

## Pravidla reklamačního řízení v laboratoři

**Stížnosti podané k výsledkům zkoušek se vyřizují následovně:**

1. Stížnosti k výsledkům zkoušek mohou být podány telefonicky, e-mailem nebo osobně. Stížnosti přijímá administrativní pracovník, manažer kvality, vedoucí laboratoře. Přijetí stížnosti k výsledkům zkoušek podané písemně (e-mailem) je stěžovateli potvrzeno do 3 prac. dnů vedoucí laboratoře.
2. Přijatá stížnost je předána vedoucí laboratoře, která na základě obdržených informací zjistí z dostupných záznamů další údaje nezbytné k prověření stížnosti (ze záznamů na pracovišti příjmu vzorků, ze záznamů v laboratorním informačním systému, z objednávky apod.). Ty pak předá k přezkoumání manažeru kvality/odpovědnému analytikovi, který provede na základě laboratorních záznamů společně s osobou, která zkoušky prováděla, přezkoumání celého zkušebního postupu.
3. S přihlédnutím ke všem dostupným podkladům posoudí manažer kvality/odpovědný analytik 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 vedoucí laboratoře.
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 max. 15 pracovních dní od jejího podání.
9. Všechny přijaté stížnosti k výsledkům zkoušek včetně způsobu řešení a nápravných opatření se zaznamenávají do formuláře F22 **Záznam o evidenci a řešení stížnosti**.

**Stížnosti mimo oblast výsledků zkoušek** (např. na jednání pracovníků laboratoře, fakturaci zakázek, nedodržení termínů apod.) lze podat pouze vedoucí laboratoře nebo jejímu zástupci. Postup nápravy je v těchto případech řešen individuálně dle charakteru stížnosti a v souladu se zněním uzavřené smlouvy o dílo.

Zpracovala: Veronika Stáňová  
Vedoucí zkušební laboratoře

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Stáňová", is written over the printed name of the laboratory head.

Datum vystavení: 12.8.2024

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