

**PLUM Sp. z o.o.**  
**LABORATORIUM POMIAROWE**  
**ul. Wspólna 19, Ignatki**  
**16- 001 Kleosin**  
tel.: (85) 749-70-28, fax: (85) 749-70-14  
e – mail: laboratorium@plum.pl

## OPIS POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI

### PRZYJMOWANIE SKARG

1. W przypadku niezadowolenia dotyczącego działalności Laboratorium Pomiarowego Plum, klientom oraz innym stronom przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji.
2. Skargi przyjmowane są przez personel laboratorium w dowolny sposób (np.: osobiście, listownie, faksem, e-mailowo lub telefonicznie).
3. Jeżeli jest to możliwe, personel laboratorium bezzwłocznie potwierdza zgłaszającemu przyjęcie skargi, w analogiczny sposób, jak nastąpiło zgłoszenie.

### ROZPATRYWANIE SKARG

4. Wszystkie zgłoszone skargi zostają zanotowane i podlegają rozpatrzeniu przez osobę niezaangażowaną w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy. Decyzję o tym, jakie działania zostaną podjęte w odpowiedzi na skargę podejmuje rozpatrujący zgłoszenie.
5. W sytuacji uznania skargi za zasadną, Kierownik Laboratorium zobowiązuje się do najbardziej korzystnego klientom rozwiązywania problemu.
6. W przypadku, gdy klient prosi o powtórzenie wykonanej usługi wzorcowania, pomiary zostaną wykonywane poza kolejnością, w terminie wybranym przez klienta. W przypadku, gdy powtórne wyniki wykażą błędne wykonanie pierwotnej usługi, klient otrzymuje bezpłatnie nowe świadectwo wzorcowania, w innym przypadku zgłaszający ponosi koszty dodatkowo wykonanych pomiarów.
7. W terminie do 10 dni roboczych od zgłoszenia (lub powtórnego przysłania obiektu wzorcowania), zgłaszający zostaje poinformowany (e-mailowo lub listownie) o wyniku przeprowadzonej analizy oraz o zakończeniu rozpatrywania skargi. W przypadku analizy trwającej powyżej 2 dni roboczych, zgłaszający jest na bieżąco informowany o przebiegu prowadzonych działań.

### ODWOŁANIA

8. W przypadku niezadowolenia z wyniku rozpatrzenia skargi, zgłaszającym przysługuje prawo odwołania.
9. Odwołania można składać do:
  - Kierownika Laboratorium Pomiarowego Plum: Marka Szpakowskiego,
  - Dyrektora Generalnego firmy Plum: Jacka Kłosa,
  - Członka Zarządu firmy Plum: Karola Szumskiego,
  - Polskiego Centrum Akredytacji.