).

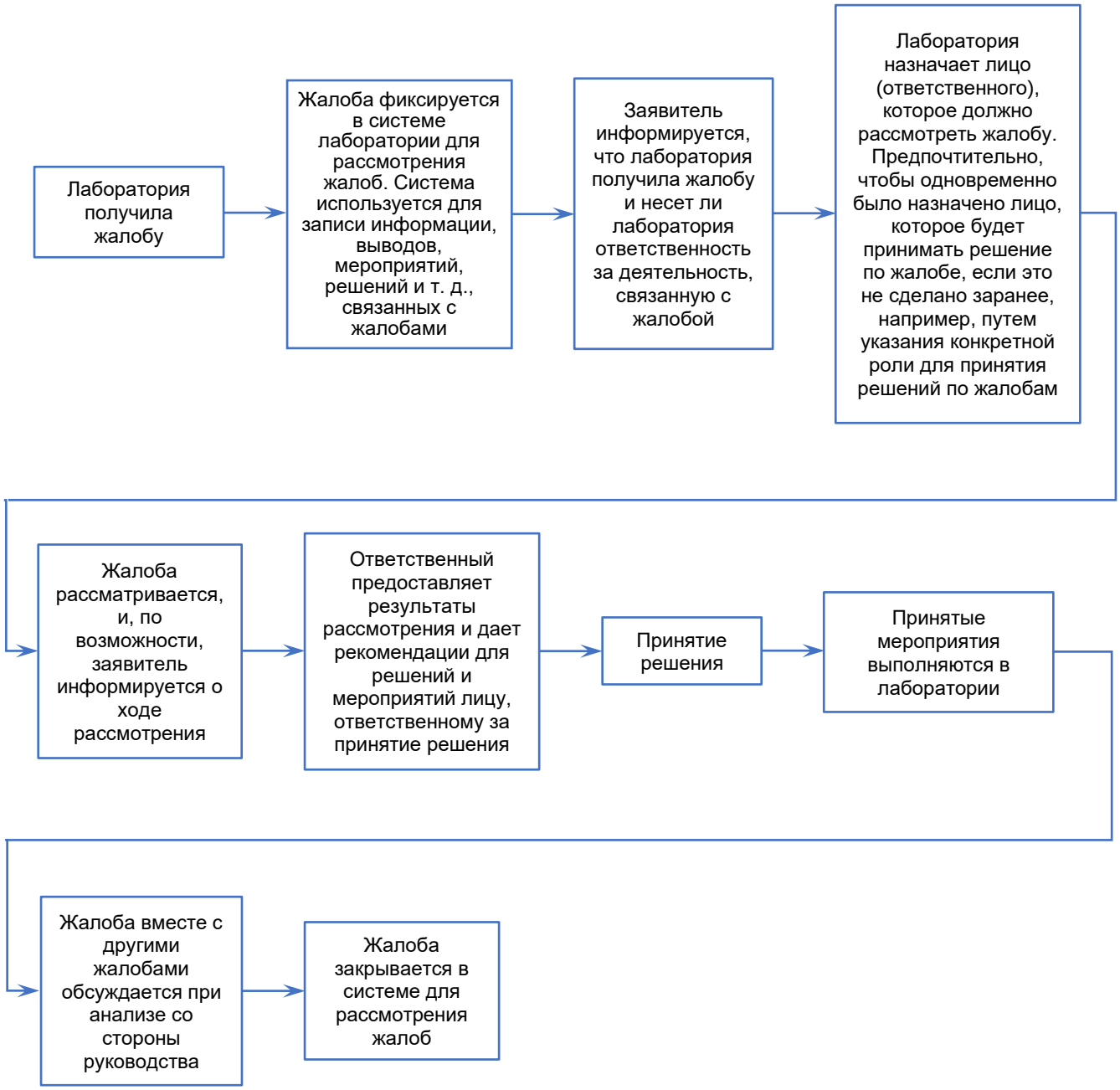
Процесс рассмотрения жалоб должен быть доступен любой заинтересованной стороне по запросу в соответствии с ISO/IEC 17025. Поэтому хорошей идеей будет размещение описания процесса на веб-странице лаборатории.

Решение по жалобе должно, предпочтительно, приниматься лицом, не вовлеченным в исходную лабораторную деятельность, о которой идет речь. Если такое невозможно, то, по крайней мере, решение должно быть рассмотрено и одобрено независимым лицом. Это может быть выполнено внешним персоналом.

Обычно, если жалоба обоснована или частично обоснована, рассмотрение должно привести к действиям по решению проблем. За действиями необходимо следить для гарантии, что они были успешными.

Существуют и другие процессы, схожие с процессом рассмотрения жалоб, например, апелляции. Возможно, было бы хорошей идеей объединить такие процессы.

ПРОЦЕСС ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ



ЧТО СЧИТАЕТСЯ ЖАЛОБОЙ?

Несмотря на то, что определение, приведенное в ISO/IEC 17025, достаточно ясное, может быть сложно решить, является ли обратная связь от заказчика жалобой или просто обратной связью. Обсуждения между лабораторией и заказчиком во время выполнения задания обычно не рассматриваются как жалобы. Еще один пример обратной связи, которая не рассматривается как жалоба, это когда заказчик требует новую версию отчета об испытаниях из-за некоторых орфографических ошибок.

Чтобы избежать дискуссий о том, следует ли рассматривать обратную связь от заказчика как жалобу или просто как обратную связь, лаборатория должна принять решение о своем собственном определении жалобы, желательно до начала рассмотрения жалоб.

Ссылки

[1] ISO/IEC 17025:2017 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
(ISO/IEC 17025:2017 *Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий*)

За перевод настоящей CookBook и любые дополнительные правки несет ответственность ООО «Профилаб».