

REKLAMAČNÍ ŘÁD CENTRA LABORATORNÍCH ČINNOSTÍ ZKUŠEBNÍ LABORATOŘ Č. 1206

Na činnosti prováděné zkušební laboratoří č. 1206 CLČ mohou zákazníci podávat reklamace (stížnosti) jednotlivým technickým vedoucím nebo vedoucímu laboratoří, závažnější stížnosti se řeší na úrovni vedení CLČ, případně vedení Státního zdravotního ústavu.

Stížnosti lze podávat na:

- průběh provádění laboratorních analýz
- výsledky laboratorních analýz
- chybné údaje na protokolu
- způsob jednání pracovníků laboratoří
- nedodržení ujednání vyplývajících z uzavřené dohody o provedení laboratorních analýz.

Veškeré stížnosti na činnosti pracovníků laboratoří se podávají písemnou formou (také e-mail, fax), vždy k rukám příslušného technického vedoucího nebo vedoucího laboratoří. Stížnosti na činnosti provedené laboratořemi lze podat do 30 dnů po obdržení sjednané služby.

Příslušný technický vedoucí neprodleně informuje o přijetí stížnosti vedoucího laboratoře a manažera kvality. Za prošetření oprávněnosti stížnosti odpovídá vedoucí CLČ, přičemž musí vždy ve spolupráci s manažerem kvality a technickým vedoucím:

- přešetřit oprávněnosti stížnosti a činností, které k reklamaci vedly;
- v případě neoprávněnosti stížnosti předložit v písemné formě stěžovateli výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků;
- v případě oprávněnosti stížnosti navrhnout způsob řešení.

Termín na vyřízení stížnosti je stanoven na 30 dnů; v tomto termínu oznámí vedoucí laboratoří zákazníkovi písemně výsledek šetření.

V případě, že není možné reklamaci vyřešit v daných termínech, oznámí tuto skutečnost vedoucí laboratoří zákazníkovi s uvedením data konečného rozhodnutí.