



ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SPÓŁKA Z O.O.  
34-120 Andrychów, ul. Batorego 68  
Laboratorium Badania Wody i Ścieków

## Laboratorium Badania Wody i Ścieków

# Deklaracja Wykonującego dotycząca jakości badań i skarg

1. Laboratorium posiada wdrożony system zarządzania zgodny z PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02.
2. W Laboratorium obowiązuje ściśle ustalony i opisany w procedurze PO-7.7/1 wewnętrzny system monitorowania ważności wyników. 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 zleceniem, 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 procedurze PO-7.9/1 dotyczącej 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*  
*20.05.2019*

Kierownik Laboratorium