

### **Popis přijímání stížností, jejich hodnocení a vyřizování**

- 1) Stížnost je možné podat ústně, písemně, telefonem, emailem nebo pomocí webových stránek.
- 2) Stížnost je možné podat libovolnému pracovníkovi kalibrační laboratoře.
- 3) Pracovník kalibrační laboratoře sdělí/předá stížnost vedení laboratoře.
- 4) Každá stížnost musí být zapsána ve vzoru VZ7 – Stížnosti. Tento vzor vypisuje vždy vedení laboratoře.
- 5) Vedení laboratoře přezkoumá, zda je stížnost oprávněná. V obou případech, pokud je nebo není, vyrozumí zákazníka.
- 6) Pokud je stížnost oprávněná pokračuje vedení laboratoře v řešení této stížnosti.
- 7) Vedení laboratoře určí kroky, které povedou k vyřešení stížnosti.
- 8) Vedení laboratoře odpovídá, že zvolené a zdokumentované kroky povedou k vyřešení stížnosti.
- 9) Vedení laboratoře shromáždí veškeré informace, které se stížnosti týkají.
- 10) Pokud stěžovatel vyžaduje informace o stavu vyřizování stížností, musí mu je laboratoř poskytnout.
- 11) Výstupy z vyřešení stížností musí být sděleny stěžovateli pouze osobou, která není zapojena do původních činností laboratoře, které se stížnost týká. Například zástupce vedení laboratoře nebo interní auditor.
- 12) Laboratoř poskytne stěžovateli oficiální vyjádření, dle bodu 11, a to včetně potvrzení, že proces řešení stížnosti byl ukončen.