

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. Po otrzymaniu skargi Kierownik Laboratorium ocenia czy skarga dotyczy działalności laboratoryjnej (wzorcowania). Jeśli tak, przystępuje do jej rozpatrzenia oraz zapisuje ją w „Rejestrze skarg”.
4. Laboratorium przesyła składającemu skargę potwierdzenie jej przyjęcia.
5. Skargi rozpatrywane są przez Kierownika Laboratorium w terminie 14 dni od otrzymania.
6. Rozpatrywanie skargi rozpoczyna się od analizy przyczyn zaistniałej sytuacji oraz zebrania i zweryfikowania wszystkich niezbędnych informacji w celu potwierdzenie zasadności skargi.
7. Kierownik Laboratorium we współpracy ze swoim Zastępcą decydują o działaniach, które zostaną podjęte w odpowiedzi na skargę oraz terminie ich wykonania.
8. 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.
9. Po zakończeniu procesu rozpatrywania skargi, Laboratorium powiadamia pisemnie składającego skargę o zakończeniu rozpatrywania skargi.