



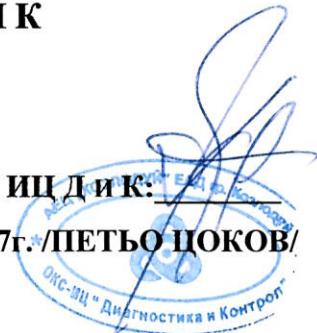
“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” Е А Д, гр. КОЗЛОДУЙ

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С - ИЦ ДИК

УТВЪРЖДАВАМ,

РЪКОВОДИТЕЛ ОКС – ИЦ ДИК:

”20“ / 11. 2017г./ПЕТЬО ЦОКОВ/



ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВО

**ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТА И УРЕЖДАНЕ
НА ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ**

Идентификационен номер: ЦДК.УК.ПК.13 - 02 / 04

ОБЕКТ: ВСИЧКИ

СИСТЕМА: УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: ОКС-ИЦ ДИК

гр. Козлодуй

2017 г.



“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД, гр. Козлодуй

ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТ ВИДА С - ИЦ ДиК

РАЗПОРЕЖДАНЕ

№ ДиК-176
гр. Козлодуй, 21.11.2017 год.

Във връзка с въвеждането в действие на нова редакция на контролиран документ

РАЗПОРЕЖДАМ:

1. Въвеждам в действие от 21.11.2017 г. нова редакция на “Процедура по качество. Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения” с индекс ЦДК.УК.ПК.13-02/04.
2. Отменям, считано от 21.11.2017 г. досега действаща “Процедура по качество. Взаимоотношения с клиента и уреждане на жалби и възражения” с индекс ЦДК.УК.ПК.13-02/03.
3. Определям архив за съхранение на документа: Архив към ОКС – ИЦ ДиК.
4. Определям отговорно лице за документа: Ръководител група ДиК.
5. Определям срок на периодична проверка на документа: 5 години.
6. Определям срок на съхранение на документа: Постоянен.
7. В срок до 23.11.2017 г. Ръководителят на гр. ДиК да постави файла на документа в база данни K:/Projects/DiK/OK/OK_dokuments, да въведе данните за документа в информационна система Smart.doc.

Контрол по изпълнение на разпореждането възлагам на Ръководител сектор АБК.

РЪКОВОДИТЕЛ ОКС – ИЦ ДиК: Петър Петров
ПЕТЬО ПОКОВ



РАЗРАБОТВАНЕ, ПРОВЕРКА И СЪГЛАСУВАНЕ НА ДОКУМЕНТА

№	Разработил /должност, фамилия, подпись, дата/	Проверил /должност, фамилия, подпись, дата/	Съгласувал /должност, фамилия, подпись, дата/
1.	Р-л група Д и К, ОК Г. Димова: <i>Г. Димова</i>	Р-л гр. ВЗ и ТВК М. Милков <i>М. Милков</i> <i>20.11.2012</i>	Р-л сектор АБК, А. Атанасов <i>А. Атанасов</i> <i>20.11.2012</i>
2.	<i>17.11.2012</i>	Р-л гр. "Металографски контрол", Ю. Бачийски <i>Ю. Бачийски</i> <i>20.11.2012</i>	Р-л сектор БК, С. Ангелов <i>С. Ангелов</i> <i>20.11.12</i>
3.			
4.			
Подразделение: ОКС-ИЦ ДиК	Отговорно лице за документа: Ръководител гр. ДиК <i>Г. Димова</i>		

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОКУМЕНТА

Документът е регистриран:	Оригиналът се съхранява в:	Срок на съхранение	Периодична проверка
..... <i>21.11.2012</i> /дата/ Нов № ЦДК.УК.ПК.13-02 / 04 Стар № : ЦДК.УК.ПК.13-02 / 03	Архив /наименование на архив/ ОКС-ИЦ Ди К /структурно звено/	Постоянен <input checked="" type="checkbox"/> Временен <input type="checkbox"/> /години/	Да <input checked="" type="checkbox"/> Срок на периодична проверка:5 год..... /2 или 5 години/ Не <input type="checkbox"/> Срок на действие до: /дата/
Име на файла: <i>jalbi_vyzrajenia</i>	Тип на документа:		
Място на файла: K/projects/ OK/OK_documents/	за изпълнение <input type="checkbox"/> работен <input checked="" type="checkbox"/> справочен <input type="checkbox"/>		

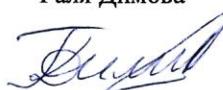
ВЪТРЕШНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ В "АЕЦ КОЗЛОДУЙ"

Получател /должност/	Организация	Брой	Получател /должност/	Организация	Брой
Гл. инженер	ЕП 2	1	Р-л гр. "Металографски контрол"	Група "Металографски контрол"	1
Р-л гр РГК и ПМК	Група РГК и ПМК	1	Р-л гр ВТК	Група ВТК	1
Р-л гр. ВЗ и ТВК	Група ВЗ и ТВК	1	Р-л гр УзК	Група УзК	1

ВЪНШНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

Получател /должност/	Организация	Брой	Получател /должност/	Организация	Брой
Изп. директор	ИА БСА	1			

**РЕГИСТРАЦИЯ НА ОСНОВАНИЕТО ЗА ИЗДАВАНЕ НА
НОВА РЕДАКЦИЯ НА ДОКУМЕНТА**

№ и Дата на заданието за работа по документ	Основание за издаване на нова редакция на документа	Лице от архива /дължност, фамилия, подпись и дата/
16.11.2017 г.	<p>1. Актуализирано е логото на документа съгласно "Процедура по качество. Лого на ОКС - ИЦ ДиК и позоваване на акредитация"; ЦДК.УК.ПК.01-02.</p> <p>2. Въведени са изискванията на БДС EN ISO 9001:2015.</p> <p>3. Въведено е позоваване на актуални документи от СУ.</p> <p>4. Махнато е цитиране на сертификати за контрол</p> <p>5. Добавени са текстове от БДС EN ISO 17 020 за конфиденциалност на информацията от контрола, в интерес на клиента.</p>	<p>Р-л гр. Д и К, Гая Димова</p> <p> 17.11.2017г.</p>

РЕГИСТРАЦИЯ НА ИЗВЪРШЕНИТЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ДОКУМЕНТА

№ и Дата на листа за изменение	Основание за изменението	Изменени, отменени и добавени страници	Лице от архива /дължност, фамилия, подпись и дата/

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРОВЕРКИТЕ

№ и дата на проверката	Заключение	Продължен срок на действие до:	Лице от архива /дължност, фамилия, подпись и дата/

СЪДЪРЖАНИЕ

Стр.

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
1.1. Цел.....	2
1.2. Обхват.....	2
1.3. Принципи и основни изисквания.....	2
2. ОТГОВОРНОСТИ.....	3
3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИТЕ.....	3
3.1. Взаимоотношения с клиентите при приемане на работните програми (планове, графики) и заявките за контрол.....	3
3.2. Взаимоотношения с клиентите при извършване на контрола.....	5
3.3. Взаимоотношения с клиентите след извършване на контрола.....	7
4. УРЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ.....	7
5. УРЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ.....	9
6. АРБИТРАЖ.....	9
6.1. Арбитражни преби.....	9
6.2. Съхранение на арбитражните преби.....	10
6.3. Провеждане на арбитраж.....	10
7. ДОКУМЕНТИРАНЕ И АРХИВИРАНЕ.....	11
8. КОНТРОЛ НА ДЕЙНОСТИТЕ.....	11
9. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	11
9.1. Термиини.....	11
9.2. Съкращения.....	11
10. ИЗПОЛЗВАНИ ДОКУМЕНТИ.....	12

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цел

Целта на настоящата процедура по качество е да определи реда и отговорностите при уреждане на жалби и възражения, получени от клиенти (възложители) или от други страни, по повод дейностите на Органа за контрол от вида С - ИЦ ДиК (ОКС-ИЦ ДиК).

1.2. Обхват

Настоящата процедура обхваща взаимоотношенията на ОКС-ИЦ ДиК с клиентите, правата на двете страни при тези взаимоотношения, както и реда за уреждане на жалби и възражения.

Настоящата процедура не обхваща юридическите аспекти на взаимоотношенията с клиентите, касаещи сключване и преглед на договора, търсене на правата на засегнатата страна по съдебен ред и др.

Процедурата по качество е част от документацията на системата за управление СУ в ОКС-ИЦ ДиК.

1.3. Принципи и основни изисквания

1.3.1. Настоящата процедура е достъпна за всяка заинтересована страна при поискване.

1.3.2. При приемане на жалба или на възражение ОКС-ИЦ ДиК трябва да потвърди дали жалбата или възражението се отнася за дейностите по контрола, извършен от ОКС-ИЦ ДиК и ако това е така, трябва да регистрира жалбата или възражението.

1.3.3. Регистрираните жалби и възражения се проучват.

1.3.4. ОКС-ИЦ ДиК предприема всички необходими действия за разглеждане на жалбата и възражението и за приемане на решение на конкретния проблем.

1.3.5. ОКС-ИЦ ДиК уведомява клиента за хода на процеса по проучване на жалбата и възражението, както и за официалното решение.

1.3.6. Извършва се анализ на причините, довели до жалбата или възражението. Оценява се необходимостта за внасяне на изменения в Системата за управление на ОКС-ИЦ ДиК .

2. ОТГОВОРНОСТИ

МАТРИЦА НА ОТГОВОРНОСТИТЕ И ПЪЛНОМОЩИЯТА

N	ДЕЙНОСТИ	Отговорности и пълномощия				Ползвани документи
		P	O	C	I	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Обмен на информация с клиента/възложителя, необходима за извършване на контрола.	РГ	Приемащия заявката, К	Т	-	ЦДК.УК.ПК.03-01 [1]
2.	Осигуряване на независимост на контрола.		Ръководство на ОКС-ИЦ ДиК			Политика по качеството, НК [2]
3.	Ограничаване на достъпа на външни хора до помещението на ОКС-ИЦ ДиК.	-	Отговорника на помещението	-	-	Правилник за вътр. ред Настоящата процедура
4.	Предаване на отчетните документи от контрола на клиента.	-	РИЦ	РГ	ОК	ЦДК.УК.ПК.05-02 [3]
5.	Осигуряване на подходяща защита на техническите записи.	РИЦ	РГ	ИС	-	НК [2]
6.	Приемане и регистриране на жалби и възражения.	РИЦ	ОК	-	-	НК [2]
7.	Уреждане на жалби и възражения.		Ръководство на ОКС-ИЦ ДиК			Настоящата процедура
8.	Документиране на дейностите по жалби и възражения.	РИЦ	ОК	-	-	Настоящата процедура
9.	Провеждане на арбитраж.		ОКС-ИЦ ДиК, К, А			Настоящата процедура

Използваните съкращения са описани в т.9.2.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИТЕ

3.1. Взаимоотношения с клиентите при приемане на работните програми (планове, графици) и заявките за контрол

Дейността по приемане на програми, планове, графици и заявки за контрол, както и договори се извършва съгласно изискванията на Процедурата по качество за преглед на тези документи [1].

3.1.1. ОКС-ИЦ ДиК изисква следната информация от клиента:

- Техническа информация за обекта за контрол – идентификация, параметри на околната среда, технически характеристики и състояние на обекта;
- Нормативните документи за провеждане на контрола и нормативни документи за оценяване на съответствието;
- Метод за провеждане на контрол и обем на контрола;
- Деклариране на готовност за провеждане на контрола (подгответи повърхности, необходимо състояние на съоръжението и др.);
- Данни за клиента, необходими за комуникация с него.

3.1.2. ОКС-ИЦ ДиК осигурява следната информация на клиента:

- Идентификацията на методиката (стандарт, нормативен или вътрешно-фирмен документ), по която ще се провежда контрола;
- Използваната апаратура;
- В случай, че предложеният от клиента метод и нормативни документи се преценят като неподходящи, ОКС-ИЦ ДиК уведомява клиента за това [5] ;
- Инструкция за подготовка на повърхностите за контрол на обекта, информация за това е записана в бланката на заявката за контрол.

3.1.3. Приемане и манипулиране на пробы [4]

- ОКС-ИЦ ДиК не прави пробоотбор;
- приемащият заявката за контрол изисква пробните образци трайно и ясно да са маркирани и обозначението на маркировката да е записано в заявката за контрол;
- групата манипулира пробните образци, предвидени за контрол по начин, предпазващ ги от замърсяване, корозия, механично уреждане или др. фактори, които биха повлияли на резултатите от контрола;
- след извършване на контрола пробните образци (или металографските шлифове) се съхраняват в ОКС-ИЦ ДиК с цел арбитраж за срок, не по-малък от 6 месеца – т.н. арбитражни пробы. Те се съхраняват по начин, предпазващ ги от замърсяване, корозия, механично уреждане или др. фактори, които биха повлияли на резултатите от повторен контрола (т.6.3.);
- в случаи на разрушаващ контрол от приетите пробни образци и в присъствие на клиента се отделят арбитражни пробы, който се съхраняват в ОКС-ИЦ ДиК за срок, не по-малък от 6 месеца.

3.1.4. Нестандартизириани методи на контрол

- Когато е необходимо използването на нестандартизириани методи на контрол, тези методи са обект на предварително споразумение с клиента, което включва точните изисквания на клиента и изискванията на нормативните документи спрямо обекта на контрол;

- ОКС-ИЦ ДиК трябва да валидира методите на контрол, които прилага [6].

3.1.5. Информацията относно клиента, получена от други източници, различни от клиента (например жалбоподател или регуляторни органи), трябва да се счита за конфиденциална [5].

3.2. Взаимоотношения с клиентите при извършване на контрола

3.2.1. ОКС-ИЦ ДиК осигурява независимост на контрола от търговски, финансови или други фактори, повлияни от клиента или от трета страна (например – конкуренти). Дейностите за осигуряване независимост на контрола са:

3.2.1.1. Подписване на декларации

- Ръководството на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД подписва декларация за безпристрастност на контрола и за независимост на ОКС-ИЦ ДиК, ЦДК.УК.ДКЛ.02, [2];
- Всеки член от персонала на ОКС-ИЦ ДиК подписва Декларация за безпристрастност и независимост при всеки конкретен случай на контрол, ЦДК.УК.ДКЛ.06, [2].

3.2.1.2. Ограничаване на достъпа на външни хора до помещенияя на ОКС-ИЦ ДиК:

Таблица 1: Помещения на ОКС-ИЦ ДиК и разрешаване на достъпа в тях.

№ на помещение	Наименование на помещение (дейности)	Разрешен достъп до помещението на външни за ОКС-ИЦ ДиК лица	Охраняване на помещението
-	Стационарна лаборатория за радиационна дефектоскопия, хранилище за източници на йонизиращи лъчения	Не е разрешен, освен за проверяващи лица от АЯР и Д БиК, включени в заповед.	Заключване и СОД.
I етаж от сградата на ОКС-ИЦ ДиК.			
6	Група "Металография"	Разрешено само за клиенти – при	Заключване.

		приемане на заявката за контрол/пробните образци.	
6 А	Подготовка на преби	Не е разрешен.	Заключване.
3	Съхранение на апаратура за визуален контрол	Не е разрешен.	Заключване.
4	Подготовка, промиване и оценяване на радиографични филми	Не е разрешен.	Заключване.
II етаж от сградата на ОКС-ИЦ ДиК			
24	Група РГК и ПМК – съхраняване и настройване на апаратура, документиране на резултатите и база данни	Не е разрешен.	Заключване.
25	Група “Техническа поддръжка” – документиране на дейностите	Не е разрешен.	Заключване.
27, 28	Технически архив	Не е разрешен.	Заключване
30	Помещение на гр. УзК- настройване и съхраняване на апарати	Не е разрешен.	Заключване.
33	Помещение на гр. УзК – документиране на резултатите и база данни	Разрешен само за клиенти при преглед на заявката за контрол.	Заключване.
32, 33, 34	Помещения на гр. ВТК- документиране на резултатите от ВТК	Не е разрешен.	Заключване.
35	Архив “Рентгенови филми”	Не е разрешен.	Заключване.
36	Помещение на гр. ВЗ и ТВК	Не е разрешен.	Заключване.
29, 42	Складови помещения	Не е разрешен.	Заключване.
37	Помещение на организатор документация и домакин	Разрешено за клиента при регистриране на заявката и получаване на доклада/протокола.	Заключване.
-	Временни работни места във фургони - набиране на данни	Не е разрешен.	Заключване.

3.2.1.3. Създаване и спазване на правила за достъп до техническите средства, определени в Правилника за вътрешния ред, [7].

3.3. Взаимоотношения с клиентите след извършване на контрола

3.3.1. Клиентът получава доклад от контрола в тридневен срок след приключване на дейностите по контрола на обекта [3]. При констатиране на недопустими нецялостности (дефекти) на съоръженията в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, се процедира по следния начин:

- Докладът от контрола се издава до един работен ден след провеждане на контрола;
- Уведомява се Ръководителя на ОКС-ИЦ ДиК;

➤ Уведомява се клиента за констатираните нецялостности; извършва се повторен контрол след отстраняване на нецялостностите и се издава доклад за контрол.

3.3.2. Дейностите и отговорностите, свързани с изготвяне на документите от контрола и предаването им на клиента са определени в Процедура по качество за документиране и разпространение на резултатите от контрола [3].

3.3.3. Целият персонал на ОКС-ИЦ ДиК спазва конфиденциалност по отношение на цялата информация, получавана или създавана по време на изпълнение на дейностите контрол, с изключени на това, което се изисква по закон [5].

3.3.4. Резултатите от контрола на съоръжения, под управлението (под юрисдикцията) на “АЕЦ Козлодуй” ЕАД се считат за класифицирана информация, собственост на АЕЦ и на отчетните документи от контрола ОКС-ИЦ ДиК поставя печат “Търговска тайна”.

3.3.5. Резултатите от контрола на съоръжения, под управлението на други възложители/клиенти (ДП РАО, др.) се счита за конфиденциална информация, собственост на клиента, но не трябва да се поставят печат от ОКС-ИЦ ДиК за търговска тайна; това е право на клиента.

3.3.6. Когато ОКС-ИЦ ДиК е задължен по закон или му е възложено съгласно ангажименти по договор, да оповести конфиденциална информация, клиентът трябва да бъде уведомен за предоставяната информация, освен ако не е забранено по закон.

4. УРЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

4.1. В ОКС-ИЦ ДиК е регламентиран ред за постъпване на жалби от клиенти (или от трета заинтересована страна) във връзка с дейността на Органа за контрол – например:

- Неизпълнение на приет договор (програма, заявка за контрол);
- Систематични и/или груби нарушения на технологичния режим за контрол;

- Неизпълнение на вътрешния трудов ред на клиента - например – нарядна система, вътрешни разпоредби относно определено време за работа с източници на йонизиращи лъчения, допуск до работната площадка, мерки по ТБ и др.;

- Загуби, които клиентът е понесъл вследствие дейността на ОКС-ИЦ ДиК.

4.2. Клиентът трябва да адресира жалбата до Ръководителя на ОКС-ИЦ ДиК.

4.3. Ръководителя на ОКС-ИЦ ДиК организира проверка дали жалбата се отнася за дейностите на ОКС-ИЦ ДиК. Ако това се потвърди, жалбата се регистрира в Дневника за уреждане на жалби и възражения;

4.4. Предметът на жалбата се обсъжда от Групата за управление на качеството (ГУК) за изясняване на случая, при необходимост се изисква още информация от заинтересованите страни.

4.5. Ръководителят на ОКС-ИЦ ДиК определя с разпореждане комисия, която да събере необходимата информация, като провери записите и документите по случая, проведе разговори с колегите, външни лица и др. В комисията се включва персонал от ОКС-ИЦ ДиК, който не е участвал в оспорвания контрол.

4.6. Всички етапи от процеса на проучване на жалбата се документират в Дневника за уреждане на жалби и възражения. Записите в дневника трябва да включват подробно описание на фактите, източниците, а също да се направи референция спрямо изискванията на документите. Клиентът трябва да бъде уведомен писмено за междинните етапи на проучването и да му се предостави подходяща информация.

4.7. На основание протокола от работата на комисията и след проверка на събраната информация, Ръководителят на ОКС-ИЦ ДиК обобщава резултатите от разследването на жалбата и предлага на Директор БиК окончателното решение. Директор БиК взема окончателното решение по жалбата.

4.8. Официалното решение по жалбата се изпраща писмено на клиента от Изпълнителния директор, съгласувано с Директор БиК. В Дневника се документира края на процеса по разглеждане на жалбата.

4.9. ГУК взема решение за коригиращи / превантивни/подобряващи действия [8, 9]. Когато дадена жалба поставя под съмнение работата на Органа за контрол по отношение спазването на:

- Собствените документи по качество;
- Други предписания във връзка с качеството на контрола.

ГУК осигурява тези области на дейности и отговорности да бъдат ревизирани бързо, като във възможно най-кратък срок организира преглед на Ръководството на системата за управление [10].

4.10. Жалбите се уреждат в срок от 10 работни дни от регистрирането им.

4.11. ОКС-ИЦ ДиК и клиентът се споразумяват относно:

- Чия е вината и какви са щетите;
- Адекватно решение за компенсации (не само финансови);
- Виновната страна възстановява загубите.

ВНИМАНИЕ! При незаслужено уронване престига на едната страна, другата страна се задължава да я оневини в публичното пространство.

4.12. В случай, че не се стигне до консенсус между заинтересованите страни, то се провежда арбитраж, съгласно т.б.

5. УРЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ

5.1. При несъгласие на клиента с резултатите от контрола, той има право да изготви и да изпрати или внесе възражение в ОКС-ИЦ ДиК.

5.2. Възражения се наричат всички постъпили в ОКС-ИЦ ДиК сигнали във връзка с провеждане и документиране на контрола, например:

- Клиентът не е съгласен с резултатите от контрола;
- Клиентът счита, че методиката за извършване на контрола не е спазена;
- Клиентът претендира за пропуснати ползи вследствие неспазени договорености – например - срокове за контрола и др.

5.3. Всички постъпили в ОКС-ИЦ ДиК възражения се проверяват дали се отнасят за дейността на ОКС-ИЦ ДиК и се регистрират в Дневник за уреждане на жалби и възражения от ОК.

5.4. Процесът за разглеждане на възраженията и вземане на решения е същия, както при жалбите, т.4 от настоящата процедура.

6. АРБИТРАЖ

6.1. Арбитражни преби

Арбитражни са пробите, които имат присъщи характеристики, еднакви с тези на контролириания обект. Целта на арбитражните преби е с тях да се извърши повторен контрол

в случай на регистрирано възражение или рекламация. На практика възможни са следните случаи:

- Обектът за контрол е неподвижен – в този случай имаме т.н. “Неподвижна арбитражна проба”. Мястото на контрола, повърхностната обработка, околните условия са същите, както и при първоначалния контрол.
- Обектът за контрол е подвижен – т.н. “Подвижна арбитражна проба” .

6.2. Съхранение на арбитражните преби

6.2.1. ОКС-ИЦ ДиК съхранява подвижните арбитражни преби на своя територия, както следва:

Таблица 2: Съхранение на арбитражни преби

№	Действия	Арбитражни преби	Място на съхранение	Срок на съхранение
1.	Контрол с металографски методи	Шлифове	Група “Металографски контрол” – заключващ се метален шкаф	Постоянен
2.	Контрол с металографски и спектрални методи.	Преби (заварени съединения, метал)	Група “Металографски контрол” – стенен шкаф	5 години
3.	Атестация на заварчици и на технологии по заваряване	Преби от заварени съединения	OKC-ИЦ ДиК - халето	6 месеца
4.	Визуален, капиллярен и ултразвуков контрол	Метални преби	OKC-ИЦ ДиК- халето	6 месеца

6.2.2. ОКС-ИЦ ДиК идентифицира арбитражните преби, като номерата на пребите се записват в заявката, договора и дневниците за контрола, съгласно [12].

6.2.3. ОКС-ИЦ ДиК съхранява арбитражните преби по начин, който ги предпазва от загуба, повреда или влошаване на присъщите характеристики.

6.3. Провеждане на арбитраж

6.3.1. Арбитражът се провежда от трета, независима страна - арбитър, който има най-малко равни права, както спорещите страни по отношение на предмета на спора. Всички заинтересовани страни са длъжни да се съобразяват с резултатите от арбитража.

6.3.2. Арбитърът извършва повторен контрол, използвайки арбитражните преби при същите условия на контрола. Целта на арбитражата е постигане на консенсус.

7. ДОКУМЕНТИРАНЕ И АРХИВИРАНЕ

Рекламациите и възраженията се документират в:

- 7.1. Раздели “Входяща поща” и “Изходяща поща”;
- 7.2. Дневник за уреждане на жалби и възражения.

Документите се съхраняват в Технически архив на ОКС-ИЦ ДиК за постоянен срок.

8. КОНТРОЛ НА ДЕЙНОСТИТЕ

Ръководителят на ОКС-ИЦ ДиК извършва постоянно вътрешен контрол на дейностите, описани в настоящата процедура.

Дейностите, свързани с взаимоотношенията с клиентите и уреждането на жалби и възражения са обхванати в годишните графики за вътрешни одити в ОКС-ИЦ ДиК; резултатите от одитите се разглеждат на Прегледа на Ръководството на системата за управление.

9. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ

9.1. Термини

Консенсус (по БДС EN 45 020) – Общо съгласие, характеризиращо се с липсата на настоятелно поддържани възражения по съществени въпроси от заинтересованите страни и постигнато чрез процедура, стремяща се да отчете становищата на всички страни и да сближи несъвпадащите гледни точки.

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Консенсусът не предполага задължително единодушие.

9.2. Съкращения

P - Решение	A – Арбитър
О -Осъществяване	ИС – Отдел “Информационни системи и компютърни технологии”
С - Съдействие	К – Клиент
И - Информиране	ОК – Отговорник по качеството
	НК – Наръчник по качеството
	РГ – Ръководител група
	РИЦ – Ръководител ОКС-ИЦ ДиК
	СОД – Система за охранителна дейност
	Т – Технолог

10. ИЗПОЛЗВАНИ ДОКУМЕНТИ

1. Процедура по качество. Преглед на заявки, програми и договори за контрол; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.03-01;
2. Наръчник за управление на качеството в Орган за контрол от вида С – ИЦ ДиК; идентификационен номер ЦДК.УК.НК.001;
3. Процедура по качество. Документиране, съхранение и разпространение на резултатите от контрола; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.05-02;
4. Процедура по качество. Предпазване на обектите на контрол. Манипулиране и съхранение на техническите средства; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.15-01/04;
5. БДС EN ISO / IEC 17 020:2012 Оценяване на съответствието. Изисквания за дейността на различни видове органи, извършващи контрол;
6. Процедура по качество. Контрол и диагностика; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.10-02;
7. Правилник за вътрешния ред в ОКС-ИЦ ДиК, идентификационен номер ЦДК.АД.ПВР.05-01;
8. Процедура по качество. Коригиращи действия”; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.14-01;
9. Процедура по качество. Превентивни действия”; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.14-02;
10. Процедура по качество. Преглед на системата за управление на качеството от ръководството на ОКС-ИЦ “ДиК”; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.01-01;
11. Инструкция за контрол. Подготовка повърхностите на металите и заварените съединения за контрол без разрушаване; идентификационен номер ЦДК.ППК.ИН.0901-01;
12. Процедура по качество. Идентификация и проследимост; идентификационен номер ЦДК.УК.ПК.08-01.