



Označení: ReŘLab_4_2020

Pravidla reklamačního řízení v laboratořích

Stížnosti podané k výsledkům zkoušek se vyřizují následovně:

1. Stížnosti k výsledkům zkoušek mohou být podány telefonicky, e-mailem nebo osobně. Stížnosti přijímá pracovník výstupu výsledků, manažer kvality, obchodní manažer nebo ředitel laboratoří. Přijetí stížnosti k výsledkům zkoušek podané písemně (e-mailem) je stěžovateli potvrzeno.
2. Přijatá stížnost je předána manažeru kvality, který na základě obdržených informací zjistí z dostupných záznamů další údaje nezbytné k prověření stížnosti (ze záznamů na pracovišti příjmu vzorků, ze záznamů v laboratorním programu Labsystém, z objednávky apod.). Ty pak předá k přezkoumání analytikovi, odpovědnému za příslušnou analýzu. Analytik provede na základě svých laboratorních záznamů přezkoumání celého zkušební postupu.
3. Výsledek šetření sdělí analytik manažeru kvality, který s přihlédnutím ke všem dostupným podkladům posoudí oprávněnost stížnosti. Pokud se jedná o chybu při provedení analýzy (nikoliv chybné vyhodnocení nebo zápis) a je dosud k dispozici zkušební vzorek, je zkouška opakována. V případě oprávněné stížnosti je postupováno jako při neshodné práci a jsou stanovena nápravná opatření, která schvaluje ředitel laboratoří.
4. Parametr s nesprávným výsledkem se objednateli neúčtuje.
5. Výstupy ze stížností, které mají být sděleny stěžovateli, jsou přezkoumány a schváleny osobou, která nebyla zapojena do předmětu stížnosti.
6. V případě opravy výsledků je stěžovateli předán nový protokol o zkouškách, s informací o nahrazení protokolu původního.
7. Ke každé podané stížnosti (oprávněné i neoprávněné) je objednateli podáno písemné vysvětlení.
8. Termín vyřízení stížnosti je nejpozději do týdne od jejího podání.
9. Všechny přijaté stížnosti k výsledkům zkoušek se zaznamenávají do formuláře FLAB 7.9/1 „Protokol pro vyřizování stížností“, oprávněné stížnosti včetně způsobu řešení a nápravných opatření následně ještě do formuláře FLAB 7.10/1 „Protokol pro vyřizování neshody“.

Stížnosti mimo oblast výsledků zkoušek (např. na jednání pracovníků laboratoře, fakturaci zakázek, nedodržení termínů apod.) lze podat pouze řediteli laboratoří nebo jeho 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: 19.1.2022

Související dokumentace: Příručka kvality laboratoří, kap. 7.9 „Stížnosti“