



## 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

<p>OPRACOWAŁ</p> <p>Kierownik Jakości Ewa Kieruzel</p>	<p>SPRAWDZIŁ</p> <p>Kierownik Laboratorium Mateusz Morawiec</p>	<p>ZATWIERDZIŁ</p> <p>Prezes Jacek Pędras</p>
--	---	---

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

**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. Laboratorium przyjmuje skargi w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez klienta sprawozdania z badań.

Skargi powinny być zgłaszane mailowo na adres [laboratorium@simptestcert.pl](mailto: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. Powołany zespół przedstawia wyniki analizy Kierownikowi Laboratorium oraz Prezesowi/Dyrektorowi, którzy podejmują decyzję o zasadności skargi. Działania podejmowane w celu analizy złożonej skargi dokumentowane są na odpowiednim protokole. 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**

Kierownik Laboratorium 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