



PROCEDURA OGÓLNA

PO/05/LAB

SKARGI I REKLAMACJE

Wydanie I

Egzemplarz ewidencjonowany

Nr egzemplarza: 1

Wszelkie prawa zastrzeżone.

	Opracował:	Sprawdził/Zatwierdził:	Nr wydania:
	<i>Tadeusz Mocz</i>	<i>Andrzej Różański</i>	01
Data	<i>15.06.2026</i>	<i>15.06.2026</i>	Data wydania:
Podpis	<i>Tadeusz Mocz</i>	<i>Andrzej Różański</i>	15.06.2026r.
Dokument jest własnością VICESIMA Sp. z o.o. Dokument wyłącznie do użytku wewnętrznego.			

Powielanie, kopiowanie całości niniejszej Procedury lub jej fragmentów bez zezwolenia Kierownika Laboratorium jest zabronione.

	Vicesima Sp. z o. o. ul. Agrestowa 20 55-093 Kiełczów	PROCEDURA OGÓLNA - PO/05/LAB	Procedura nr: PO/05/LAB
		SKARGI I REKLAMACJE	Wydanie: 01
			Data 2026-06-15
			Strona 2 / 6

1. Cel procedury

Celem procedury jest ustalenie zasad postępowania w procesie przyjmowania, oceny i podejmowania decyzji w sprawie skarg i reklamacji na działalność laboratoryjną oraz zapewnienie właściwego i bezstronnego ich rozpatrzenia.

2. Przedmiot i zakres procedury

Procedura ma zastosowanie w Laboratorium w przypadku wystąpienia skargi zgłoszonej przez klienta lub inną zainteresowaną stronę.

Reklamacje są objęte zakresem tej procedury, jeżeli są bezpośrednio związane z uprawnieniami wynikających z realizowanej działalności laboratoryjnej.

3. Pojęcia i definicje

- **Skarga (S)** – wyrażenie niezadowolenia przez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do działalności laboratoryjnej lub wyniku działań tego Laboratorium,
- **Reklamacja (R)** – nie nosząca znamion skargi, zastrzeżenie wnoszone przez Klienta, związane z realizowanymi dla niego pracami, dotyczące np. nie dotrzymania uzgodnień wynikających z przeglądu umowy, niejasności oraz pomyłek w wystawionych raportach z badań i/lub protokołach pobrań,
- **Rozpatrujący skargę/reklamację** – pracownik jednostki nie biorący udziału na żadnym etapie prac związanych z tematem rozpatrywanej skargi/reklamacji, kierujący się obiektywnym i bezstronnym osądem.

4. Sposób postępowania

4.1. Postanowienia ogólne

Skargi muszą zawierać jasny opis sprawy, obiektywne dowody na poparcie każdego elementu lub aspektu skargi, imię i nazwisko, nr zlecenia/raportu z badań/protokołu pobrań oraz informacje kontaktowe osoby składającej skargę.

Klient informowany jest na etapie zawierania umowy/zlecenia o możliwości zgłoszenia skargi lub/i reklamacji. Klient ma prawo do złożenia skargi/reklamacji w ciągu 14 dni od przekazania raportu z badań i/lub protokołu pobrania. Skargi od klientów i innych stron zainteresowanych dotyczące ogólnej działalności laboratoryjnej są przyjmowane w każdym terminie. W celu ułatwienia zrozumienia postępowania została stworzona „Mapa procesu skargi” – stanowiąca formularz nr 3 (PO/05-F03/LAB) do niniejszej procedury.

Anonimowe skargi oraz reklamacje nie są rozpatrywane, ani dokumentowane.

Procedura postępowania ze skargami i/lub reklamacjami dostępna jest na życzenie klienta oraz każdej zainteresowanej strony oraz dodatkowo zamieszczona jest pod adresem strony vicesima.com

4.2. Przyjęcie skargi i/lub reklamacji

Skargę/reklamację składa się w formie pisemnej na adres pocztowy lub mailowy jak niżej:

VICESIMA Sp. z o.o.
ul. Agrestowa 20, 55-093 Kiełczów
lub:
info@vicesima.com

	Vicesima Sp. z o. o. ul. Agrestowa 20 55-093 Kielczów	PROCEDURA OGÓLNA - PO/05/LAB	Procedura nr: PO/05/LAB
		SKARGI I REKLAMACJE	Wydanie: 01
			Data 2026-06-15
			Strona 3 / 6

Każda skarga/reklamacja dostaje swój numer identyfikacyjny oraz jest rejestrowana w prowadzonym elektronicznie REJESTRZE SKARG I REKLAMACJI, stanowiących formularz numer 1 (PO/05-F01/LAB) do niniejszej procedury.

Numer identyfikacyjny, składa się z pierwszej litery zażalenia (S -skarga/R-reklamacja), które wpłynęło, następnie umieszczany jest numer porządkowy (tj. która jest to skarga/reklamacja w danym miesiącu), kolejno umieszczany jest miesiąc, w którym wpłynęło zażalenie, a jako ostatni datowany jest rok, dla przykładu:

S/03/09/26 – trzecia skarga w miesiącu wrześniu 2026 roku.

Rejestr uzupełniany jest także o imię, nazwisko, firmę powoda wnoszącego zażalenie, opis skargi/reklamacji oraz nr umowy/zlecenia, którego dotyczyła skarga.

W przypadku, gdy skarga/reklamacja wpłynęła od strony trzeciej laboratorium w kolumnie nr umowy/zlecenia wpisuje „zainteresowana strona”. W przypadku reklamacji dotyczącej faktury za badanie, reklamację przyjmuje i rejestruje Pełnomocnik ds. Jakości, a następnie przekazuje do Kierownika Laboratorium w celu korekty faktury.

Następnie Pełnomocnik ds. Jakości, po zarejestrowaniu skargi/reklamacji sprawdza czy skarga/reklamacja jest kompletna, zawiera jasny opis sprawy oraz dokonuje jej wstępnej oceny pod kątem adekwatności w zakresie obowiązków wykonywanych w ramach działalności. Jeżeli z treści skargi/reklamacji nie można jednoznacznie stwierdzić, czy przedmiot skargi/reklamacji odnosi się bezpośrednio do działalności wynikających z uprawnień wykonywanych w ramach działalności, wówczas Laboratorium prosi wnoszącego skargę o uzupełnienie treści skargi/reklamacji w terminie do 5 dni roboczych. Po upływie tego terminu, bez wniesienia uzupełnienia skarga/reklamacja zostaje odrzucona, a wnoszący zostaje poinformowany drogą, którą wpłynęła skarga/reklamacja o wyniku oraz wskazania powodu jej odrzucenia.

Jeżeli skarga została złożona jako kompletna Pełnomocnik ds. Jakości, potwierdza wnoszącemu o przyjęciu skargi/reklamacji oraz informuje Kierownika Laboratorium o wpłynięciu skargi/reklamacji.

Kierownik Laboratorium w porozumieniu z Pełnomocnikiem ds. Jakości wyznacza rozpatrującego skargę/reklamację, który nie był zaangażowany na żadnym etapie w obszarze laboratoryjnym wynikającym z prowadzonej działalności, do którego należą:

- Uzgodnienie z Kierownikiem Laboratorium terminu przeprowadzenia analizy i oceny skargi/reklamacji oraz przekazania decyzji w sprawie informacji zwrotnej do Klienta, lub innej zainteresowanej strony,
- Dokumentowanie przebiegu skargi/reklamacji,
- Przygotowanie informacji zwrotnej dla Klienta lub innej zainteresowanej strony.

Do rozpatrzenia, w tym analizy i oceny skargi/reklamacji, nie można wyznaczyć osoby zaangażowanej w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy.

Ze względu na specyfikę działalności oraz zasoby personelu, Laboratorium do rozpatrzenia skargi może wyznaczyć zewnętrzny personel pod warunkiem spełnienia wymagań dotyczących bezstronności oraz poufności jak i kompetencji personelu według nadanych uprawnień zgodnie z Procedurą PO/09/LAB - Personel.

4.3. Rozpatrzenie oraz przygotowanie odpowiedzi

Skargę/reklamację należy rozpatrzyć bez zbędnej zwłoki, w terminie do 30 dni od daty potwierdzenia jej przyjęcia.

Gdy rozpatrzenie skargi w/w terminie nie jest możliwe Klient lub inna zainteresowana strona są informowani o przybliżonym terminie ostatecznego rozpatrzenia, na podstawie porozumienia rozpatrującego skargę/reklamację z Kierownikiem Laboratorium i wyznaczenia nowego terminu zakończenia rozpatrywania skargi/reklamacji.

Kierownik Laboratorium jest zobowiązany do przekazania wnoszącemu skargę/reklamację o nowym terminie zakończenia rozpatrywania skargi/reklamacji.

	Vicesima Sp. z o. o. ul. Agrestowa 20 55-093 Kiełczów	PROCEDURA OGÓLNA - PO/05/LAB	Procedura nr: PO/05/LAB
		SKARGI I REKLAMACJE	Wydanie: 01
			Data 2026-06-15
			Strona 4 / 6

Rozpatrujący skargę reklamację, wyznaczony przez Kierownika Laboratorium, poddaje analizie następujące elementy:

- Dokument zgłoszenia skargi/reklamacji,
- Treść zapytania ofertowego,
- Treść przedstawionej oferty przez Laboratorium,
- Treść umowy/zamówienia/zlecenia lub innego dokumentu na wykonanie usługi, na który została złożona skarga/reklamacja,
- Dokumentację dotyczącą realizacji umowy/zamówienia/zlecenia,

Analizując zgłoszoną skargę lub reklamację należy ustalić:

- Czy wymagania klienta były jednoznacznie określone przez Laboratorium,
- Czy przedstawiona oferta na wykonanie usługi była właściwie zrozumiana przez Klienta,
- Czy dane w umowie/zamówieniu/zleceniu zostały zaakceptowane przez obie strony,
- Czy zastosowano prawidłową normę/procedurę lub instrukcję do realizacji usługi badania / pobrania próbek i czy była ona przestrzegana,
- Czy do badania / pobrania próbek zostało użyte właściwe wyposażenie pomiarowe,
- Czy użyte wyposażenie pomiarowe było sprawne i posiadało aktualne świadectwo wzorcowania,
- Czy do badania / pobrania próbek zostało użyte właściwe wyposażenie pomocnicze,
- Czy wykonanie badania / pobrania próbek zostało powierzone właściwemu personelowi, który posiadał uprawnienia/upoważnienia,
- Czy zaistniały inne przyczyny, powodujące nieprawidłowe wykonanie usługi.

Wyniki analizy i oceny skargi/reklamacji umieszczane są w Protokole rozpatrzenia skarg/reklamacji - Formularz numer 2 (PO/05-F02/LAB) do niniejszej Procedury.

Na życzenie klienta Kierownik Laboratorium udostępnia informację o przebiegu i etapie na jakim znajduje się rozpatrywanie skargi/reklamacji.

4.4. Odrzucenie skargi/reklamacji

W momencie, gdy skarga uznana została za bezzasadną, wysyłana jest odpowiedź z uzasadnieniem w formie listownej lub elektronicznej. Jeżeli strona zgłaszająca skargę nie zgadza się z uzasadnieniem oraz zaproponowanym sposobem rozwiązania skargi, Laboratorium może (o ile istnieje taka możliwość) powtórzyć badanie / pobranie próbek z uczestnictwem innego Laboratorium, posiadającego akredytację w tym zakresie. Jeżeli Laboratorium w trakcie realizacji działań mających na celu rozwiązanie problemu poniesie koszty finansowe, a skarga/reklamacja okaże się bezzasadna, to Laboratorium może obciążyć skarżącego finansowo o wartość poniesionych kosztów.

4.5. Zakończenie rozpatrywania skargi/reklamacji

- a) Na podstawie wyników analizy, wyznaczony pracownik przygotowuje informację zwrotną/ protokół z przebiegu rozpatrywania skargi/reklamacji, zgodny z Formularzem numer 2 (PO/05-F02/LAB) i przedstawia go do Kierownika Laboratorium,
- b) Kierownik Laboratorium zatwierdza przekazaną informację zwrotną/protokół,
- c) Informacja zwrotna/protokół z rozpatrzenia skargi/reklamacji zostaje przekazany do składającego skargę/reklamację. Protokół (PO/05-F02/LAB) stanowi formalne powiadomienie wnoszącego skargę/reklamację o jej zakończeniu,
- d) Kierownik Laboratorium kompletuje wszystkie dokumenty związane z rozpatrywaniem skargi/reklamacji. Dokumenty te umieszczane są w segregatorze i/lub w folderze „SKARGI I REKLAMACJE” i przechowywane są przez 5 lat w siedzibie Laboratorium.
- e) Kopie korekt rachunków/faktur, które podlegały korekcie przechowywane są u Właściciela.

Jeżeli Laboratorium w trakcie rozpatrywania skargi/reklamacji poniesie koszty finansowe, a skarga/reklamacja okaże się bezzasadna, to może obciążyć skarżącego finansowo o wartość poniesionych kosztów.

	Vicesima Sp. z o. o. ul. Agrestowa 20 55-093 Kiełczów	PROCEDURA OGÓLNA - PO/05/LAB	Procedura nr: PO/05/LAB
		SKARGI I REKLAMACJE	Wydanie: 01
			Data 2026-06-15
			Strona 5 / 6

Zagadnienia wymagające niezwłocznych działań korygujących są wykonywane natychmiast zgodnie z Procedurą PO/06/LAB.

4.6. Niegodności, działania korygujące, korekcje, audyty pozaplanowe i doskonalenie

W przypadku uznania skargi lub reklamacji za zasadne lub wykrycia możliwości powtórzenia się podobnego problemu w tym zakresie, Laboratorium podejmuje wdrożenie działań korygujących zgodnie z procedurą PO/06/LAB, o ile nie nastąpiła praca niezgodna z wymaganiami. Jeżeli nastąpiła praca niezgodna z wymaganiami, wtedy Laboratorium podejmuje działania zgodnie z zakresem wystąpienia niezgodności i procedurą PO/06/LAB.

W przypadku uznania skargi lub reklamacji za bezzasadną, ale wykrycia możliwości pracy niezgodnej z wymaganiami w tym zakresie, Laboratorium podejmuje wdrożenie działań doskonalących oraz analizuje ryzyka i szansę zgodnie z procedurami kolejno: PO/06/LAB oraz PO/07/LAB.

Wystąpienie skargi co najmniej trzy razy w tym samym obszarze jest podstawą do zaplanowania audytu pozaplanowego zgodnie z procedurą PO/08/LAB.

Analiza skarg/reklamacji jest przedstawiana na Przeglądzie Systemu Zarządzania odbywającym się zgodnie z procedurą PO/02/LAB. Laboratorium podczas Przeglądu Systemu Zarządzania analizuje przyczyny zgłoszonych reklamacji lub skarg i ewentualne negatywne trendy (np. czy występują reklamacje lub skargi, które się powtarzają i jaka może być ich potencjalna przyczyna).

Informacje od Klientów Laboratorium jak i innych stron zainteresowanych uzyskanych poprzez skargi/reklamacje stanowi jedno ze źródeł doskonalenia w obszarze obsługi klienta, systemu zarządzania oraz działalności technicznej.

5. Odpowiedzialności i uprawnienia

KIEROWNIK LABORATORIUM	
<i>Uprawniony do:</i>	<i>Odpowiedzialny za:</i>
	Korektę faktury związanej z reklamacją za kwotę badania /pobierania próbek,
	Przechowywanie kopii faktur podlegających korekcie.
	Wyznaczenie osoby rozpatrującej skargę w porozumieniu z Pełnomocnikiem ds. Jakości,
	Poinformowanie wnoszącego skargę o jej zatwierdzeniu bądź odrzuceniu,
	Poinformowanie wnoszącego skargę o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia,
	Poinformowanie wnoszącego skargę o doprecyzowanie jej kontekstu,
	Przekazania wnoszącemu skargę/reklamację o nowym terminie jej rozpatrzenia,
	Udostępnienie informacji o przebiegu i etapie na jakim znajduje się rozpatrywanie skargi/reklamacji,
	Zatwierdzenie informacji zwrotnej/protokołu o wyniku rozpatrzenia skargi,
	Przekazanie formalnej odpowiedzi do wnoszącego skargę/reklamację odnośnie wyniku jej rozpatrzenia,
	Kompletację wszystkich dokumentów związane z rozpatrywaniem skargi/reklamacji.
	Nadzór stosowania powyższej procedury.

PEŁNOMOCNIK DS. JAKOŚCI	
<i>Uprawniony do:</i>	<i>Odpowiedzialny za:</i>
	Rejestrację skargi/reklamacji,
	Powiadomienie Kierownika Laboratorium o konieczności korekty faktury za kwotę badania /pobierania próbek,
	Wyznaczenie osoby rozpatrującej skargę w porozumieniu z Kierownikiem Laboratorium.

	Vicesima Sp. z o. o. ul. Agrestowa 20 55-093 Kielczów	PROCEDURA OGÓLNA - PO/05/LAB	Procedura nr: PO/05/LAB
		SKARGI I REKLAMACJE	Wydanie: 01
			Data 2026-06-15
			Strona 6 / 6

PRACOWNIK LABORATORIUM – ROZPATRUJĄCY SKARGĘ/REKLAMACJĘ

<i>Uprawniony do:</i>	<i>Odpowiedzialny za:</i>
	Kierowanie się obiektywnym i bezstronnym osądem podczas procesu rozpatrzenia skargi
	Uzgodnienie z Kierownikiem Laboratorium terminu przeprowadzenia analizy i oceny skargi/reklamacji oraz przekazania decyzji w sprawie informacji zwrotnej do Klienta, lub innej zainteresowanej stron,
	Dokumentowanie przebiegu skargi/reklamacji,
	Przygotowanie informacji zwrotnej dla Klienta lub innej zainteresowanej strony,
	Raportowanie do Kierownika Laboratorium o opóźnieniu w rozpatrzeniu skargi.

6. Wykaz zapisów wynikających z niniejszej procedury

RODZAJ ZAPISU	KTO TWORZY	ODPOWIEDZIALNY	MIEJSCE PRZECHOWYW.	CZAS PRZECHOWYW.	FORMA ZAPISU
PO/05-F01/LAB „Rejestr skarg i reklamacji”	Pełnomocnik ds. Jakości	Pełnomocnik ds. Jakości	Pełnomocnik ds. Jakości	5 lat	Elektroniczna i/lub papierowa
PO/05-F02/LAB „Protokół z rozpatrzenia skargi/reklamacji”	Pracownik Laboratorium – rozpatrujący skargę	Kierownik Laboratorium	Kierownik Laboratorium	5 lat	Elektroniczna i/lub papierowa

7. Dokumenty powiązane

- PO/02/LAB Przegląd systemu zarządzania
- PO/06/LAB Niezgodności, spostrzeżenia, odstępstwa, prace niezgodne z wymaganiami. Działania korygujące i doskonalące.
- PO/07/LAB Ryzyka i szanse
- PO/08/LAB Audyty wewnętrzne
- PO/09/LAB Personel
- PN-EN ISO/IEC 17025 „Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących”.

KONIEC DOKUMENTU