

Joanna Wierzowiecka

Doskonalenie procesu zarządzania reklamacjami w akredytowanym laboratorium badawczym

Marketing i Zarządzanie (d. Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu) nr 2 (48), 323-332

2017

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Joanna Wierzowiecka

Akademia Morska w Gdyni
Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa
e-mail: j.wierzowiecka@wpit.am.gdynia.pl

Doskonalenie procesu zarządzania reklamacjami w akredytowanym laboratorium badawczym

Kody JEL: L15, L20

Słowa kluczowe: akredytowane laboratoria, zarządzanie reklamacjami, doskonalenie

Streszczenie. Celem artykułu jest analiza możliwości doskonalenia procesu zarządzania reklamacjami w akredytowanych laboratoriach na podstawie wykorzystania wytycznych normy ISO 10002. W artykule przedstawiono wymagania normy ISO/IEC 17025 dla akredytowanych laboratoriów dotyczące współpracy z klientami i postępowania z reklamacjami. Norma ISO/IEC 17025 nie określa szczegółowych wymagań o charakterze operacyjnym, jakie laboratorium powinno spełnić, wdrażając i doskonaląc proces postępowania z reklamacjami w ramach swojego systemu zarządzania. W związku z tym dokonano analizy wytycznych dotyczących planowania, wdrażania, oceny oraz doskonalenia procesu postępowania z reklamacjami określonych w normie ISO 10002 pod kątem możliwości ich wykorzystania w systemie zarządzania akredytowanych laboratoriów. Określono działania, które może podjąć akredytowane laboratorium, aby proces zarządzania skargami i reklamacjami był skuteczny i doskonalony.

Wprowadzenie

Jednym z narzędzi, jakie mogą stosować laboratoria badawcze w celu budowania swojej przewagi konkurencyjnej i osiągnięcia trwałego sukcesu, jest system zarządzania oparty na wymaganiach normy PN-EN ISO/IEC 15025:2005, który jest podstawą uzyskania przez laboratoria akredytacji. Wdrożenie systemu, a następnie doskonalenie jego skuteczności umożliwi laboratoriom systema-

tyczne zwiększanie zdolności do stałego dostarczania wiarygodnych wyników badań spełniających wymagania klientów, a także zwiększanie zadowolenia klientów oraz ich zaufania. Jednak nawet skutecznie utrzymywany i doskonały system zarządzania potwierdzony certyfikatem akredytacji nie zagwarantuje, że nie wystąpi sytuacja, w której laboratorium dostarczy klientowi wyniki badań bądź obsłuży go niezgodnie z wymaganiami, a w odpowiedzi klient złoży skargę lub reklamację.

Przez złożenie reklamacji niezadowolony klient może wyrazić swój brak satysfakcji, co umożliwiają mu przepisy prawne (Balon, 2011). Reklamacje są zatem sposobem komunikacji klienta z organizacją w celu poinformowania jej o niewłaściwej jakości usług oraz niezrealizowanych wymaganiach. Dla organizacji każda reklamacja powinna być źródłem informacji o potrzebach dotyczących doskonalenia jakości usług, realizowanych procesów, wykorzystywanych zasobów czy procedur postępowania (Balon, 2016).

Na zadowolenie klientów z postępowania z reklamacjami wpływają różne czynniki, jak np. przejrzystość i sprawiedliwość procedur reklamacyjnych, czas potrzebny na rozpatrzenie reklamacji, kompetencje personelu zaangażowanego w postępowanie z reklamacją, formy komunikacji z organizacją czy rekompensata otrzymana od organizacji po rozpatrzeniu reklamacji (Szkiel, 2016. s. 83–96).

Celem artykułu jest określenie możliwości wykorzystania wytycznych dotyczących procesu zarządzania reklamacjami zawartych w normie PN-ISO 10002:2006 w systemie zarządzania akredytowanych laboratoriów celem zwiększenia zadowolenia klientów i doskonalenia skuteczności systemu zarządzania. W związku z tym analizie poddano wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005 w zakresie współpracy z klientem i postępowania z reklamacjami oraz wytyczne normy PN-ISO 10002:2006. Określono zasady i działania, które akredytowane laboratorium może podjąć, aby proces zarządzania skargami i reklamacji był skuteczny i doskonały.

Wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005 dotyczące współpracy z klientami i postępowania z reklamacjami

Norma PN-EN ISO/IEC 17025:2005 będąca podstawą akredytacji laboratoriów badawczych i wzorcujących zawiera zarówno wymagania dotyczące zarządzania, jak i wymagania techniczne. Wśród wymagań z zakresu zarządzania znajdują się m.in. wymagania dotyczące obsługi klienta. Zgodnie z nimi laboratorium badawcze powinno być gotowe do współpracy z klientami, aby mogli oni wyjaśniać swoje życzenia oraz monitorować działania laboratorium związane z realizowaną pracą (PN-EN..., 2005). Taka współpraca może obejmować m.in. umożliwienie klientowi rozsądnego dostępu do odpowiednich obszarów laboratorium w celu uczestniczenia w charakterze świadka, badaniach wykonywanych

dla klienta, pod warunkiem że laboratorium jest w stanie zapewnić poufność wobec innych klientów.

Ponadto zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005 laboratorium powinno pozyskiwać informacje zwrotne od klientów (pozytywne i negatywne) celem doskonalenia systemu zarządzania, działalności w zakresie badań oraz obsługi klienta. Informacje takie laboratorium może uzyskiwać przez ocenę zadowolenia klienta czy też przeglądanie wraz z klientem raportów z badań. Laboratorium powinno utrzymywać kontakt z klientem przez cały czas realizacji pracy, w szczególności przy dużych zleceniach, a także informować klienta o każdym opóźnieniu lub ważnych odstępstwach w realizacji badań (PN-EN..., 2005).

Jedną z informacji zwrotnych od klientów są skargi. W związku z tym norma PN-EN ISO/IEC 17025:2005 zobowiązuje laboratorium do ustalenia polityki i procedury rozpatrywania skarg/reklamacji otrzymywanych od klientów lub innych stron. Ponadto laboratorium powinno utrzymywać zapisy dotyczące wszystkich skarg, ich rozpatrywania i działań korygujących podejmowanych przez laboratorium (PN-EN..., 2005).

Ponadto, gdy jakiegokolwiek aspekty badania wykonanego przez laboratorium lub wynik tej pracy nie odpowiada własnym procedurom laboratorium lub wymaganiom uzgodnionym z klientem, laboratorium powinno mieć ustaloną politykę i procedury, które powinny zapewnić:

- ustalenie odpowiedzialności i uprawnień do zarządzania pracą niezgodną z wymaganiami,
- określenie i podejmowanie działań, takich jak np. zatrzymanie prac, wstrzymanie sprawozdań z badań,
- dokonanie oceny znaczenia pracy niezgodnej z wymaganiami,
- podjęcie korekcji, łącznie z decyzjami przyjęcia pracy niezgodnej z wymaganiami,
- poinformowanie klienta i, gdy jest to niezbędne, anulowanie wyników,
- określenie odpowiedzialności za wznowienie pracy (PN-EN..., 2005).

W przypadku stwierdzenia pracy niezgodnej z wymaganiami, odstępstw od polityk i procedur w systemie zarządzania lub działań technicznych, laboratorium powinno podjąć odpowiednie działania mające na celu usunięcie tych niezgodności, jak również ich przyczyn.

Skargi klientów akredytowanych laboratoriów powinny być analizowane jako jedna z danych wejściowych na przeglądach zarządzania wykonywanych przez kierownictwo. Istotne jest, aby informacje dotyczące reklamacji zgłaszanych przez klientów przeanalizowano pod kątem przyczyn, wpływu na zadowolenie klientów, częstotliwości występowania, kosztów generowanych dla laboratorium, czasochłonności, a także kompetencji personelu zaangażowanego w realizację procesu (Szkiel, 2016, s. 83–96).

Jak wynika z analizy wymagań normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005, norma nie określa szczegółowych wymagań o charakterze operacyjnym, jakie laboratorium powinno spełnić, wdrażając i doskonaląc proces postępowania z reklamacjami w ramach swojego systemu zarządzania. Zasady postępowania w ramach procesu, struktura organizacyjna niezbędna do jego realizacji, wykorzystywane zasoby, zasady jego dokumentowania, a także metody oceny i doskonalenia powinny być wypracowane przez laboratorium. Aby proces postępowania z reklamacjami był skuteczny i efektywny oraz zapewniał zwiększanie zadowolenia klientów, podczas jego projektowania, wdrażania, utrzymywania i doskonalenia laboratorium może stosować wytyczne zawarte w normie PN-ISO 10002:2006 (2006).

Skuteczne postępowanie z reklamacjami w akredytowanym laboratorium jest także istotne z punktu widzenia utrzymania akredytacji. Polskie Centrum Akredytacji (PCA) jako jednostka nadzorująca akredytowane laboratoria przyjmuje skargi na te laboratoria w przypadku niezadowolającej odpowiedzi lub braku odpowiedzi na uprzednio złożoną skargę do akredytowanego laboratorium. W takiej sytuacji PCA podejmuje kroki mające na celu rozpatrzenie skargi, pod warunkiem że dotyczy ona akredytowanej działalności. Jeżeli w wyniku rozpatrzenia skargi PCA będzie miało wątpliwości co do spełniania wymagań akredytacyjnych przez laboratorium, przeprowadza ocenę akredytowanego laboratorium w ramach nadzoru specjalnego (DA-01, 2016), co może skutkować ograniczeniem bądź cofnięciem akredytacji.

Polityka i zasady zarządzania reklamacjami

Reklamacja to skierowane do organizacji wyrażenie niezadowolenia, związane z jej wyrobami lub samym procesem postępowania z reklamacjami, gdzie oczekiwana lub wymagana jest odpowiedź lub rozwiązanie (PN-ISO..., 2006). Mówiąc najprościej, reklamacja to wyrażenie oczekiwań, które nie zostały spełnione (Olszewska, Szewczyk, 2012). Złożenie przez klienta reklamacji jest bardzo często punktem krytycznym w relacji, weryfikującym, czy organizacja faktycznie jest zorientowana na klienta i czy relacja będzie kontynuowana (Berger, Mitręga, 2016). Stąd też sposób, w jaki laboratorium postępuje z reklamacjami, istotnie wpływa na jakość jego relacji z klientami.

Skargi i reklamacje klientów mogą dotyczyć zarówno działań laboratorium w obszarze systemu zarządzania, jak i jego działań technicznych, takich jak np.:

- niedotrzymywanie ustaleń określonych w umowie lub wynikających z braku istotnych ustaleń z klientem podczas przeglądu umowy,
- niezachowanie poufności i ochrony praw własności klienta,
- nieprawidłowe opinie i interpretacje przekazane przez laboratorium zawarte w sprawozdaniu z badań.

W celu skutecznego postępowania z reklamacjami norma PN-ISO 10002:2006 zaleca przestrzeganie ogólnych zasad przewodnich, które przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1

Zasady przewodnie skutecznego postępowania z reklamacjami

Lp.	Zasada	Wyjaśnienie
1.	Widoczność	podanie do szerokiej wiadomości (klientom, personelowi i innym stronom zainteresowanym) informacji o tym, jak i gdzie składać reklamacje
2.	Dostępność	udostępnienie informacji dotyczących szczegółów składania i rozwiązywania reklamacji, proces postępowania z reklamacjami i informacje wspomagające łatwe do zrozumienia i stosowania, informacje podane w zrozumiałym języku, dostępne informacje i pomoc w składaniu reklamacji we wszystkich językach lub formatach (np. w formularzu składania reklamacji)
3.	Sprawność	natychmiastowe potwierdzenie odbioru każdej reklamacji, zajmowanie się reklamacjami bezzwłocznie zgodnie z ich pilnością (np. natychmiastowe rozwiązywanie ważnych problemów związanych z zagadnieniami zdrowia i bezpieczeństwa), uprzejme traktowanie składających reklamacje i informowanie o przebiegu procesu postępowania z ich reklamacjami
4.	Obiektywność	zajmowanie się każdą reklamacją w sposób sprawiedliwy, obiektywny i bezstronny
5.	Opłaty	nieobciążanie składającego reklamację opłatami związanymi z procesem postępowania z reklamacjami
6.	Poufność	dostępność informacji dotyczących osób składających reklamacje tylko do celów zajmowania się reklamacją w laboratorium, zabezpieczenie informacji przed ujawnieniem, o ile klient lub składający reklamację nie wyrazili specjalnej zgody na ich ujawnienie
7.	Podejście zorientowane na klienta	przyjęcie podejścia zorientowanego na klienta, otwartość na informacje zwrotne łącznie z reklamacjami i wykazywanie przez swoje działania zaangażowania w rozwiązywanie reklamacji
8.	Odpowiedzialność	zapewnienie przez laboratorium, że jest wyraźnie ustanowiona odpowiedzialność za działania i decyzje w odniesieniu do postępowania z reklamacjami oraz za ich raportowanie
9.	Ciągłe doskonalenie	ciągłe doskonalenie procesu postępowania z reklamacjami i jakości usług powinno być stałym celem laboratorium

Źródło: opracowano na podstawie PN-ISO..., 2006.

Ponadto norma PN-ISO 10002:2006 zaleca, by kierownictwo było zaangażowane w skuteczne i efektywne postępowanie z reklamacjami, a także promowało to zaangażowanie wśród pracowników organizacji. Zgodnie z normą PN-EN ISO/IEC 17025:2005 najwyższe kierownictwo powinno ustanowić politykę postępowania z reklamacjami, co zalecane jest również przez normę PN-ISO 10002:2006. Polityka w zakresie postępowania z reklamacjami powinna być ukierunkowana na klienta i zgodna z polityką jakości laboratorium, a także udo-

stępiona i znana całemu personelowi. Deklaracja kierownictwa laboratorium może obejmować zapewnienie, że każda skarga otrzymana do klienta laboratorium lub innych stron jest przyjęta i rozpatrzona rzetelnie i bezstronnie, a jej skutki i przyczyny zostaną przeanalizowane. Ponadto w polityce postępowania z reklamacjami kierownictwo może zapewnić, że w przypadku gdy skarga dotyczy badania wykonanego dla klienta i ma charakter reklamacji, badanie (jeśli będzie to konieczne) zostanie powtórzone na koszt laboratorium.

Kierownictwo powinno także określić cele w zakresie postępowania z reklamacjami, spójne z celami jakości organizacji, zapewnić zasoby niezbędne do realizacji procesu oraz skuteczny przepływ informacji związanych z postępowaniem z reklamacjami dla klientów i innych stron zainteresowanych (PN-ISO..., 2006).

Wdrażanie i realizowanie procesu postępowania z reklamacjami w akredytowanym laboratorium

Organizacje muszą dokładać starań, by mimo wystąpienia określonych niezgodności klient pozostał nadal klientem organizacji, a nie odszedł do konkurencji (Szczepańska, 2007). Identyfikując wymagania klientów, laboratorium powinno zatem identyfikować także ich wymagania dotyczące procesu postępowania z reklamacjami, a następnie tak zaprojektować i wdrożyć proces, by wymagania te zostały spełnione. W ten sposób klienci składający reklamację mogą stać się najwierniejszymi klientami organizacji (Balon, Nowicki, Kafel, 2015).

Według wytycznych normy PN-ISO 10002:2006, planując proces postępowania z reklamacjami laboratorium powinno określić zarządczą i wykonawczą strukturę organizacyjną niezbędną do jego realizacji. Zarządczą strukturę organizacyjną powinien tworzyć wyznaczony przez najwyższe kierownictwo przedstawiciel ds. postępowania z reklamacjami, którego odpowiedzialność obejmuje utrzymywanie skutecznego i efektywnego procesu postępowania z reklamacjami, jego monitorowanie, ocenę i raportowanie wyników, a także przedstawianie kierownictwu zaleceń dotyczących doskonalenia (PN-ISO..., 2006).

Norma PN-ISO 10002:2006 zaleca również stworzenie wykonawczej struktury organizacyjnej niezbędnej do skutecznej i efektywnej realizacji zadań w ramach procesu postępowania z reklamacjami. Zgodnie z wytycznymi normy kierownictwo powinno określić odpowiedzialność i uprawnienia personelu uczestniczącego w postępowaniu z reklamacjami oraz zapewnić wymagane kompetencje tego personelu (PN-ISO..., 2006).

Istotnym zaleceniem normy PN-ISO 10002:2006 jest zachęcanie klientów do składania reklamacji, gdy nie są zadowoleni. Skuteczne rozwiązanie reklamacji umożliwia zwiększanie lojalności klientów, poprawę konkurencyjności,

a w rezultacie osiągnięcie trwałego sukcesu rynkowego (Barlow 2011; Wanagos, 2010). W związku z tym laboratorium powinno dbać o to, by informacje dotyczące procesu postępowania z reklamacjami były dla klientów łatwo dostępne (prezentowane np. w formie broszur, na stronie internetowej). Ponadto klient powinien być informowany o możliwości złożenia skargi/reklamacji w umowie na przeprowadzenie badań.

Laboratorium powinno określić procedurę postępowania od momentu otrzymania reklamacji do jej zamknięcia. W tym celu może wykorzystać zalecenia normy PN-ISO 10002:2006 dotyczące poszczególnych etapów postępowania z reklamacjami, co przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 2

Etap postępowania z reklamacjami

Lp.	Etap	Wyjaśnienie
1.	Otrzymanie reklamacji	zapisanie reklamacji bezpośrednio po jej wpłynięciu, łącznie z informacjami wspomagającymi i niepowtarzalnym kodem identyfikacji (zapisy na formularzach dla składającego reklamację i wewnętrznych formularzach do rozpatrywania i rejestrowania reklamacji)
2.	Sledzenie reklamacji	udostępnienie składającemu reklamację aktualnego statusu (na żądanie i w regularnych odstępach czasu)
3.	Potwierdzenie przyjęcia reklamacji	bezzwłoczne potwierdzenie otrzymania każdej reklamacji składającemu reklamację (np. za pośrednictwem poczty, przez telefon lub e-mail)
4.	Wstępna ocena reklamacji	uwzględnienie w pierwszej kolejności takich kryteriów, jak dotkliwość, wpływ na bezpieczeństwo, złożoność, wpływ oraz potrzebę i możliwość natychmiastowego działania
5.	Badanie reklamacji	podjęcie każdego racjonalnego wysiłku w celu zbadania wszystkich odpowiednich okoliczności i informacji towarzyszących reklamacji (poziom badania współmierny z wagą, częstością wystąpienia i dotkliwością reklamacji)
6.	Odpowiedź na reklamację	zapropozowanie odpowiedzi przez rozwiązanie problemu i zapobieganie jego wystąpieniu w przyszłości (np. zwrot pieniędzy, ponowne wykonanie badania, odszkodowanie, przeprosiny); w przypadku braku możliwości rozwiązania reklamacji natychmiast – doprowadzenie do jej skutecznego rozwiązania tak szybko, jak jest to możliwe
7.	Komunikowanie decyzji	zakomunikowanie decyzji lub informacji o jakimkolwiek działaniu podjętym w odniesieniu do reklamacji zaraz po ich podjęciu
8.	Zamknięcie reklamacji	jeżeli składający reklamację akceptuje proponowaną decyzję lub działanie – zrealizowanie i zapisanie decyzji lub działania; jeżeli składający reklamację odrzuca proponowaną decyzję lub działanie – pozostawienie reklamacji otwartej oraz zapisanie i poinformowanie o alternatywnych, dostępnych możliwościach postępowania, wewnętrznych i zewnętrznych

Źródło: opracowano na podstawie PN-ISO..., 2006.

Norma zaleca również, by organizacja monitorowała wszystkie etapy procesu postępowania z reklamacjami – od momentu ich otrzymania aż do momentu zamknięcia, gdy składający reklamację jest zadowolony (PN-ISO..., 2006).

Monitorowanie i ocena procesu postępowania z reklamacjami

Integralnym elementem doskonalenia procesu postępowania z reklamacjami powinna być jego ocena, stąd też norma PN-ISO 10002:2006 zaleca, by organizacja dokonywała systematycznej oceny skuteczności i efektywności procesu (Szkiał, 2016). W tym celu laboratorium powinno gromadzić i dokumentować wszelkie informacje związane z realizacją procesu oraz wykorzystywać je celem zidentyfikowania potrzeb doskonalenia. Wszystkie skargi i reklamacje powinny być poddawane systematycznej analizie, aby móc ustalić przyczyny problemów i niezgodności, będących podstawą zgłaszanych reklamacji. Istotne jest również badanie zadowolenia klientów z procesu postępowania z reklamacjami oraz monitorowanie w odniesieniu do wcześniej ustalonych kryteriów, jak np. skuteczność i efektywność szkoleń w zakresie postępowania z reklamacjami, czas niezbędny do odpowiedzi składającym reklamacje czy stopień zadowolenia składającego reklamację (PN-ISO..., 2006).

Norma zaleca także regularne prowadzenie audytów wewnętrznych procesu postępowania z reklamacjami w celu oceny jego zgodności z procedurami i przydatności do osiągnięcia celów postępowania z reklamacjami. Oprócz audytów wewnętrznych, norma PN-ISO 10002:2006 zaleca przeprowadzanie systematycznych przeglądów procesu postępowania z reklamacjami przez najwyższe kierownictwo. Przeglądy te mają na celu zapewnienie stałej przydatności, adekwatności, skuteczności i efektywności procesu, zidentyfikowanie potrzeb i możliwości jego doskonalenia, a także zidentyfikowanie potrzeb i możliwości doskonalenia usług dostarczanych klientom, realizowanych procesów oraz wdrożonego w laboratorium systemu zarządzania (PN-ISO..., 2006).

Podsumowanie

Norma PN-ISO 10002:2006 została opracowana w celu dostarczenia organizacjom różnych branż wskazówek dotyczących projektowania i wdrażania skutecznego i efektywnego procesu postępowania z reklamacjami. Wytyczne te mogą zastosować również akredytowane laboratoria. W związku z tym na podstawie przeprowadzonej analizy stwierdzono, że celem skutecznego postępowania z reklamacjami jest (w ramach spełniania wymagań normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005), aby akredytowane laboratorium:

- stosowało w praktyce zasady przewodnie określone w normie PN-ISO 10002:2006,

- wykazywało zaangażowanie najwyższego kierownictwa w skuteczne i efektywne postępowanie z reklamacjami,
- wykorzystało zalecenia normy PN-ISO 10002:2006 dotyczące postępowania z reklamacjami na poszczególnych etapach procesu przy ustalaniu procedury skarg wymaganej normą PN-EN ISO/IEC 17025:2005,
- szkoliło pracowników z zakresu postępowania z reklamacjami,
- monitorowało i oceniało proces postępowania z reklamacjami, m.in. przez badanie zadowolenia klientów z postępowania z reklamacją.

Wykorzystanie wytycznych zawartych w normie PN-ISO 10002:2006 w celu doskonalenia procesu postępowania z reklamacjami może przynieść korzyści zarówno klientom składającym reklamacje, jak i samemu laboratorium. Klientom zapewnia bowiem dostęp do przejrzystego oraz skutecznego procesu, ukierunkowanego na rozwiązanie problemów zgłaszanych wraz z reklamacją, z kolei laboratorium umożliwia zwiększanie zdolności do rozpatrywania reklamacji w sposób spójny, systematyczny oraz sprawny, co umożliwi zwiększanie zadowolenia klientów oraz ich zaufania do organizacji (PN-ISO..., 2006).

Bibliografia

- Balon, U. (2011). Skuteczność reklamacji w ocenie konsumenckiej. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego*, 694. *Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu*, 22, 11–19.
- Balon, U. (2016). Zachowania młodych konsumentów wobec reklamacji a koszty w przedsiębiorstwie. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*, 255, 239–249.
- Balon, U., Nowicki, P., Kafel, P. (2015). Analiza reklamacji a doskonalenie organizacji – wymiar praktyczny. *Zarządzanie Przedsiębiorstwem*, 1, 2–7.
- Barlow, J., Moller, C. (2001). *Reklamacja czyli prezent. Strategia korzystania z informacji od klienta*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Berger, M., Mitrega, M. (2016). Zarządzanie reklamacjami na rynku usług turystycznych z perspektywy kompetencji personelu biur podróży. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*, 254, 9–18.
- DA-01 (2016). *Opis systemu akredytacji*. Wyd. 9. Warszawa: PCA.
- Olszewska, B., Szewczyk, P. (2012). Skuteczne i efektywne zarządzanie reklamacjami na przykładzie wybranego przedsiębiorstwa. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Organizacja i Zarządzanie*, 63a, 275–289.
- PN-EN ISO/IEC 17025:2005. *Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących*.
- PN-ISO 10002:2006. *Zarządzanie jakością – Zadowolenie klienta – Wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach*.
- Szczepańska, K. (2007). Obsługa reklamacji. *Problemy Jakości*, 11, 32–36.
- Szkiel, A. (2016). Doskonalenie procesu zarządzania reklamacjami w systemie zarządzania jakością. W: E. Mazur-Wierzbicka (red.), *Procesy w organizacji – wybrane aspekty* (s. 83–96). Szczecin: Uniwersytet Szczeciński, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania.
- Wanagos, M. (2010). Skargi i reklamacje – jak utrzymać klienta? *Zeszyty Naukowe Akademii Morskiej w Gdyni*, 65, 5–15.

Improvement of the Process of Managing Complaints in Accredited Research Laboratory

Keywords: accredited laboratories, complaints management, improvement

Summary. The purpose of the paper is to analyze the possibilities of improving process of managing complaints in accredited laboratories, based on ISO 10002 standard guidelines. Requirements of ISO/IEC 17025 standard regarding cooperation with clients and dealing with complaints are discussed in the paper. ISO/IEC 17025 standard does not contain detailed operational requirements to be fulfilled by a laboratory implementing and improving the process of handling complaints within its management system. For that reason, guidelines regarding planning, implementing, assessing and improving the process of dealing with complaints described in ISO 10002 standard were analyzed for the possibility of using them in the system of managing accredited laboratories. The paper also indicates activities that may be undertaken by an accredited laboratory in order to make the process of managing complaints more effective and perfected.

Translated by Joanna Wierzowiecka

Cytowanie

Wierzowiecka, J. (2017). Doskonalenie procesu zarządzania reklamacjami w akredytowanym laboratorium badawczym. *Marketing i Zarządzanie*, 2 (48), 323–332. DOI: 10.18276/miz.2017.48-30.