

INFORMACJE DLA KLIENTA

Laboratorium zapewnia ścisłą współpracę i dotrzymanie warunków partnerstwa z klientem podczas wykonywania zleconych przez niego badań.

Uzgodnienia z klientem

Laboratorium dokonuje z klientem uzgodnień zakresu badań jak również zapewnia wykonywanie badań metodami wiarygodnymi, gwarantującymi rzetelność i obiektywność wyników. Laboratorium dokonuje przeglądu możliwości wywiązania się ze zlecenia przed jego przyjęciem. Prowadzony w Laboratorium przegląd zapytań, ofert i umów zapewnia, że:

- wymagania, łącznie z metodami, które mają być zastosowane, są właściwie określone, udokumentowane i zrozumiane zarówno przez personel wykonujący badania i pobierający próbki jak i przez klienta,
- metody badań są właściwe do zakresu badań, których wykonania Laboratorium się podejmuje,
- Laboratorium zapewnia stosowanie norm aktualnie obowiązujących bądź własnych metod badawczych odpowiednio do przewidywanego zakresu badań,
- Laboratorium ma możliwości i środki, aby sprostać wymaganiom klienta i zrealizować zamówienie, ofertę lub umowę,
- w przypadku konieczności podzlecenia badań, badania podzlecane są kompetentnemu podwykonawcy, który spełnia wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005+AP1:2007+AC:2007,
- Laboratorium dąży do uzyskania informacji zwrotnych od swoich klientów, a informacje te wykorzystuje do doskonalenia systemu zarządzania, działalności badawczej i obsługi klienta.

Poufność badań

Laboratorium zapewnia klienta o poufności badań na każdym etapie ich realizacji.

Realizacja badań

Na prośbę klienta Laboratorium zobowiązuje się do bieżącego informowania go o wynikach realizowanej pracy. Laboratorium zapewnia klientowi lub jego przedstawicielowi możliwość uczestnictwa w badaniach, które są przedmiotem zlecenia, pod warunkiem zachowania stosowanej w Laboratorium zasady poufności badań, ochrony praw własności innych klientów i zasad BHP.

Skargi

Laboratorium zapewnia klientowi możliwość złożenia skargi. Laboratorium w swojej polityce przyjmuje zasadę, że klient lub inna strona składająca skargę ma zawsze uzasadnione i obiektywne podstawy do jej złożenia.

- skargi i reklamacje rozpatrywane są zgodnie z ustaloną w Laboratorium procedurą postępowania;
- rozpatrywane są wszystkie pisemne reklamacje i skargi otrzymywane od klientów lub innych stron ;
- prowadzone są stosowne zapisy dotyczące reklamacji oraz ich rozpatrywania;
- tam gdzie to uzasadnione podejmowane są stosowne działania korygujące.

Klient ma prawo złożyć reklamacje na piśmie lub na adres poczty elektronicznej sorbchem@sorbchem.pl w ciągu 14 dni od momentu otrzymania sprawozdania z badań. Reklamacje składane po tym terminie mogą nie zostać rozpatrzone.

Laboratorium zobowiązuje się rozpatrzyć skargę w terminie 21 dni od daty jej otrzymania.

Laboratorium przechowuje wszelkie dokumenty związane z wykonaniem badań przez okres 5 lat.

Klient bądź inna strona ponoszą koszty postępowania związane z skargami nieuzasadnionymi, laboratorium ponosi koszty związane z skargami uzasadnionymi. Klient bądź strona trzecia, który nie zgadza się z decyzją Laboratorium może odwołać się do odpowiedniego eksperta. W sprawach spornych obowiązują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego i Kodeksu Prawa Cywilnego.

Archiwizowanie danych

Laboratorium przechowuje przez 5 lata dokumentację współpracy z klientem i kopie sprawozdań z badań.