

	<b>POL-EKO Laboratorium Pomiarowe Sp. z o.o.</b>	Wydanie 1	17-12-2019
	<b>POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI</b>	<b>LAB-10-02</b>	
		Strona 1 z 1	

#### PRZYJMOWANIE SKARG

W przypadku niezadowolenia dotyczącego działalności POL-EKO Laboratorium Pomiarowe Sp. z o.o., Klientom oraz innym stronom przysługuje prawo złożenia skargi.

Skargi przyjmowane są w formie telefonicznej, pisemnej bądź też ustnej. Preferowany sposób składania skargi to droga mailowa: [lab@pol-eko.com.pl](mailto:lab@pol-eko.com.pl). Jeśli to możliwe, przyjęcie skargi jest potwierdzane drogą mailową lub telefoniczną.

#### ROZPATRYWANIE SKARG

Skargi są odnotowane i podlegają rozpatrzeniu przez osobę niezaangażowaną w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy. Zgłaszający jest na bieżąco informowany o postępach w sprawie jej rozpatrywania.

Kierownik laboratorium udziela odpowiedzi Zgłaszającemu pisemnie do 14 dni od wpłynięcia skargi do laboratorium lub jeśli konieczna jest dłuższa analiza problemu, Zgłaszający jest o tym informowany.

W sytuacji uznania skargi za zasadną, koszty rozpatrzenia skargi tj. powtórzenie pomiarów, wystawienia dokumentów itp. ponosi POL-EKO Laboratorium Pomiarowe Sp. z o.o.

W sytuacji uznania skargi za niezasadną, koszty rozpatrzenia skargi ponosi Zgłaszający.

#### ODWOŁANIA

Zgłaszający ma prawo odwołać się od decyzji w terminie 14 dni roboczych od otrzymania odpowiedzi na skargę. Odwołania można składać do:

- Kierownika Laboratorium Pomiarowego: Martyny Gałka,
- Prezesa Zarządu: Aleksandry Polok-Kowalskiej,
- Polskiego Centrum Akredytacji.