

SPOSÓB ROZPATRYWANIA SKARG DOTYCZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI LABORATORIUM POMIAROWEGO MASY TOPS S.C.

1. Klientowi laboratorium przysługuje prawo wniesienia skargi.
2. Skargi mogą być wnoszone tylko w formie pisemnej (pocztą elektroniczną lub listownie).
3. Skargi dotyczące wystawionego przez Laboratorium świadectwa wzorcowania mogą być wnoszone w ciągu 10 dni od daty otrzymania świadectwa przez Klienta.
4. Po otrzymaniu skargi Kierownik Laboratorium ocenia czy skarga dotyczy działalności laboratoryjnej (wzorcowania). Jeśli tak, przystępuje do jej rozpatrzenia oraz zapisuje ją w „Rejestrze skarg”.
5. Laboratorium przesyła składającemu skargę potwierdzenie jej przyjęcia.
6. Skargi rozpatrywane są przez Kierownika Laboratorium w terminie 14 dni od otrzymania.
7. Rozpatrywanie skargi rozpoczyna się od analizy przyczyn zaistniałej sytuacji oraz zebrania i zweryfikowania wszystkich niezbędnych informacji w celu potwierdzenia zasadności skargi.
8. Kierownik Laboratorium we współpracy ze swoim Zastępcą decydują o działaniach, które zostaną podjęte w odpowiedzi na skargę oraz terminie ich wykonania.
9. Jeżeli to możliwe, Laboratorium dostarcza składającemu skargę sprawozdanie z przebiegu jej rozpatrywania oraz jego rezultat. Sprawozdanie sprawdzane i zatwierdzone jest przez osobę niezaangażowaną w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy. W przypadku braku kompetentnej osoby w firmie/laboratorium, dopuszcza się możliwość skorzystania z zewnętrznego personelu w tym zakresie.
10. Po zakończeniu procesu rozpatrywania skargi, Laboratorium powiadamia pisemnie składającego skargę o zakończeniu rozpatrywania skargi.