



КОЛИ СКАРГА ПРИЗВОДИТЬ ДО СИСТЕМНИХ ЗМІН

Ірина Дергачова

Керівниця департаменту дистанційного сервісу





**ЯК МИ ЙШЛИ
ВІД СКАРГ
ДО ЦУКЕРОК?**

5

Bureau Veritas Certification

ТОВ «ІМЛ «ДІЛА»

Головний офіс: вул. Підвищоцького, 4а, 6а, м. Київ, 01103, Україна

Цей сертифікат виданий організації з дельтовидним діленням, інформація про додаткові ділення наведена на наступній сторінці (s/sx)

Bureau Veritas Certification Holding SAS – UK Branch підтверджує, що Система Управління вищезазначеної організації перевірена та відповідає вимогам стандартів на системи управління, якіказано нижче

ISO 9001:2015

Сфера сертифікації

Медична лабораторна діагностика у сфері: гематологіє; загальноклінічні дослідження; цитологіє; клінічна хімія, в т.ч. біохімія, гормони, онкомаркери, показники гемостазу, токсикологіє, серологіє; лабораторна та клінічна мікробіологія та актиномікологія, в т.ч. мікологія, мікогеноміка, імуноцитологія, імунофенотипування; мікробіологія, в т.ч. бактеріологія, мікологія, мікологія, паразитологія та санітарно-епідеміологічні дослідження; медична та лабораторна генетика, в т.ч. цитогенетика, молекулярна генетика, онкологія, молекулярна патологія; молекулярна біологія; патоморфологія (патологічна анатомія), в т.ч. патогістологія, імуногістохімія, імуноцитохімія, онкологія; епідеміологія; взяття і обробка біологічного матеріалу.

Дата початку першого сертифікаційного циклу: 21 вересня 2005
Дата закінчення попереднього сертифікаційного циклу: NA
Дата сертифікаційного / ресертифікаційного аудиту: NA
Дата початку сертифікаційного / ресертифікаційного циклу: 04 листопада 2024
За умови постійного належного функціонування Системи Управління організації цей сертифікат діє до: 27 листопада 2026

Сертифікат No. UA231145 Версія: 2 Дата видання: 04 листопада 2024


Свідчення О.Я. Підсук
Підписано від імені BVCH SAS UK Branch

Адреса організації з сертифікації: 5th Floor, 100 Lower Thames Street, London, EC3R 6DL, United Kingdom
Регіональний офіс: 5-й поверх, вул. Савська Пелітська, 38, м. Київ, 01032, Україна

Додаткові копієння стосовно сфери охоплення та умов цього сертифікату, і віном, застосованих до системи управління, можна одержати за тел. +380 44 354 16 00

1 / 2

НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО З АКРЕДИТАЦІЇ УКРАЇНИ																	
НАЦІОНАЛЬНИЙ ОРГАН УКРАЇНИ З АКРЕДИТАЦІЇ																	
АТЕСТАТ ПРО АКРЕДИТАЦІЮ																	
		Зареєстрований у Реєстрі з 23 грудня 2024 року* за № 30001 дійсний до 18 жовтня 2026 року Дата первинної акредитації: 19 жовтня 2016 року															
НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО З АКРЕДИТАЦІЇ УКРАЇНИ ЦИМ ЗАТВЕРДУЄ КОМПЕТЕНТНІСТЬ																	
Діагностичного центру ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬністю «МЛ «ДЛА»																	
Місцезнаходження юридичної особи: 01103, м. Київ, вул. Професора Підвиського, буд. 6А Місцезнаходження органу з оцінки відповідності: 01103, м. Київ, вул. Професора Підвиського, буд. 4А 03039, м. Київ, проспект Науки, 5 79052, м. Львів, вул. Сяйво, 8А																	
<table border="1"><tr><td>2</td><td>5</td><td>5</td><td>8</td><td>7</td><td>3</td><td>9</td><td>0</td></tr></table> (Код ЄДРПОУ)										2	5	5	8	7	3	9	0
2	5	5	8	7	3	9	0										
ЯК МЕДИЧНОЇ ЛАБОРАТОРІЇ ВІДПОВІДНО ДО ВИМОГ ISO 15189:2022 В СФЕРІ:																	
генетологічні, хіміко-мікроскопічні, цитологічні, цитохімічні, біохімічні (в т. ч. коагуляційні), гормональні дослідження, онкомаркери), хіміко-токсикологічні, імунологічні (в т. ч. аутоімунні, специфічні антитіла до антигенів рослинного, тваринного та хімічного походження), імуноцитологічні (імунофенотипування), імуногенетологічні, імунохімічні, мікологічні, паразитологічні, медико-генетичні (в т. ч. цитогенетичні, молекулярно-генетичні, молекулярно-біологічні), бактеріологічні, гістологічні, імуногістохімічні дослідження біологічного матеріалу людини.																	
Сфера акредитації визначена додатком до цього атестата. Додаток с невід'ємною частиною цього атестату і складається з 153 аркушів.																	
* На заміну виданого від 19 жовтня 2021 року у зв'язку з внесенням змін. Рішення щодо внесення змін, які стосуються даної акредитації ООВ від 23 грудня 2024 року. Рішення щодо розширення сфери акредитації ООВ від 23 грудня 2024 року. Перелік пунктів вибору зразків клініко-діагностичної лабораторії ДІТ ТОВ «МЛ «ДЛА», що охоплює дію цього атестата зазначено на закріпленій сторінці цього атестату.																	
В.о. директора					Сергій КОСТИК												
																	
бульвар Тараса Шевченка, будинок 23, Київ, 01033																	
Зареєстровано у журналі обліку за № 1291А																	
БАУ в національному, з Угоди ЕА МСА з офісом співробітництва, «сертифікація продукції», «сертифікація персоналу», «сертифікація систем менеджменту», «систематизація досліджень», «владання та верифікація». 2) Угода ІІАС МСА з офісом співробітництва, «майданчик», «систематизація досліджень», «владання та верифікація». 3) Угода ІІАС МСА з офісом «Сертифікація продукції», «Сертифікація персоналу», «Сертифікація систем менеджменту», «владання та верифікація».																	

ГРУПА КЛІЄНТСЬКИХ ЗВЕРНЕНЬ

4



-  E-mail
-  Дзвінки
-  google-maps
-  Сайти відгуків
-  Соцмережі
-  Viber-опитування

КЛАСИФІКАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

6



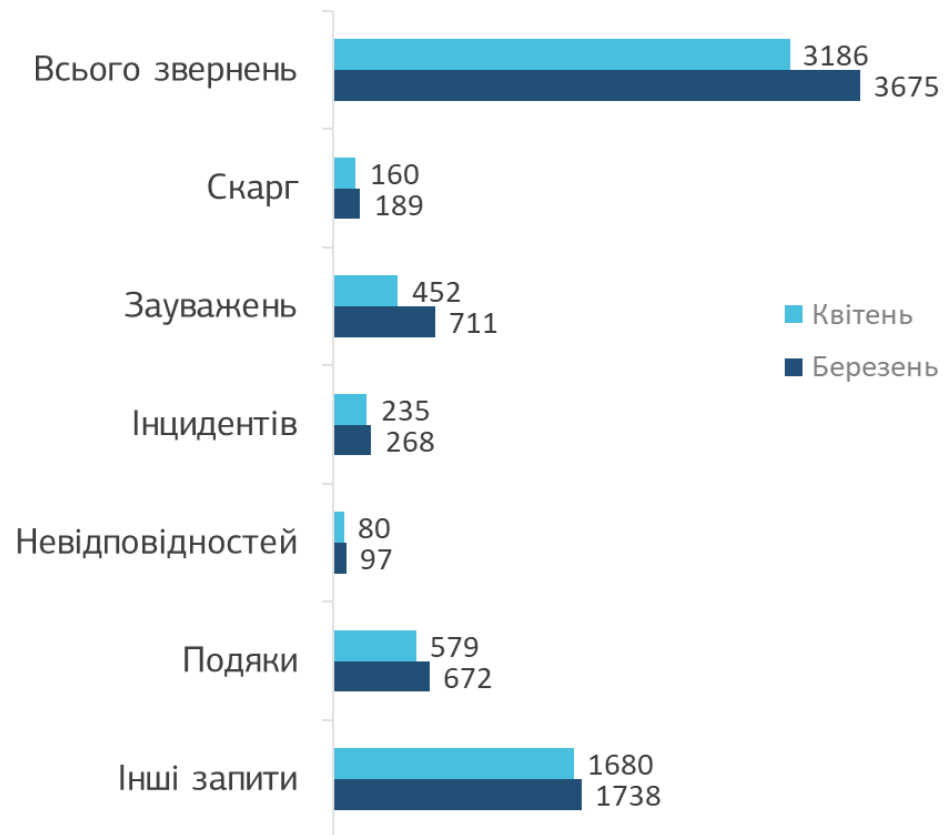
Інцидент = невідповідність + зауваження

Пропозиція → зауваження / інцидент

Скарга = очікування -, є потреба в
зворотному зв'язку

ТРОХИ СТАТИСТИКИ

7



КЛАСИФІКАЦІЯ СКАРГ

СТАНДАРТНІ ПРОСТІ

Типові скарги, для опрацювання яких є скрипт/алгоритм, відповідь задовольняє клієнта

СТАНДАРТНІ УСКЛАДНЕНІ

Скарги, що потребують довготривалого розбору та/або остаточної відповіді клієнту після розбору, або відповідь згідно стандартного скрипту не задовольняє клієнта

НЕСТАНДАРТНІ

Специфічні скарги, які не можуть бути опрацьовані згідно стандартних скриптів/алгоритмів, та потребують залучення 3 лінії

КРИЗА 1 РІВНЯ

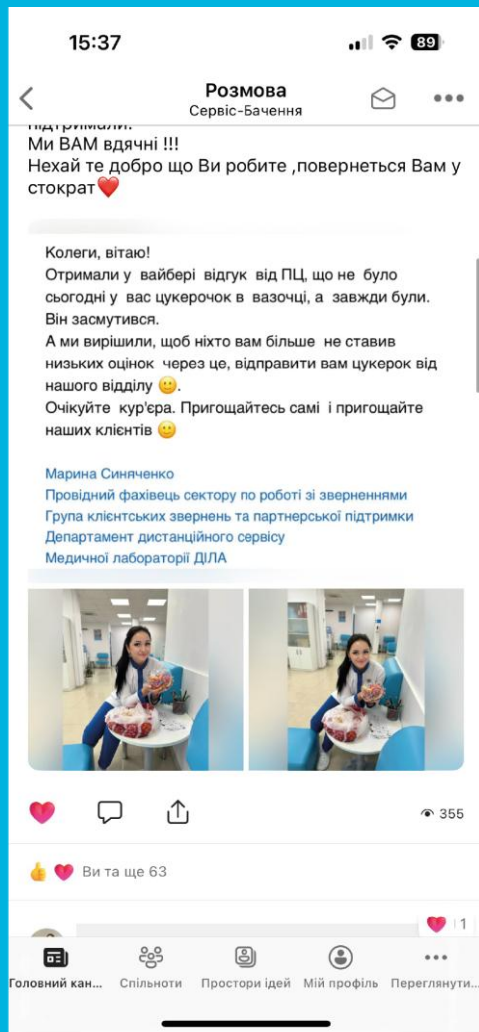
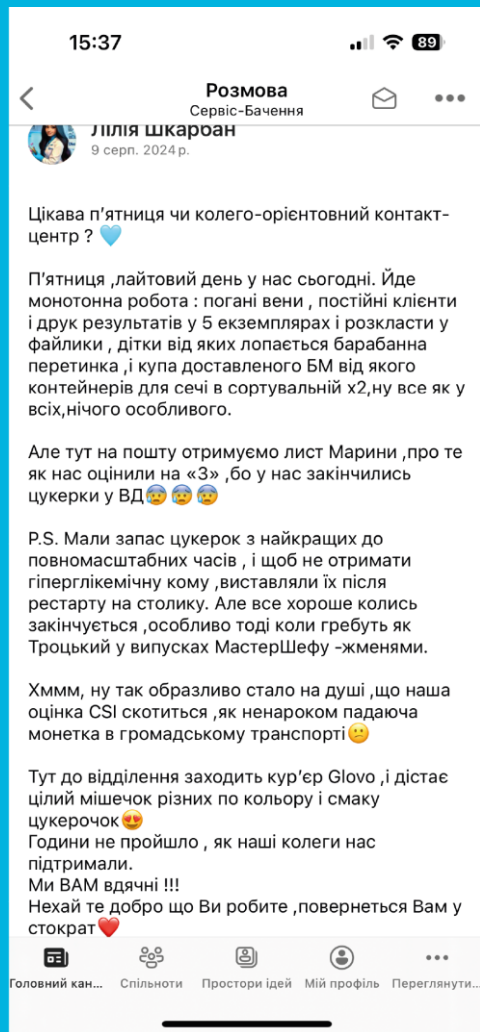
Ситуація, яка може вийти в публічний простір (вже вийшла), спричинити помірні репутаційні та інші ризики для компанії

КРИЗА 2 РІВНЯ

Ситуація, яка може вийти в публічний простір (вже вийшла), спричинити критичні репутаційні та інші ризики для компанії

НЕСТАНДАРТНІ СКАРГИ





Лілія Шкарбан у Viva Engage:

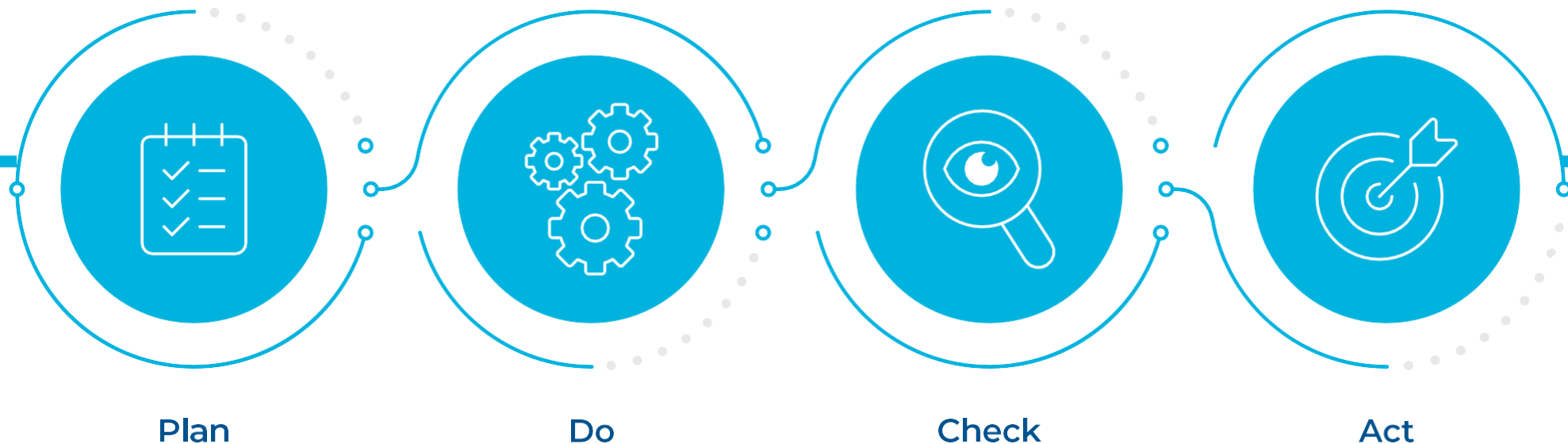
Цікава п'ятниця чи колего-орієнтовний контакт-центр?

П'ятниця, лайтовий день у нас сьогодні. Йде монотонна робота: погані вени, постійні клієнти...

Опубліковано в групі Сервіс-Бачення

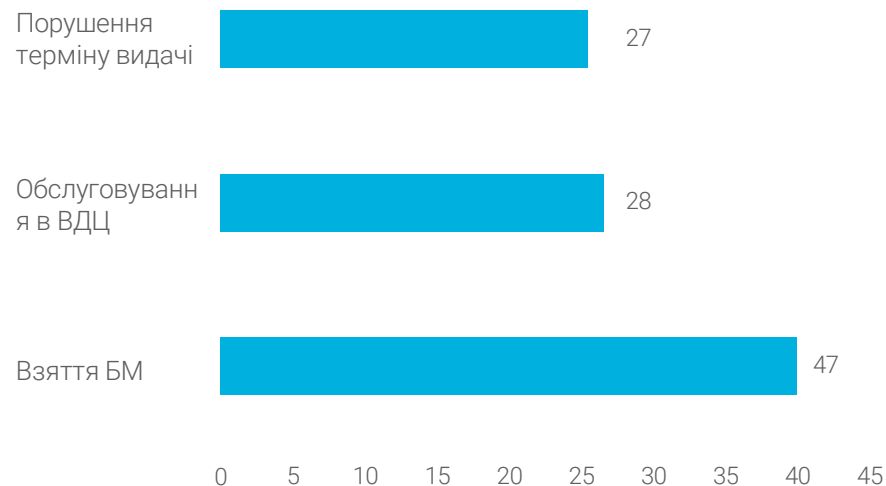
СТАНДАРТНІ СКАРГИ

11





СТАНДАРТНІ СКАРГИ



- Фіксуємо
- Опрацьовуємо
- Аналізуємо
- Запобігаємо



ВИСНОВКИ

13

Працювати треба і зі **статистикою**, яку дають нам стандартні скарги, і з **поодинокими випадками нестандартних скарг**, які можуть вплинути на кардинальну зміну процесів компанії





Ірина Дергачова

 iryna.dergachova
 +38 093 210 45 16