

## SPOSÓB ZŁOŻENIA ORAZ POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI DOTYCZĄCYMI DZIAŁALNOŚCI LABORATORIUM WZORCUJĄCEGO LAB-SCALE

### 1. Zgłaszanie skargi.

- 1.1. Wszelkiego rodzaju skargi mogą być zgłaszane przez Klienta na każdym etapie realizacji zlecenia i dotyczyć każdego aspektu współpracy z Laboratorium Wzorcującym.
- 1.2. Skargi mogą być zgłaszane pisemnie, pocztą elektroniczną, pocztą tradycyjną, telefonicznie lub osobiście ustnie przez Klienta.
- 1.3. Klient zgłasza skargę, którą ma prawo odebrać każdy pracownik laboratorium.
- 1.4. Kierownik ds. Jakości weryfikuje wszystkie niezbędne informacje w celu potwierdzenia zasadności skargi.
- 1.5. Kierownik ds. Jakości tworzy dla skargi **Kartę niezgodności** oraz wpisuje ją na **Listę niezgodności**.
- 1.6. Klient zostaje poinformowany o trybie administracyjnym rozpatrzenia skargi.
- 1.7. Jeżeli Klient prosi o potwierdzenie przyjęcia, dostaje kserokopię karty, potwierdzonej za zgodność z oryginałem.

### 2. Rozpatrzenie skargi.

- 2.1. Skargi rozpatrywane są w trybie administracyjnym.
- 2.2. Kierownik ds. Jakości w porozumieniu z Prezesem/Wiceprezesem bada zasadność zgłoszonej skargi. Ustalenia wpisuje do **Karty niezgodności**.
- 2.3. Wynik rozpatrzenia skargi opracowuje Kierownik ds. Jakości, natomiast sprawdza i zatwierdza Prezes lub Wiceprezes.
- 2.4. W przypadku otrzymania skargi od innej strony (nie będącej klientem Laboratorium), sposób postępowania Laboratorium jest analogiczny jak w przypadku skargi złożonej przez Klienta.

### 3. Skierowanie odpowiedzi do Klienta.

- 3.1. Kierownik ds. Jakości kieruje pisemną odpowiedź do Klienta. W przypadku odpowiedzi pozytywnej dla Klienta informuje go o sposobie załatwienia skargi.
- 3.2. W przypadku odpowiedzi negatywnej informuje o możliwości rozstrzygnięcia sporu na drodze sądowej lub arbitrażu gospodarczego.