

Laboratoř prošetřuje každou stížnost přijatou písemně nebo e-mailem a postupuje následovně:

1. Vedoucí KLT (nebo zástupce) poskytne stěžovateli na jeho žádost formulář k vyplnění (například e-mailem).
2. Vedoucí KLT nebo jeho zástupce přijímá stížnosti podané a přijetí potvrdí písemně (dopis, e-mail) stěžovateli. Současně jej informuje o pravděpodobném termínu vyřízení stížnosti.
3. Vedoucí KLT zaeviduje stížnost, prošetří stížnost a prověří její oprávněnost.
4. V případě neoprávněné stížnosti zpracuje vedoucí KLT (nebo pověřený pracovník) písemné vyjádření stěžovateli se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků, informuje stěžovatele o výsledku řešení a stížnost uzavře.
5. V případě oprávněné stížnosti vedoucí KLT domluví se zákazníkem způsob a termín řešení.
6. Pokud je vedoucí KLT zainteresován na stížnosti, je provedeno schválení řešení nezávislým pracovníkem (jednatelem).
7. Pokud je stížnost oprávněná (byla identifikována neshodná práce), postupuje vedoucí KLT dále v souladu s postupy v kapitole **7.10 Neshodná práce** a **8.7 Nápravná opatření**. Stížnost je v tomto případě ukončena po vypořádání nápravy dle požadavků zákazníka.
8. Každá stížnost musí být vyřízena a stanovisko odesláno zákazníkovi vedoucím KLT (nebo zástupcem).