

Przyjęcie i rozpatrzenie skargi / reklamacji w laboratorium ŚPWIK Świdnica Sp. z o.o.

- a) O wpływających skargach i reklamacjach informowany jest KL.
- b) KL rejestruje wpływające skargi / reklamacje w Książce skarg i reklamacji (F-39/KP) oraz analizuje czy skarga / reklamacja dotyczy Laboratorium.
- c) Jeśli skarga / reklamacja dotyczy Laboratorium, KL przekazuje skarżącemu informację o jej przyjęciu i rozpoczęciu rozpatrywania.
- d) KL z KJ i KT zbierają niezbędne dane i informacje.
- e) Zapisy dotyczące przyjętej skargi / reklamacji są prowadzone na Protokole skargi (F-40/KP).
- f) Na życzenie składającego skargę / reklamację, KL na bieżąco przekazuje mu informacje dotyczące przebiegu postępowania. Sposób i zakres przekazywanych informacji dobierany jest tak, by nie naruszyć zasad zachowania poufności.
- g) KL z KJ i KT analizują zebrane dane, przyczyny i zasadności skargi / reklamacji (zasadna / niezasadna). W przypadku uznania zasadności skargi / reklamacji podejmowane są odpowiednie działania korygujące / zapobiegawcze, zgodnie z dyspozycjami Księgi Procedur.
- h) Ocena zasadności skargi / reklamacji odnotowywana jest w Protokole skargi.
- i) KL opracowuje odpowiedź i, w tym przypadku po uzgodnieniu z Klientem, udostępnia informacje poufne dla celów odpowiedzi na skargę.
- j) Odpowiedź z kompletem dokumentów jest kierowana do przeglądu do wyznaczonej przez KL osoby, która nie jest bezpośrednio związana z przedmiotem skargi / reklamacji. Przeglądu zebranych materiałów wraz z oceną odpowiedzi może dokonać również pracownik innego działu Spółki wyznaczony, na wniosek KL, przez Prezesa Zarządu. Pod uwagę brany jest indywidualny charakter przypadku.
- k) Każda osoba przeglądająca zebrane materiały jest zobowiązana do zachowania zasad poufności. W takim przypadku personel zewnętrzny (spoza Laboratorium) podpisuje Zobowiązanie poufności (F-64/KP).
- l) W przypadku zgłoszenia uwag od przeglądającego, KL, KJ i KT analizują ponownie dokumenty. W przypadku rozbieżności oceny, ostateczną decyzję podejmuje Prezes Zarządu.
- m) Odpowiedź jest zatwierdzana przez Prezesa Zarządu i wysyłana do skarżącego w ciągu 14 dni, chyba, że stopień skomplikowania sprawy wymaga bardziej złożonych działań. W takiej sytuacji KL przed upływem 14 dni, powiadamia o tym fakcie Klienta.
- n) Wraz z odpowiedzią przekazywana jest informacja o zakończeniu rozpatrywania skargi.

Skróty:

KL – Kierownik laboratorium
KJ – Kierownik ds. Jakości
KT – Kierownik Techniczny

01.06.2022
Kierownik Laboratorium
Włodarczyk-Bober
mgr Dagmara Włodarczyk-Bober