



Reklamační řád laboratoře

1. Předmět a vymezení působnosti

Tento dokument upravuje postup při vyřizování stížností, reklamací, oznámení a podnětů týkajících se činnosti laboratoře. Za zajištění všech příslušných kroků zodpovídá vedoucí laboratoře.

Všichni pracovníci laboratoře, kteří se podílejí na výše uvedených činnostech, jsou povinni se tímto předpisem řídit.

2. Zkratky a definice

V tomto dokumentu se používají pojmy a zkratky definované v příručce kvality a v ČSN EN ISO/IEC 17025. Vlastní definice nejsou zavedeny.

3. Proces vyřizování stížností

3.1 Postup při vyřizování stížností

- ◆ Stížnosti od zákazníků přijímají všichni pracovníci laboratoře. Stížnosti vyřizuje vedoucí laboratoře, její zástupce a pracovníci úseku evidence vzorků a vystavování protokolů.
- ◆ Po obdržení stížnosti laboratoř potvrdí stěžovateli, (pokud se stížnost týká činností laboratoře, za které odpovídá) přijetí stížnosti.
- ◆ Následně je stížnost podrobena zkoumání oprávněnosti, stížnost je prošetřena a je rozhodnuto o tom, jaké kroky je potřeba podniknout v reakci na ni.
- ◆ Stěžovateli jsou poskytovány zprávy o stavu vyřizování a jeho výsledku.
- ◆ V případě stížnosti na výsledek nebo provedení analýz je provedena kontrola celého analytického postupu (vertikální prověrka kvality), v rámci které je kontrolováno dodržování pracovního postupu, kalibrace přístrojů, výsledky kontrolních analýz i výsledky vlastní analýzy, výpočty a závěrečný přenos dat na výstupní protokol.
- ◆ Je-li nalezena chyba v pracovním postupu nebo přenosu údajů, je chyba bezodkladně napravena, případně je analýza opakována, výsledek opraven a je vydán nový zkušební protokol.



Strana: 2

Nahrazuje str.: z 01.07.2021

Vypracoval: Ing. Klokočnicková

Celkem str.: 3

Datum vydání: 1. 5. 2024

Schválil: Ing. Jankovská

- ◆ Chyba závažného charakteru, je hodnocena jako neshoda a je postupováno dle SPP 12 – Neshodná práce a opatření k nápravě.
- ◆ Nebyla-li chyba odhalena a umožňuje-li to charakter vzorku, je na závěr šetření provedena opakovaná analýza dotčeného vzorku.
- ◆ V případě, že není možno analýzu opakovat, je zákazník požádán o dodání nového vzorku.
- ◆ Není-li stížnost shledána oprávněnou, je případné opakování analýzy na žádost zákazníka provedeno na jeho náklady.
- ◆ Stížnost je evidována a jsou vedeny průběžné záznamy o jejím řešení.
- ◆ Evidence stížností obsahuje:
 - datum příjmu stížnosti a pořadové číslo, kdo přijal stížnost
 - příjmení, jméno nebo obchodní název stěžovatele
 - popis stížnosti
 - úsek, kterého se stížnost týká
 - návrh na vyřízení stížnosti
 - termín vyřízení stížnosti
 - výsledek vyřízení stížnosti
 - datum podání zprávy stěžovateli
 - originály přijatých stížností a kopie odpovědí na ně

3.2 Zásady pro vyřizování stížností

- ◆ Zákazník má právo uplatnit písemnou námitku nebo stížnost kdykoli v průběhu spolupráce s laboratoří.
- ◆ Laboratoř je plně zodpovědná za všechna rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování stížností.
- ◆ Stížnosti a námitky se vyřizují co nejdříve, nejdéle však do 30 dní od jejich přijetí.
- ◆ Stížnosti jsou přijímány i vyřizovány ústně, telefonicky, písemně nebo e-mailem. O telefonických a ústních jednáních se pořizují písemné záznamy.



Monitoring, s.r.o. – Organizační řády a směrnice

Související dokumentace A 5

Název: Reklamační řád laboratoře

Strana: 3

Nahrazuje str.: z 01.07.2021

Vypracoval: Ing. Klokočnicková

Celkem str.: 3

Datum vydání: 1. 5. 2024

Schválil: Ing. Jankovská

- ◆ Všechny stížnosti a jejich řešení jsou dokumentovány a archivovány v Z J3 u zástupce vedoucí laboratoře.
- ◆ Výstupy ze stížností, které mají být sděleny stěžovateli, musí být schváleny nestrannou osobou.
- ◆ Stěžovateli je oznámeno, že byl proces vyřizování stížností ukončen.
- ◆ Stížnosti třetích stran jsou vyřizovány pouze s předchozím souhlasem původního zákazníka, k jehož zakázce se stížnost vztahuje.
- ◆ Stížnosti a námitky jsou hodnoceny v rámci přezkoumávání systému managementu, jsou analyzovány příčiny stížností a posuzovány možnosti zavedení preventivních opatření nebo do tabulky Hodnocení rizik.

4. Dokumentace a záznamy

Řešení stížností je náplní kapitoly 7.9 Příručky kvality – Stížnosti, podrobně je popsáno v tomto dokumentu. Záznam o stížnostech a námitkách a veškerá dokumentace týkající se stížností se zakládá do složky Z J3 – Stížnosti (formulář F 5.5), která je uložena u zástupce vedoucí laboratoře.

5. Související dokumenty

MPA 10-01-.. v platném znění – Metodické pokyny pro akreditaci

ČSN EN ISO/IEC 17025 Všeobecné požadavky na kompetenci zkušebních a kalibračních laboratoří v akreditačním systému České republiky

SPP 12 - Neshodná práce a opatření k nápravě

Z J3 – Stížnosti