

Laboratoř má politiku pro řešení stížností, jejím základním prvkem je spokojenost zákazníků a dobrá pověst laboratoře při současném hájení odborných a ekonomických zájmů laboratoře.

Zákazníci a jiné strany mají právo uplatnit vůči zkušební laboratoři stížnosti a námítky. Stížnost se předkládá zásadně písemnou formou odboru vodohospodářských laboratoří nebo vrcholovému vedení organizace, při jejím vyřizování se postupuje podle reklamačního řádu.

Řešení námitek a připomínek, které nejsou uplatněny písemnou formou obecně, nepodléhá reklamačnímu řádu. Podle rozhodnutí vedení laboratoře mohou však být i konkrétní námítky řešeny podle reklamačního řádu, t.j. jako stížnost.

Každá podaná stížnost, resp. námítka řešená jako stížnost musí být zaevidována do knihy stížností, která je uložena u vedoucího laboratoře.

Evidovaná stížnost musí obsahovat:

- datum podání
- identifikaci stěžovatele
- předmět (obsah) stížnosti
- kdo stížnost vyřizuje

Stížnost nebo její kopie se přikládá do knihy stížností.

Vedoucí laboratoře nebo jím pověřený pracovník stížnost prošetří a o výsledku šetření vypracuje v co nejkratší době (lhůta 30 dní) písemnou zprávu. Tato zpráva musí obsahovat závěr, zda je stížnost oprávněná a v případě její oprávněnosti návrh nápravy. Výsledek šetření musí být současně zapsán do knihy stížností a podepsán vedoucím laboratoře a manažerem kvality. Vedoucí laboratoře musí zprávu zaslat stěžovateli písemně (t.j. přes podatelnu, spisová služba apod.) nebo ji předat osobně proti potvrzení podpisem; pokud byla stížnost podána cestou vrcholového vedení podniku, je i výsledek šetření stížnosti předán stěžovateli cestou vrcholového vedení podniku.

Odeslaná/předaná zpráva se opět zakládá včetně potvrzení o odeslání (číslo ze spisové služby, razítko z podatelny apod.) do knihy stížností.