

UNI-Net Poland Laboratorium Badawcze	UNI-Net Poland Sp. z o.o. <i>ul. Bruzdowa 94A</i> <i>02-991 Warszawa</i> e-mail: laboratorium@uni.net.pl
SYSTEM ZARZĄDZANIA wg normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02	Wydanie Nr: 5
	Data wydania 31.10.2019 r.
	Strona 1 z 7

Nr egzemplarza:

Procedura Nr P-04

Postępowanie ze skargami i reklamacjami

Opracował:

Imię i Nazwisko: *Dariusz Dzięgielewski*

Stanowisko: *Pełnomocnik ds. jakości*

Data:

Podpis:

Zatwierdził:

Imię i Nazwisko: *Agnieszka Karbowska*

Stanowisko: *Prezes Zarządu*

Data:

Podpis:

UNI-Net Poland Laboratorium badawcze	
SYSTEM ZARZĄDZANIA wg normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 Procedura nr P-04 Tytuł: Postępowanie ze skargami i reklamacjami	Wydanie: 5 z dn. 31.10.2019 r.
	Strona 2 z 7
	Zmiana nr
	Data zmiany

ZAWARTOŚĆ PROCEDURY

1	CEL PROCEDURY	3
2	ZAKRES PROCEDURY	3
3	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	3
4	TERMINOLOGIA	3
5	PRZEBIEG REALIZACJI / OPIS CZYNNOŚCI	4
5.1	PRZYJMOWANIE I POTWIERDZANIE SKARG I REKLAMACJI	4
5.2	ANALIZA I OCENA SKARG LUB REKLAMACJI	5
5.3	ZAKOŃCZENIE ROZPATRYWANIA SKARGI LUB REKLAMACJI	6
5.4	DZIAŁANIA KORYGUJĄCE W ZAKRESIE SKARG I REKLAMACJI	6
6	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	6
7	WYKAZ DOKUMENTÓW	7
7.1	DOKUMENTY ZWIĄZANE	7
7.2	PROCEDURY I INSTRUKCJE ZWIĄZANE	7
7.3	WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW	7
8	TABELA ZMIAN	7

UNI-Net Poland Laboratorium badawcze	
SYSTEM ZARZĄDZANIA wg normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 Procedura nr P-04 Tytuł: Postępowanie ze skargami i reklamacjami	Wydanie: 5 z dn. 31.10.2019 r.
	Strona 3 z 7
	Zmiana nr
	Data zmiany

1 Cel procedury

Celem procedury jest ustalenie zasad postępowania w procesie przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawach skarg i reklamacji na działalność laboratoryjną oraz zapewnienie właściwego i bezstronnego ich rozpatrzenia.

2 Zakres procedury

Procedura ma zastosowanie w UNI-Net Poland Laboratorium badawcze w przypadku wystąpienia skargi lub reklamacji złożonej przez Klienta lub inną stronę zainteresowaną oraz rozstrzygnięcia spraw spornych między wykonawcą a Klientem.

3 Odpowiedzialność

Personel Laboratorium - za prowadzenie powierzonych działań wyjaśniających, wynikających ze zgłoszonych przez klientów zastrzeżeń co do działań prowadzonych przez Laboratorium;

Kierownik Laboratorium - za nadzór nad przyjmowaniem skarg, za prowadzenie działań wyjaśniających oraz nadzór nad stosowaniem procedury ;

Prezes Zarządu - za zatwierdzanie rezultatów rozpatrzenia skargi lub reklamacji.

4 Terminologia

Laboratorium badawcze – Laboratorium działające w strukturze organizacji UNI-Net Poland, posiadające wdrożony system zarządzania zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02,

Klient – instytucja lub osoba powierzająca wykonanie usług laboratoryjnych,

Reklamacja – pisemne przedstawienie swojego niezadowolenia przez Klienta, w sprawie ujawnionych wad i/lub niedokładności wykonania usługi z żądaniem uregulowania sprawy,

Rejestr skarg – ewidencja wniosków dot. skarg,

Skarga – pisemne zwrócenie się Klienta lub innej strony, w sprawie ujawnionych wad i/lub niedokładności wykonania usługi,

Usługa – finalne działanie wykonywanych na Zlecenie Klienta pomiarów, mające na celu spełnienie jego wymagań, zgodnie z określonymi warunkami,

Zlecenie – dokument polecający przeprowadzenie badań / pomiarów.

UNI-Net Poland Laboratorium badawcze	
SYSTEM ZARZĄDZANIA wg normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 Procedura nr P-04 Tytuł: Postępowanie ze skargami i reklamacjami	Wydanie: 5 z dn. 31.10.2019 r.
	Strona 4 z 7
	Zmiana nr
	Data zmiany

5 Przebieg realizacji / opis czynności

5.1 Przyjmowanie i potwierdzanie skarg i reklamacji

Laboratorium rozpatruje skargi klientów lub innych stron dotyczące działalności laboratoryjnej.

Klient informowany jest o możliwości oraz formie składania skargi na etapie zawierania umowy lub składania zlecenia, a także o przybliżonym czasie rozpatrzenia skargi.

5.1.1 Skargę lub reklamację składa się w następującej formie:

- w formie pisemnej (poczta tradycyjna) na adres:

UNI-Net Poland Sp. z o.o. *ul. Bruzdowa 94A, 02-991 Warszawa*

- w formie elektronicznej (e-mail) na adres : laboratorium@uni.net.pl

Załącznik nr 3/P-04 „Karta skarg / reklamacji”

Procedura postępowania ze skargami i reklamacjami jest udostępniona na stronie internetowej pod adresem <http://uni.net.pl/pomiary-pola-elektromagnetycznego/>

5.1.2 Kierownik Laboratorium potwierdza, czy skarga lub reklamacja odnosi się do działalności laboratoryjnej, za którą odpowiedzialne jest laboratorium, przyjmuje i rejestruje złożoną skargę / reklamację w „Rejestrze skarg i reklamacji” – Załącznik nr 1/P-04. W innym przypadku skarga lub reklamacja jest odrzucana.

5.1.3 Kierownik Laboratorium informuje Składającego skargę lub reklamację o jej przyjęciu lub odrzuceniu. Przyjmując skargę / reklamację Laboratorium informuje Klienta jakie działania zostaną podjęte oraz zobowiązuje się dostarczyć Klientowi lub innej zainteresowanej stronie informację zwrotną o jej zakończeniu i wyniku.

5.1.4 Na życzenie Klienta, Kierownik Laboratorium udostępnia informację o przebiegu i etapie na jakim znajduje się rozpatrywanie skargi/reklamacji.

5.1.5 Kierownik Laboratorium w porozumieniu z Prezesem Zarządu, wyznacza pracownika laboratorium lub UNI-Net Poland do opracowania i rozpatrzenia skargi/reklamacji do którego należy:

- uzgodnienie z Kierownikiem Laboratorium terminu przeprowadzenia analizy i oceny skargi lub reklamacji oraz przekazania decyzji w sprawie informacji zwrotnej do Klienta lub innej zainteresowanej strony.

UNI-Net Poland Laboratorium badawcze	
SYSTEM ZARZĄDZANIA wg normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 Procedura nr P-04 Tytuł: Postępowanie ze skargami i reklamacjami	Wydanie: 5 z dn. 31.10.2019 r.
	Strona 5 z 7
	Zmiana nr
	Data zmiany

- dokumentowanie przebiegu skargi / reklamacji
- przygotowanie informacji zwrotnej dla Klienta lub innej zainteresowanej strony

Do rozpatrzenia, w tym analizy i oceny skargi/reklamacji, nie można wyznaczyć osoby zaangażowanej w działalność laboratoryjną, której skarga/reklamacja dotyczy.

5.2 Analiza i ocena skarg lub reklamacji

Wyznaczony pracownik poddaje analizie następujące elementy:

- dokument zgłoszenia skargi lub reklamacji,
- treść zapytania ofertowego,
- treść przedstawionej oferty przez Laboratorium,
- treść umowy, zamówienia, zlecenia lub innego dokumentu na wykonanie usługi, na który została złożona skarga, reklamacja,
- dokumentację dotyczącą realizacji zlecenia/zamówienia/umowy.

Analizując zgłoszoną skargę lub reklamację należy ustalić:

- czy wymagania klienta były jednoznacznie określone i zrozumiane przez Laboratorium,
- czy przedstawiona oferta na wykonanie usługi była właściwie zrozumiana przez Klienta,
- czy dane w umowie, zamówieniu, zleceniu zostały zaakceptowane przez obie strony,
- czy zastosowano właściwą normę, procedurę lub instrukcję do realizacji usługi badania / pomiarów i czy była ona przestrzegana,
- czy do badań / pomiarów zostało użyte właściwe wyposażenie pomiarowe,
- czy użyte wyposażenie pomiarowe było sprawne i posiadało aktualne świadectwa wzorcowania,
- czy do badań / pomiarów zostało użyte właściwe i sprawne wyposażenie pomocnicze,
- czy wykonanie badań / pomiarów zostało powierzone kompetentnemu personelowi, posiadającemu właściwe upoważnienia / uprawnienia,
- czy zaistniały inne przyczyny, powodujące nieprawidłowe wykonanie usługi.

Wyniki analizy i oceny skargi lub reklamacji umieszczane są w Karcie skarg i reklamacji.

UNI-Net Poland Laboratorium badawcze	
SYSTEM ZARZĄDZANIA wg normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 Procedura nr P-04 Tytuł: Postępowanie ze skargami i reklamacjami	Wydanie: 5 z dn. 31.10.2019 r.
	Strona 6 z 7
	Zmiana nr
	Data zmiany

5.3 Zakończenie rozpatrywania skargi lub reklamacji

- a) Na podstawie wyników analizy, wyznaczony pracownik przygotowuje informację zwrotną / protokół z przebiegu rozpatrzenia skargi lub reklamacji Załącznik nr 2/P-04 „Protokół skarg i reklamacji” i przedstawia ją Kierownikowi Laboratorium,
- b) Kierownik Laboratorium zatwierdza przekazaną informację zwrotną / protokół i przekazuje do akceptacji Prezesowi Zarządu.
- c) Informacja zwrotna / protokół z rozpatrzenia skargi lub reklamacji zostaje przekazany do składającego skargę / reklamację. Protokół stanowi formalne powiadomienie wnoszącego reklamację o jej zakończeniu.
- d) Kierownik Laboratorium kompletuje wszystkie dokumenty związane w rozpatrywaniem skargi lub reklamacji. Dokumenty te umieszczane są w segregatorze „SKARGI i REKLAMACJE” i przechowywane są w siedzibie Laboratorium przez okres 5 lat.

5.4 Działania korygujące w zakresie skarg i reklamacji

Po zakończeniu rozpatrywania skargi lub reklamacji Kierownik Laboratorium podejmuje działania korygujące zgodnie z Procedurą nr P-06 „Działania Korygujące”

Wyniki analizy skarg i reklamacji stanowią dane wejściowe do przeglądu systemu zarządzania przeprowadzanego zgodnie z Procedurą nr P-10 „Przegląd systemu zarządzania”.

6 Postanowienia końcowe

Niniejsze wydanie procedury zastępuje wydanie nr 4 z dn. 31.10.2016 r. i obowiązuje od dnia 1 grudnia 2019 r.

Procedura jest dostępna w wersji drukowanej u Kierownika Laboratorium / Pełnomocnika ds. jakości, a wersja elektroniczna na dysku sieciowym P:/

UNI-Net Poland Laboratorium badawcze	
SYSTEM ZARZĄDZANIA wg normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 Procedura nr P-04 Tytuł: Postępowanie ze skargami i reklamacjami	Wydanie: 5 z dn. 31.10.2019 r.
	Strona 7 z 7
	Zmiana nr
	Data zmiany

7 Wykaz dokumentów

7.1 Dokumenty związane

- Norma PN – EN ISO/IEC 17025:2018-02 – „Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących”.
- Księga Systemu Zarządzania UNI-Net Poland Laboratorium badawcze.

7.2 Procedury i instrukcje związane

- Procedura nr P-06 „Działania Korygujące”
- Procedura nr P-10 „Przegląd systemu zarządzania”

7.3 Wykaz załączników

- Załącznik nr 1/P-04 „Rejestr skarg i reklamacji”.
- Załącznik nr 2/P-04 „Protokół skarg i reklamacji”.
- Załącznik nr 3/P-04 „Karta zgłoszenia skargi / reklamacji”.

8 Tabela zmian

Numer zmiany	Data zmiany	Strona / pkt. nr	Przyczyna zmiany	Data i podpis Osoby zatwierdzającej zmianę
wyd. 5	31.10.2019		Dostosowanie procedury do wymagań nowej normy akredytacyjnej. Zmiany we wszystkich punktach procedury	
1	25.11.2019	1, 4	zmiana adresu siedziby Spółki	