

# 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 zákazníků. Pokud se tak stane, je veškeré úsilí zaměřeno na rychlé a účinné řešení stížností. Každý zákazník 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 nebo námitek uplatní laboratoř následující postup:

- po doručení stížnosti vedoucí laboratoře potvrdí její převzetí
- námitku nebo stížnost přeneše na úroveň MK a VL, vyhotoví zápis, pokud nebyla námitka podána písemně. Drobné připomínky od zákazníků (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 námitek nebo stížností
- je-li uznána oprávněnost stížnosti, určí vedoucí laboratoře řešení a pověří danou osobu realizací určeného postupu
- v případě nevyhovění námitce nebo stížnosti z důvodu její neoprávněnosti vedoucí laboratoře projedná osobně záležitost se stěžovatelem a uvede zásadní argumenty pro nevyhovění, o jednání bude zhotoven zápis
- lhůta pro dodání stížnosti nebo námitek je 15 dní od data vzniku důvodu námitek nebo stížností
- lhůta pro odpověď laboratoře je 1 týden od data podání stížnosti nebo námitek
- laboratoř poskytuje stěžovateli zprávy o stavu vyřizování, ukončení procesu vyřizování stížností, a jeho výsledku
- výstupy ze stížností, které mají být sděleny stěžovateli, jsou přezkoumány a schváleny osobou, která není zapojena do původních činností laboratoře.

Všechny námitky 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:	Mašínová	Datum:	14.11.2019	Vydání:	1
Schválil:	Vašková		strana 1	Změna:	3