



SPIS TREŚCI

1. Cel	2
2. Zakres stosowania	2
3. Terminy, definicje, skróty	2
4. Odpowiedzialność	2
5. Treść procedury	2
5.1. Zgłoszenie skargi.....	2
5.2. Rejestracja skargi	2
5.3. Kontakt z klientem	3
5.4. Powołanie zespołu do rozpatrzenia skargi	3
5.5. Analiza zasadności skargi	3
5.6. Odrzucenie skargi.....	3
5.7. Uznanie skargi.....	3
5.8. Powiadomienie klienta	4
5.9. Działania korygujące i audyty pozaplanowe.....	4
5.10. Doskonalenie systemu zarządzania	4
6. Wykaz załączników:.....	4
7. Karta zmian	5

OPRACOWAŁ Kierownik Jakości Ewa Kieruzel	SPRAWDZIŁ Kierownik Laboratorium Mateusz Morawiec	ZATWIERDZIŁ Kierownik Laboratorium Mateusz Morawiec
---	--	--

1. Cel

Procedura określa sposób postępowania w przypadku zgłoszenia skargi przez klienta.

2. Zakres stosowania

Niniejsza procedura obowiązuje w Laboratorium Badawczym.

3. Terminy, definicje, skróty

W procedurze stosuje się terminy i definicje podane w normie PN-EN ISO/IEC 17025 oraz PN-EN ISO/IEC 17000.

SIMPTESTCERT, Spółka	Ośrodek Badań i Certyfikacji SIMPTESTCERT Sp. z o.o.,
Laboratorium (DB)	Laboratorium Badawcze wchodzące w skład SIMPTESTCERT,
Zakład Certyfikacji (DC)	Zakład Certyfikacji wchodzący w skład SIMPTESTCERT,
KJ	Księga jakości,
PO	Procedura ogólna,
PB	Procedura badawcza,
Skarga	Wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do laboratorium, dotyczące działań lub wyników tego laboratorium, na które oczekuje się odpowiedzi.

4. Odpowiedzialność

Prezes / Dyrektor	<ul style="list-style-type: none"> – Ustalenie postępowania dotyczącego rozpatrzenia skargi – Wyznaczenie zespołu do rozpatrzenia skargi – Podjęcie decyzji o zasadności złożonej skargi – Przekazanie decyzji w sprawie skargi
Kierownik Laboratorium	<ul style="list-style-type: none"> – Ustalenie postępowania dotyczącego rozpatrzenia skargi – Kontakt z klientem w sprawie ustalenia szczegółów dotyczących skargi oraz potwierdzenia jej przyjęcia – Wyznaczenie zespołu do rozpatrzenia skargi –
Kierownik Jakości	<ul style="list-style-type: none"> – Wstępna analiza i rejestracja skargi

5. Treść procedury**5.1. Zgłoszenie skargi**

Podczas realizacji każdego zlecenia, na etapie potwierdzenia przyjęcia zlecenia oraz na etapie przekazania sprawozdania z badań, klient informowany jest o możliwości złożenia skargi w przypadku, kiedy Laboratorium nie spełnia jego oczekiwań w zakresie badań, terminu ich wykonania, czy nie uzgodnionych odstępstw. Na etapie przyjęcia zlecenia informacja przekazywana jest poprzez umieszczenie odpowiedniej klauzuli na formularzu „Potwierdzenia przyjęcia zlecenia”, z kolei na etapie przekazania sprawozdania z badań informacja przekazywana jest ustnie lub pisemnie, gdy sprawozdanie przekazywane jest pocztą lub mailowo..

Skargi powinny być zgłaszane mailowo na adres laboratorium@simptestcert.pl lub pocztą tradycyjną na adres SIMPTESTCERT w Katowicach.

5.2. Rejestracja skargi

Po zapoznaniu się z treścią skargi i potwierdzeniu, że skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, za którą Laboratorium jest odpowiedzialne, Kierownik Jakości odnotowuje ją w rejestrze skarg oraz przekazuje jej kopię Kierownikowi Laboratorium oraz Prezesowi /

Dyrektorowi, którzy podejmują decyzję o dalszym postępowaniu. Skargi dotyczące wykonania próbek (ukrytych wad nie stwierdzonych podczas przyjmowania próbek w Laboratorium) oraz ich reprezentatywności w przypadku gdy dostarcza je klient są niezależne od pracy Laboratorium i nie są przyjmowane.

W przypadku, gdy skarga sformułowana jest niejednoznacznie, Laboratorium wzywa klienta do jej doprecyzowania lub uzupełnienia w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpatrzenia.

5.3. Kontakt z klientem

Po zarejestrowaniu skargi Kierownik Laboratorium kontaktuje się z klientem w celu potwierdzenia przyjęcia skargi i wstępnego wyjaśnienia przyczyny jej złożenia oraz ustalenia sposobu dalszej komunikacji z klientem. Na życzenie klienta Kierownik Laboratorium informuje o przebiegu postępowania wyjaśniającego.

5.4. Powołanie zespołu do rozpatrzenia skargi

W celu wnikliwego rozpatrzenia zasadności złożonej skargi Kierownik Laboratorium w porozumieniu z Prezesem / Dyrektorem wyznacza zespół do przeprowadzenia dalszego postępowania. W skład zespołu powinny zostać powołane osoby, które:

- nie były zaangażowane w badania dotyczące złożonej skargi,
- nie wykazują konfliktu interesów ze składającym skargę,
- są kompetentne do oceny w obszarze złożonej skargi.

5.5. Analiza zasadności skargi

Powołany zespół dokonuje analizy przyczyny i zasadności złożonej skargi oraz przeprowadza przegląd zgromadzonej dokumentacji. Uznanie zasadności skargi jest uzależnione od przestrzegania przez Laboratorium zasad i wymagań przyjętego systemu zarządzania lub działań technicznych, w tym metod badawczych. Jeżeli skarga dotyczy otrzymanych wyników badań, Laboratorium wykonuje ponowne badania tej samej próbki, jeżeli jest to możliwe. Wyniki rozpatrzenia skargi są opracowane przez wyznaczone osoby niezaangażowane w działalność laboratoryjną będącą przedmiotem skargi i przedstawione Kierownikowi Laboratorium oraz Prezesowi/Dyrektorowi. Prezes/Dyrektor wraz z zespołem powołanym do rozpatrzenia skargi podejmuje decyzję o jej zasadności.. Działania podejmowane w celu analizy złożonej skargi dokumentowane są na odpowiednim protokole. Protokół sporządza zespół powołany do rozpatrzenia skargi (niezaangażowany w działalność laboratoryjną będącą przedmiotem skargi), a zatwierdza Prezes/Dyrektor. Protokoły te przechowywane są przez okres 5 lat.

5.6. Odrzucenie skargi

Uznanie skargi za bezzasadną jest podejmowane na podstawie wyników postępowania wyjaśniającego, w którym stwierdzono brak nieprawidłowości w przeprowadzonych badaniach, wykonanie ich zgodnie z obowiązującymi procedurami i przyjętymi metodami badawczymi oraz z systemem zarządzania oraz w przypadku kiedy nie stwierdzono błędów edycyjnych w opracowanych sprawozdaniach z badań.

W przypadku, gdy klient lub inna strona, nie zgadza się z wynikiem załatwienia skargi, na jego wniosek, istnieje możliwość powtórzenia badań z uczestnictwem laboratorium pełniącego rolę rozjemcy i wytypowanego wspólnie z klientem.

5.7. Uznanie skargi

W przypadku uznania skargi za zasadną Kierownik Laboratorium w porozumieniu z Prezesem / Dyrektorem może zaproponować klientowi lub innej stronie wykonanie powtórnych badań w

obecności przedstawiciela klienta lub inne satysfakcjonujące obie strony rozwiązanie problemu. Koszty wynikające z dodatkowych badań ponosi Laboratorium.

5.8. Powiadomienie klienta

Na podstawie opracowanego protokołu dotyczącego skargi Prezes/Dyrektor, niezaangażowany w działalność laboratoryjną będącą przedmiotem skargi powiadamia składającego skargę o decyzji w sprawie jej uznania lub odrzucenia na piśmie, w terminie do 7 dni kalendarzowych od dnia jej podjęcia.

5.9. Działania korygujące i audyty pozaplanowe

W przypadku uznania skargi za zasadną podejmuje się działania korygujące zgodnie z odpowiednią procedurą. W przypadku wystąpienia powtórnej skargi w tym samym obszarze działalności Laboratorium przeprowadza się audit specjalny.

5.10. Doskonalenie systemu zarządzania

Analiza otrzymanych w danym roku kalendarzowym skarg jest przedmiotem odbywającego się raz w roku Przeglądu Zarządzania. Skargi złożone przez klientów stanowią podstawę do poprawy obsługi klienta, doskonalenia systemu zarządzania oraz działalności technicznej laboratorium.

6. Wykaz załączników:

- PO.07.05.01 Rejestr skarg
- PO.07.05.02 Protokół dotyczący skargi

7. Karta zmian

Data zmiany	Opis	Poprzednie wydanie	Nowe wydanie	Zatwierdził
18.09.2023	<ul style="list-style-type: none">• Pkt. 5.5, 5.8 uzupełniono o zapisy zapewniające, że wyniki rozpatrzenia skargi zostaną opracowane, zatwierdzone oraz przekazane przez osobę niezaangażowaną w działalność laboratoryjną będącą przedmiotem skargi• Pkt. 4 do odpowiedzialności Prezesa/Dyrektora dodano „Przekazanie decyzji w sprawie skargi”	-	-	J. Pędras
07.03.2024	Zmiana osoby odpowiedzialnej za zatwierdzenie procedury	-	-	M. Morawiec
10.01.2025	W pkt. 5.1 usunięto termin, w którym możliwe jest złożenie skargi	-	-	M. Morawiec