



Pravidla reklamačního řízení v laboratoři

Stížnosti k výsledkům zkoušek lze podat písemně (E-mailem) do kanceláře výstupu výsledků nebo přímo ředitele úseku laboratoří.

Podané stížnosti se vyřizují následovně:

- 1) Pracovník výstupu výsledků, manažerka kvality resp. ředitelka laboratoří si na základě obdržených informací zjistí na oddělení příjmu vzorků a v laboratorním programu Labsystém údaje nezbytné k prověření stížnosti a ty pak předají k přezkoumání příslušnému analytikovi, odpovědnému za analýzu.
- 2) Analytik provede na základě svých laboratorních záznamů přezkoumání celého zkušební postupu a posoudí, zda stížnost je oprávněná či ne. V případě oprávněné stížnosti stanoví nápravné opatření, které vždy schvaluje ředitelka laboratoří.
- 3) Parametr s nesprávným výsledkem se objednateli neúčtuje. Pokud se jedná o chybu při provedení analýzy (nikoliv chybné vyhodnocení nebo zápis), a je dosud k dispozici zkušební vzorek, je zkouška opakována.
- 4) Objednateli je předán nový protokol o zkouškách, s informací o nahrazení protokolu původního.
- 5) Termín vyřízení stížnosti je nejpozději do týdne od jejího podání.
- 6) Ke každé podané stížnosti (oprávněné i neoprávněné) je objednateli podáno písemné vysvětlení.
- 7) Všechny přijaté stížnosti včetně způsobu řešení a nápravných opatření se zaznamenávají do Protokolu pro vyřizování neshod.

Stížnosti mimo oblast výsledků zkoušek (např. na jednání pracovníků laboratoře, fakturaci zakázek, nedodržení termínů apod.) lze podat písemně pouze ředitelce laboratoří nebo jejímu zástupci. Postup nápravy je v těchto případech řešen individuálně dle charakteru stížnosti a v souladu se zněním uzavřené smlouvy o dílo.

Zpracovala: Ing. Olga Jačaninová
manažerka kvality laboratoří

Datum vystavení: 11.1.2016