
 <p><b>БСК</b> БУЛГАРКОНТРОЛ 1952</p> <p><b>БУЛГАРКОНТРОЛА АД-СОФИЯ</b> Дирекция "Оценяване на съответствието"</p>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	Код: ПК 7-1
	<b>ДЕЙНОСТ НА КОМИСИЯТА ПО ВЪЗРАЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ</b>	Редакция: 07
		Дата:08.11.2007 г.
		Страница: 1 от 4

## СЪ ДЪРЖАНИЕ

1. Цел
2. Обхват
3. Отговорност
4. Описание на процедурата
  - 4.1. Компетентност
  - 4.2. Основание за възражения от клиенти:
  - 4.3. Регистриране на възраженията:
  - 4.4. Проучване на възражението
  - 4.5. Вземане на решение
5. Документация
6. Свързани документи

	<b>Име,фамилия</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпис</b>
<b>Съставил :</b>	Валентина Михайлова	07.11.2007 г.	В.Михайлова /п/
<b>Проверил :</b>	Траянка Любенова	08.11.2007 г.	Т.Любенова /п/
<b>Одобрил :</b>	Николай Атанасов	08.11.2007 г.	Н.Атанасов /п/

### 1. ЦЕЛ

 <p><b>БСК</b> БУЛГАРКОНТРОЛ 1952 БУЛГАРКОНТРОЛА АД-СОФИЯ Дирекция "Оценяване на съответствието"</p>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	Код: ПК 7-1
	<b>ДЕЙНОСТ НА КОМИСИЯТА ПО ВЪЗРАЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ</b>	Редакция: 07
		Дата: 08.11.2007 г.
		Страница: 2 от 4

Осигуряване на единен подход при регистриране, идентифициране, оценяване и документиране на възражения на заявители, относно решения за отказ за прекратяване на процедурите за оценяване, отказване или отнемане на сертификат за съответствие.

## **2. ОБХВАТ**

Процедура обхваща дейността на комисията по възраженията за всички писмено постъпили възражения, свързани с дейността по оценяване съответствието на продукти.

## **3. ОТГОВОРНОСТ**

3.1. Изпълнителният директор отговаря за:

- определяне на състава на комисията по възраженията;
- одобряването на превантивните мерки, които водят до подобряване на дейността, свързана с оценяване съответствието на продукти.

3.2. Председателят на Комисията по възраженията отговаря за:

- Организира разглеждането на постъпилите възражения и се произнася по тяхната основателност;
- информирание на клиентите за основателността/неоснователността на възраженията и за предприетите мерки;


## **4. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА**

### **4.1. Компетентност**

4.1.1. Състава на комисията по възраженията (КВ) се определя със заповед на Изпълнителния директор.

4.1.2. В състава на комисията са включени лица с юридическо и техническо образование, които са независими от дейността на дирекция "ОС" и могат да вземат компетентно и независимо решение.

4.1.3. Основна задача на Комисията по възраженията е да се гарантира обективност и безпристрастност при решаване на въпросите, свързани с постъпилите възражения, като Председателят и членовете на комисията подписват декларация за независимост и безпристрастност.

 <p><b>БУЛГАРКОНТРОЛ АД-СОФИЯ</b> Дирекция "Оценяване на съответствието"</p>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	Код: ПК 7-1
	<b>ДЕЙНОСТ НА КОМИСИЯТА ПО ВЪЗРАЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ</b>	Редакция: 07
		Дата: 08.11.2007 г.
		Страница: 3 от 4

#### 4.2. Основание за възражения от клиенти:

4.2.1. Комисията по възраженията (КВ) разглежда въпросите, свързани с постъпилите писмени възражения относно:

- решения за прекратяване на процедури за оценяване на съответствието на продукти;
- отказване или отнемане на сертификат за съответствие;

4.2.2. Възраженията могат да се предявят до Комисията по възраженията в 14 дневен срок, за което възложителите са информирани с подписването на двустранен договор .

4.2.3. КВ се произнася по основателността на подадените възражения в едномесечен срок.

#### 4.3. Регистриране на възраженията:

4.3.1. Всички писмено подадени възражения, свързани с обстоятелствата по т. 4.2.1. от настоящата процедура, се завеждат в секретарията на дружеството и се насочват с писмена резолюция на Изпълнителния директор до Председателя на Комисията по възраженията.


4.3.2. В комисията по възраженията се води регистър на възраженията, ФК 7-4, в който всяко възражение се регистрира и се създава досие.

#### 4.4. Проучване на възражението

4.4.1. Комисията по възраженията разглежда условията, при които е извършено оценяването, използваните процедури и установява основателността на претенциите на възложителя.

4.4.2. Проучването включва обстоен преглед на цялата документация по договора. В процеса на проверката трябва да бъде изяснено следното:

- изискванията на клиента достатъчно ясни и точни ли са и съвпадат ли с представената му оферта, както и с представените от него документи;
- правилно ли са приложени процедурите за оценяване на съответствието;
- съхраняват ли се всички съществуващи по заявлението документи, съгласно процедурата за оценяване;
- уведомяван ли е своевременно клиента за хода на оценяването и извършените изпитвания и за евентуално възникнали нередности и несъответствия и особено такива, които имат отношение към предявеното възражение;
- правилно ли са определени и разбрани отговорностите на съответните оценители и ако не, се изясняват причините;

 <p><b>БСК</b> БУЛГАРКОНТРОЛ 1952</p> <p><b>БУЛГАРКОНТРОЛА АД-СОФИЯ</b> Дирекция "Оценяване на съответствието"</p>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	Код: ПК 7-1
	<b>ДЕЙНОСТ НА КОМИСИЯТА ПО ВЪЗРАЖЕНИЯ ОТ КЛИЕНТИ</b>	Редакция: 07
		Дата:08.11.2007 г.
		Страница: 4 от 4

- провеждане на разговор с участниците в оценяване съответствието на съответните продукти ;

#### **4.5. Вземане на решение**

- 4.5.1. В едномесечен срок от постъпване на възражението се провежда заседание на КВ, като се взема окончателно решение по възражението.
- 4.5.2. Решението се взема с пълно единодушие, като се води Протокол от заседанието. За протоколчик се определя някой от членовете на КВ.
- 4.5.3. Възложителят се информира за решението на комисията чрез получаване на екземпляр от протокола от заседанието.
- 4.5.4. Екземпляр от протокола се изпраща и до директора на дирекция "ОС".
- 4.3.3. Решението на КВ е задължително за Директора на дирекция "ОС".

#### **5. ДОКУМЕНТАЦИЯ**

ФК 4.10-1	Декларация за непристрастност
ФК 7-4	Регистър на възраженията

#### **6. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ**

ПК 7-4	Управление на молби, жалби, възражения
--------	--