

**Rozpatrywanie skarg**Numer instrukcji: **EFO/IQ/03**

Wydanie: D

Obowiązuje od: 01.09.2025

Zastępuje: EFO/IQ/03 wyd.C

**1. Cel i zakres**

Celem instrukcji jest opisanie właściwego, bezstronnego sposobu postępowania w procesie rozpatrywania skarg obejmujących działalność laboratoryjną oraz działalność Sekcji Badań Biegłości. Instrukcja ma zastosowanie podczas postępowania w przypadku wystąpienia skargi złożonej przez Zlecającego (lub inną stronę), jak również rozstrzygania spraw spornych między Laboratorium a Zlecającym, lub Sekcją Badań Biegłości a Uczestnikiem PT/ILC.

**2. Opis postępowania****A. Obszar laboratorium****2.1. Składanie i rejestracja skarg**

Laboratorium rozpatruje skargę Klienta (lub innej strony) jedynie w sytuacji, gdy złożona skarga odnosi się do działalności laboratoryjnej, za którą jest ono odpowiedzialne (z uwzględnieniem usługi podwykonawstwa badań).

Informacja o możliwości i zasadach złożenia skargi przez Klienta umieszczona jest w Warunkach realizacji Usług, ofercie, umowie oraz Raporcie/ Raporcie Analitycznym/ Sprawozdaniu z pomiarów/ badań. Rozpatrzeniu podlegają skargi złożone w formie ustnej, telefonicznej, elektronicznej, pisemnej np. z wykorzystaniem udostępnionego formularza PZ/F-21 *Formularz skargi*, ze względu na fakt, iż inna forma złożenia skargi może stanowić potencjalne źródło błędnie przekazanych lub niepełnych informacji, co może mieć bezpośrednie przełożenie na sposób i wynik rozpatrzenia skargi.

Każda skarga, która w formie pisemnej (dokument Klienta) wpłynie do Eurofins OBiKŚ Polska Sp. z o.o. trafia do Kierownika Laboratorium lub Kierownika ds. Jakości (Quality Manager), a następnie osoby odpowiedzialnej za komórkę/ dział/ oddział której dotyczy. Skargi/ reklamacje przekazywane w formie ustnej, telefonicznej, elektronicznej, pisemnej trafiają bezpośrednio do Kierownika Laboratorium lub Kierownika ds. Jakości lub pośrednio do Pracownika komórki współpracującej (Biuro Obsługi Klienta, ASM, Dział Handlowy), którego obowiązkiem jest przekazanie ich właściwym osobom (np. na adres: [reklamacje.enviPL@etcee.eurofins.com](mailto:reklamacje.enviPL@etcee.eurofins.com)).

**2.2. Rozpatrywania skargi**

Kierownik Laboratorium lub Kierownik ds. Jakości w pierwszej kolejności dokonuje ostatecznej weryfikacji otrzymanej skargi sprawdzając, czy odnosi się ona do działalności laboratoryjnej, za którą jest odpowiedzialny (jeśli nie, skarga przekazywana jest właściwemu działowi). Jeżeli skargi są przekazywane w formie ustnej, telefonicznej, elektronicznej, DSiM, BOK, ASM rejestruje skargę, jak również inicjuje proces rozpatrzenia skargi, powołując do powyższego upoważnioną osobę nie związaną bezpośrednio z obszarem, którego skarga dotyczy, lub dokonując samodzielnego jej rozpatrzenia.

Proces rozpatrzenia skargi polega na:

- Wyjaśnieniu przyczyn złożenia skargi przez Klienta (identyfikacja problemu, zebranie i weryfikacja wszelkich informacji dotyczących skargi, przeanalizowanie zapisów, rozmowa z osobą bezpośrednio odpowiedzialną za obszar/ wynik/ działanie którego skarga dotyczy),
- Wykonaniu (jeśli to możliwe lub konieczne) powtórnych badań/ pomiarów,
- Dokonaniu oceny rezultatów powyższych działań,
- Ustaleniu zasadności lub niezasadności skargi.

### 2.3. Informowanie Klienta

Kierownik ds. Jakości odpowiada za pisemne (jeśli dotyczy) udzielenie Zlecającemu odpowiedzi na otrzymaną skargę bez względu na wyniki dokonanego rozpatrzenia w terminie 14 dni od daty jej zarejestrowania.

W przekazanej odpowiedzi może:

- **poinformować klienta o uznaniu skargi za bezzasadną** (odrzuconiu skargi). Taką decyzję podejmuje wówczas, gdy w czasie postępowania wyjaśniającego nie stwierdzono pracy niezgodnej z wymaganiami obowiązującymi w obszarze systemu zarządzania, pracy niezgodnej w obszarze technicznym Laboratorium, niespełnienia wymagań Klienta/innej strony.

*Uwaga:*

*Jeżeli skarga dotyczy wyników badań i Klient nie zgadza się z wynikiem rozpatrzenia skargi, Kierownik ds. jakości dodatkowo informuje Klienta czy i na jakich warunkach istnieje możliwość wykonania powtórnych badań lub badań rozjemczych. Laboratorium Eurofins OBIKŚ zastrzega sobie prawo uczestniczenia w charakterze świadka w badaniach rozjemczych, wykonywanych w innych laboratoriach akredytowanych w wyniku złożenia skargi. Wybór wykonawcy badań rozjemczych musi być uzgodniony na piśmie przez składającego skargę i Laboratorium.*

Przy uznaniu skargi za nieuzasadnioną Kierownik ds. Jakości (w porozumieniu z Kierownikiem Laboratorium oraz Business Unit Managerem) może podjąć decyzję o poniesieniu kosztów ponownych badań lub badań rozjemczych przez Eurofins OBIKŚ Polska lub wystąpić o ich pokrycie przez Klienta/inną stronę.

- **poinformować Klienta o uznaniu skargi za zasadną**. Taką decyzję podejmuje na podstawie wyników postępowania wyjaśniającego, które świadczą o: pracy niezgodnej z wymaganiami obowiązującymi w obszarze systemu zarządzania, pracy niezgodnej w obszarze technicznym Laboratorium, niespełnieniu wymagań Klienta/innej strony.

*Uwaga:*

*Jeżeli skarga dotyczyła wyników badań proponuje składającemu skargę:*

- *powtórzenie badań z tej samej próbki (w sytuacji gdy badania takie nie zostały powtórzone na etapie rozpatrywania skargi); jest to możliwe wówczas, gdy próbka jest przechowywana w Laboratorium, a czas i warunki przechowywania nie mają wpływu na uzyskany wynik badania przy powtórzeniu; badanie może się odbyć w obecności przedstawiciela Klienta lub innej strony,*
- *powtórzenie badań z nowo pobranej próbki przez Laboratorium Eurofins OBIKŚ w obecności przedstawiciela Klienta/innej strony (jeżeli taki sposób postępowania jest uzasadniony),*
- *równoległe wykonanie badań przez Laboratorium Eurofins OBIKŚ i inne laboratorium/a uzgodnione ze składającym skargę z nowo pobranej lub dostarczonej próbki (jeżeli taki sposób postępowania jest uzasadniony).*

W przypadku uznania skargi za zasadną wszystkie koszty związane ze skargą ponosi Eurofins OBIKŚ.

W przypadku, gdy Klient nie uzna rezultatu rozparzenia skargi, obowiązuje prawo odwołania się od decyzji Laboratorium w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi.

Skargi zgłaszane i rejestrowane w formacie skarg/zgłoszeń przez DSiM, BOK, ASM, Dział Jakości są przekierowywane do Opiekuna BOK, a następnie do właściwego działu odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi.

#### **2.4. Podejmowanie działań**

W przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną w Laboratorium nie są podejmowane żadne działania poza dokonaną wcześniej rejestracją skargi.

W przypadku uznania skargi za zasadną Kierownik ds. Jakości uruchamia (w zależności od potrzeb) działania korygujące, pracę niezgodną z wymaganiami lub zarządza przeprowadzenie audytu wewnętrznego obejmującego obszar objęty skargą.

### **B. Obszar Badań Biegłości**

#### **2.5. Składanie i rejestracja skarg**

Sekcja Badań Biegłości rozpatruje skargę Uczestnika (lub innej strony) jedynie w sytuacji, gdy złożona skarga odnosi się do działalności sekcji, za którą jest ona odpowiedzialna.

Informacja o możliwości i zasadach złożenia skargi przez Uczestnika umieszczona jest w Programie Badań Biegłości. Rozpatrzeniu podlegają skargi złożone w formie ustnej, telefonicznej, elektronicznej, pisemnej np. z wykorzystaniem udostępnionego formularza PZ/F-21 *Formularz skargi*, ze względu na fakt, iż inna forma złożenia skargi może stanowić potencjalne źródło błędnie przekazanych lub niepełnych informacji, co może mieć bezpośrednie przełożenie na sposób i wynik rozpatrzenia skargi.

Każda skarga, która w formie pisemnej (dokument Klienta) wpłynie do Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o.o. podlega rejestracji w sekretariacie firmy, skąd dokument trafia do Koordynatora Badań Biegłości lub Kierownika ds. Jakości. Skargi/ reklamacje przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej trafiają bezpośrednio do Koordynatora Badań Biegłości lub Kierownika ds. Jakości lub pośrednio do Pracownika komórki współpracującej (Biuro Obsługi Klienta, ASM, Dział Handlowy), którego obowiązkiem jest przekazanie ich właściwym osobom (np. na adres: reklamacje.enviPL@etcee.eurofins.com).

#### **2.6. Rozpatrywania skargi**

Koordynator Badań Biegłości lub Kierownik ds. Jakości w pierwszej kolejności dokonuje ostatecznej weryfikacji otrzymanej skargi sprawdzając czy odnosi się ona do działalności Sekcji, za którą jest odpowiedzialny (jeśli nie, skarga przekazywana jest właściwemu działowi). Następnie Koordynator Badań Biegłości rejestruje skargę, jak również inicjuje proces rozpatrzenia skargi, dokonując tego samodzielnie lub z Koordynatorem programu lub powołując do powyższego upoważnioną osobę nie związaną bezpośrednio z obszarem, którego skarga dotyczy.

Proces rozpatrzenia skargi polega na:

- Wyjaśnieniu przyczyn złożenia skargi przez Uczestnika (identyfikacja problemu, zebranie i weryfikacja wszelkich informacji dotyczących skargi, przeanalizowanie zapisów, danych pierwotnych i końcowych, w tym obliczeń statystycznych),
- Dokonaniu oceny rezultatów powyższych działań,
- Ustaleniu zasadności lub niezasadności skargi.

## 2.7. Informowanie Klienta

Kierownik ds. Jakości odpowiada za pisemne udzielenie odpowiedzi na otrzymaną skargę bez względu na wyniki dokonanego rozpatrzenia w terminie 14 dni od daty jej zarejestrowania.

W przekazanej odpowiedzi może:

- **poinformować klienta o uznaniu skargi za bezzasadną** (odrzuconiu skargi). Taką decyzję podejmuje wówczas, gdy w czasie postępowania wyjaśniającego nie stwierdzono pracy niezgodnej z wymaganiami obowiązującymi w obszarze systemu zarządzania, pracy niezgodnej w obszarze technicznym Sekcji Badań Biegłości, niespełnienia wymagań Uczestnika/innej strony.
- **poinformować Klienta o uznaniu skargi za zasadną**. Taką decyzję podejmuje na podstawie wyników postępowania wyjaśniającego, które świadczą o: pracy niezgodnej z wymaganiami obowiązującymi w obszarze systemu zarządzania, pracy niezgodnej w obszarze technicznym Sekcji Badań Biegłości, niespełnieniu wymagań Uczestnika/innej strony.

W przypadku uznania skargi za zasadną wszystkie koszty związane ze skargą ponosi Eurofins OBIKŚ.

W przypadku, gdy Klient (Uczestnik) nie uzna rezultatu rozparzenia skargi, obowiązuje prawo odwołania się od decyzji Sekcji Badań Biegłości w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi.

## 2.8. Podejmowanie działań

W przypadku uznania skargi za nieuzasadnioną w Sekcji Badan Biegłości nie są podejmowane żadne działania poza dokonaną wcześniej rejestracją skargi.

W przypadku uznania skargi za zasadną Kierownik ds. Jakości uruchamia (w zależności od potrzeb) działania korygujące lub zarządza przeprowadzenie audytu wewnętrznego obejmującego obszar objęty skargą.

## 3. Doskonalenie:

Kierownik ds. Jakości przedstawia analizę skarg na przeglądzie zarządzania.

Skargi od Klientów/ Uczestników PT/ innych stron są także [...] omawiane na bieżąco i wykorzystywane do doskonalenia systemu zarządzania, działalności technicznej, obsługi Klienta.

## 4. Dokumenty związane:

- PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących,
- PN-EN ISO/IEC 17043:2011 Ocena zgodności. Ogólne wymagania dotyczące badania biegłości
- Podręcznik Zarządzania wg PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 – dokument systemowy Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o.o.
- Podręcznik Zarządzania wg PN-EN ISO/IEC 17043:2011 – dokument systemowy Sekcji Badań Biegłości Eurofins OBIKŚ Polska Sp. z o.o.
- Ogólne warunki realizacji usług

**5. Dokumenty robocze:**

- PZ/F-21 Formularz skargi
- Formularz\_PZ\_F-50\_wydanie 1\_FORMATKA\_SKARGI REKLAMACJE\_4-S56
- Formularz\_PZ\_F-51\_wydanie 1\_FORMATKA\_SKARGI REKLAMACJE\_4-E71
- Formularz\_PZ\_F-52\_wydanie 1\_FORMATKA\_SKARGI\_REKLAMACJE\_SBB

<u>Opracowali:</u> S.Lüftner M. Stefaniak M. Kotyczka-Morańska  01.09.2025	<u>Zatwierdził:</u>  Aleksandra Helbig  01.09.2025
---	--

**Okresowy przegląd**

<b>Data</b>	<b>Imię i nazwisko osoby dokonującej przeglądu</b>	<b>Bez uwag (BU) Uwagi (U – wpisać uwagi)</b>
20.03.2024	Sandra Lüftner	BU
05.03.2025	Sandra Lüftner	BU
01.07.2025	Sandra Lüftner	U - wprowadzono aktualizację w treści instrukcji
01.09.2025	Sandra Lüftner	U - wprowadzono aktualizację w treści instrukcji