

Laboratorium badania wody i ścieków

Deklaracja Wykonującego dotycząca jakości badań i skarg

1. Laboratorium posiada wdrożony system zarządzania w zakresie badań wody i ścieków.
2. W Laboratorium obowiązuje ściśle ustalony i opisany w Księdze Jakości wewnętrzny system kontroli jakości badań. Niezależnie od tego jesteśmy zainteresowani wszelkimi uwagami ze strony Zamawiającego, które zobowiązujemy się wnikliwie i rzetelnie rozpatrywać.
3. Laboratorium zobowiązuje się do udostępnienia Zamawiającemu wszelkich danych dotyczących sposobu wykonywania badań oraz, na jego żądanie, umożliwiania obserwację wykonania zamówionych przez niego badań z zachowaniem obowiązujących na terenie Laboratorium zasad bezpieczeństwa oraz ochrony poufności badań wykonywanych dla innych klientów.
4. W Laboratorium obowiązuje zasada zachowania poufności wszelkich danych związanych z wykonywanym zamówieniem, w tym także samego faktu zlecenia badań przez klienta.
Udostępnienie wyników badań stronie trzeciej bez pisemnego zezwolenia Zamawiającego może nastąpić jedynie na skutek żądania organów państwowych ustawowo do tego uprawnionych. W takim przypadku Laboratorium zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia o tym Zamawiającego i do przekazania mu takiej samej dokumentacji badań, która została dostarczona na żądanie uprawnionego organu.
5. Laboratorium rejestruje każdą skargę zgłoszoną ustnie, pisemnie lub telefonicznie i uruchamia postępowanie wyjaśniające zgodnie z zasadami ujętymi w Księdze Jakości z wymaganiami obowiązującej w Laboratorium procedury postępowania ze skargami.
6. W każdym przypadku zgłoszonej skargi, gdyby jej analiza wykazała, że jest ona skutkiem niedotrzymania obowiązujących norm i procedur, Laboratorium zobowiązuje się do powtórzenia zakwestionowanych badań i poniesienia wszelkich związanych z tym kosztów.
7. Gdyby wynikiły sprawy sporne, Laboratorium proponuje odwołanie się do uzgodnionego ze zleceniodawcą Sądu Arbitrażowego lub Sądu Powszechnego.

KIEROWNIK
Laboratorium
mgr inż. Urszula Niziołek
20.12.2007

Kierownik Laboratorium