

Související dokument

SINTEX, a.s. Česká Třebová

SD č. 4

Reklamační řád

Politikou laboratoře v oblasti stížností je předcházet nekvalitní práci v oblasti zkoušení a systému managementu a tím předcházet stížnostem stěžovatelů. Pokud se tak stane, je veškeré úsilí zaměřeno na rychlé a účinné řešení stížností. Každý stěžovatel má možnost při podezření o správnosti výsledků podat stížnost písemně nebo telefonicky vedoucí laboratoře. Laboratoř zodpovídá za všechna rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování stížností.

V případě stížností uplatní laboratoř následující postup:

- po doručení stížnosti vedoucí laboratoře potvrdí její převzetí,
- stížnost přeneše na úroveň MK a VL, vyhotoví zápis, pokud nebyla stížnost podána písemně. Drobné připomínky od stěžovatelů (urgence termínu), jež jsou vznášeny telefonicky, jsou vysvětlovány a vyřizovány přímo telefonem. Tyto připomínky nejsou zaznamenávány jako stížnosti,
- potvrdí, zda se stížnost týká činností laboratoře, za které odpovídá, a pokud ano, začne se jí zabývat,
- vedoucí laboratoře posoudí oprávněnost námítky nebo stížnosti,
- je-li uznána oprávněnost stížnosti, určí vedoucí laboratoře řešení a pověří danou osobu realizací určeného postupu,
- v případě nevyhovění stížnosti z důvodu její neoprávněnosti vedoucí laboratoře projedná záležitost se stěžovatelem a uvede zásadní argumenty pro nevyhovění, o jednání bude zhotoven zápis,
- lhůta pro dodání stížnosti je 15 pracovních dní od data vzniku důvodu stížnosti,
- lhůta k oprávněnosti stížnosti je 7 pracovních dní a lhůta k vyřešení stížnosti je podle rozsahu 30 pracovních dní,
- laboratoř poskytuje stěžovateli zprávy o stavu vyřizování, ukončení procesu vyřizování stížnosti, a jeho výsledku,
- výstupy ze stížností, které mají být sděleny stěžovateli, jsou přezkoumány a schváleny osobou, která není zapojena do původních činností laboratoře.

Všechny námítky a stížnosti se evidují v Knize neshod (SD č.24) včetně způsobu řešení. Tento dokument je na vyžádání k dispozici všem zúčastněným stranám. Zákazník je o možnosti podání stížnosti informován na webových stránkách společnosti SINTEX, a.s.

Vypracoval: Ivana Mašínová
manažer kvality

Datum: 30. 9. 2022

Schválil: Dana Vašková
vedoucí laboratoře

vydání 1, změna 4

Vypracoval: Ivana Mašínová	Datum: 19. 1. 2020	Vydání: 1
Schválil: Dana Vašková	Počet stránek: 1 strana 1 z 1	Změna: 1