

Postup řešení stížností ve Zkušební laboratoři Fakulty dopravní

Politikou laboratoře je včasné, rychlé a nestranné řešení stížností zákazníků nebo jiných stran.

Laboratoř přijímá jakékoli připomínky, doporučení i stížnosti zákazníků nebo jiných stran. Pro služby poskytované Laboratoří platí přiměřeně příslušná ustanovení Obchodního zákoníku (*zákon č. 513/1991 Sb*) v aktuálním znění.

Stížnosti řeší vedoucí zkušební laboratoře, případně za účasti stěžovatele. Řešení stížností je prováděno následujícím postupem:

1. Přijetí stížnosti. Stížnost může být podána oficiálně pouze v písemné formě nebo elektronickou poštou (v tomto případě je vytištěna). Stížnosti je přiděleno označení, např. STIZ RRRR/CC, a je uložena do desek Stížnosti; její přijetí je zaznamenáno do databáze dokumentů pod kategorií Stížnosti. Vedoucí ZL FD potvrdí písemně nebo elektronickou poštou přijetí stížnosti.
2. Vedoucí zkušební laboratoře společně s ostatními osobami prošetří a projedná stížnost. V případě oprávněnosti (zjištění neshody) se tato řeší formou řízení neshodné práce. Výsledkem je zápis o prošetření. Přezkoumání výsledku řešení stížnosti provede osoba, která nebyla zapojena do činností zkušební laboratoře, kterých se činnost týkala. Vyrozumění o průběhu vyřizování stížnosti a výsledek jsou zaslány zákazníkovi.

V případě oprávněné stížnosti laboratoř zajistí nápravu, v případě potřeby opakuje měření na vlastní náklady.

doc. Ing. Martin Leso, Ph.D.
vedoucí zkušební laboratoře