

Postup řešení stížností

Laboratoř prošetřuje každou přijatou stížnost a postupuje následovně.

1. Člen vedení kalibrační laboratoře přijímá a akceptuje stížnosti podané písemnou formou (e-mail, dopis, apod.) a přijetí stížnosti potvrdí písemně stěžovateli. Současně jej informuje o pravděpodobném termínu vyřízení stížnosti. Pokud se podílel na předmětu stížnosti člen vedení kalibrační laboratoře, který stížnost převzal, pověří šetřením oprávněnosti stížnosti jiného člena vedení kalibrační laboratoře tak, aby byla zajištěna jeho nestrannost při řešení stížnosti.
2. Člen vedení kalibrační laboratoře zaeviduje stížnost do formuláře Evidence stížností a reklamací, prošetří stížnost a prověří její oprávněnost.
3. V případě neoprávněné stížnosti zpracuje člen vedení kalibrační laboratoře písemné vyjádření stěžovateli se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků, informuje stěžovatele o výsledku řešení a stížnost uzavře.
4. V případě oprávněné stížnosti člen vedení kalibrační laboratoře domluví se zákazníkem způsob a termín řešení.
5. Pokud je člen vedení kalibrační laboratoře zainteresován na stížnosti, je provedeno schválení řešení nezávislým členem vedení kalibrační laboratoře.
6. Pokud je stížnost oprávněná (byla identifikována neshodná práce), postupuje člen vedení kalibrační laboratoře dále v souladu s postupy řešení Neshodné práce a postupy Nápravných opatření. Stížnost je v tomto případě ukončena po vypořádání nápravy dle požadavků stěžovatele.
7. Každá stížnost musí být vyřízena a stanovisko odesláno stěžovateli členem vedení kalibrační laboratoře.