

Neřízený dokument systému řízení kvality
Laboratoře diagnostiky fotovoltaických systémů

Laboratoř diagnostiky fotovoltaických systémů

České vysoké učení technické v Praze

Fakulta elektrotechnická

Katedra elektrotechnologie

Technická 2, 166 27 Praha 6 – Dejvice

Licence: Tento dokument je určen zákazníkům a zájemcům o služby LDFS a to především k posouzení kvality nabízených služeb a systému záruky těchto kvalit. Dokument je zakázáno bez výslovného souhlasu LDFS dále šířit, kopírovat, sdílet a tisknout pro jiné než osobní účely. Příručka musí být vždy používána v celku. Celkový počet listů je uveden v zápatí každé stránky dokumentu. V případě potřeby kontaktujte vedoucí LDFS.

Viz stránka: <http://pasan.feld.cvut.cz/kontakty.html>



Reklamační řád

1. Reklamace, stížnost nebo námitka v písemné i ústní¹ formě se mohou podávat do jednoho měsíce po obdržení výsledků, respektive služby.
2. Reklamace, stížnost nebo námitka je zaevidována manažerem kvality na základě vyplnění formuláře stížností do „Knihy stížností“, kde je uvedeno datum přijetí, jméno a adresa stěžovatele a předmět reklamace, stížnosti nebo námitky. V případě elektronické formy podání námitky je její přijetí oznámeno stěžovateli pomocí e-mailu.
3. Reklamace, stížnost nebo námitka musí být vyřízena do 30 dnů od data doručení.
4. Není-li možné ze závažných důvodů dodržet termín pro vyřízení reklamace, stížnosti nebo námitky je laboratoř povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.
5. O výsledku je stěžovatel vyrozuměn shodnou formou jakou byla stížnost podána, případně formou dohodnutou se stěžovatelem při podání (e-mail, dopis, telefonát, osobní schůzka)
6. Výsledek je evidován v „Knize stížností“, popřípadě v umístění, na které je v „Knize stížností“ odkazováno.

¹ Je umožněno ústní projednání námitek a doporučení vztahující se k činnosti laboratoře u manažera kvality LDFS. Záznam je proveden pomocí formuláře, který s reklamujícím vyplní manažer kvality.