

Postup řešení stížnosti na AZL č.1144:

- písemně podaná stížnost může být přijata kterýmkoliv zaměstnancem AZL a ta musí být bezprostředně předána vedoucímu AZL,
- vedoucí AZL ověří, zda se stížnost týká činností, za které je AZL odpovědná a zda se AZL bude touto stížností zabývat a stěžovateli písemně potvrdí přijetí stížnosti
- manažer AZL stížnost zaeviduje,
- vedoucí AZL pověří odpovědného pracovníka ke shromáždění a ověření všech informací potřebných k rozhodnutí o řešení stížnosti,
- rozhodnutí o řešení stížnosti, přezkoumání a schválení provádí vedoucí pracovníci AZL, kteří nejsou zapojeni v činnostech, souvisejících se stížností,
- v případě neoprávněnosti stížnosti je zpracována písemná zpráva o výsledcích šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků stěžovatele
- v případě oprávněnosti stížnosti je vypracována písemná zpráva a navržen způsob řešení
- následuje realizace navrženého opatření k vyřešení stížnosti,
- stěžovateli, jakmile je to možné, se předá písemně oznámení o výsledku šetření stížnosti a ukončení procesu vyřizování stížnosti,
- pokud stížnost zákazníka identifikuje neshodu v činnosti AZL je postup řešení proveden dle interní směrnice AZL,
- pokud na základě šetření vyplyne potřeba opravit již vydaný Protokol o zkoušce, postupuje se dle interní směrnice AZL.

Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího doručení.

V případě, že není možné stížnost vyřešit v daném termínu, oznámí tuto skutečnost vedoucí AZL stěžovateli s uvedením konkrétního data konečného rozhodnutí.

Případné námitky proti vyřízení stížnosti může stěžovatel uplatnit u vedoucího AZL, případně u vedoucího oddělení laboratorní diagnostiky SVS ČR do 15 dní po obdržení výsledku šetření AZL.

Námitky proti rozhodnutí vedoucího oddělení laboratorní diagnostiky SVS ČR může stěžovatel uplatnit u národního akreditačního orgánu.

Veškeré dokumenty vztahující se k řešení stížnosti jsou uloženy u manažera kvality AZL.