The State Laboratory
An tSaotharlann Stáit

Cairt do chustaiméirí

2017 - 2019

Is é is cúram don tSaotharlann Stáit ná seirbhís anailíseach agus chomhairlitheach a sholáthar do Ranna agus Oifigí Rialtais a thacaíonn lena bpolasaithe agus lena gcláir rialaithe.

Tugann an tSaotharlann Stáit geailtanas maidir le seirbhís anailíseach agus chomhairlitheach ardchaighdeáin a sholáthar dá custaiméirí go léir agus le haghaidh a thabhairt ar na dúshláin a éiríonn de bharr riachtanais rialaithe chustaiméirí, atá ag athrú agus teicneolaíochaí nua agus nua-éirithe.

Is é cuspóir an Chairt do Chustaiméirí seo ná custaiméirí a shásamh trí sheachadadh seirbhise ardchaighdeáin.[1]

Caighdeáin Seirbhíse Tugann an tSaotharlann Stáit geallantas sa Chairt seo chun:

1. Seirbhís anailíseach agus chomhairlitheach ardchaighdeáin a sholáthar dá custaiméirí ar mhódh éifeachtach agus éifeachtúil a fhreagraíonn do riachtanais an chustaiméara.
2. Aontú le custaimeirí ar chaighdeán na seirbhíse atá le soláthar, agus cáipéisí na gcomhaontuithe a chur ar fáil í gComhaontuithe um Leibhéal Seirbhíse.
3. Na gealltanais a tugadh sna Comhaontuithe um Leibhéal Seirbhíse a chomhlíonadh, mar aon le spriocanna sainiúla do spriocamanna samplacha.
4. Cruinnithe rialta a thionól le chustaimeirí chun athbreithniú a dhéanamh ar chaighdeán na seirbhíse atá á sholáthar, agus treochtaí reachtaíochta amach anseo a aithint, agus an tionchar a bheidh acu ar riachtanais na gcustaiméirí a shainiú.
5. Oibriú de réir chóras doiciméadaithe cháilíochta, bunaithe ar chaighdeán idirnáisiúnta um chumas tastála saotharlanna (ISO/IEC 17025), agus creidiúnú a bhaint amach ó Bhord Náisiúnta um Chreidiúna na hÉireann (Cláruimhir 146T) do shainlimistéir oibre, mar atá socraithe sna Comhaontuithe um Leibhéal Seirbhíse.
6. Sainteistiméireacht fhinné, chumasach, agus neamhchlaonta a sholáthar í gcúirteanna dlí ar cheisteanna a bhaineann lena seirbhísí anailíseacha agus chomhairlitheacha.
7. An tseirbhís anailíseach atá curtha ar fáil a choiméad cothrom í gcónaí, chun leas a bhaint as dul chun cinn sa Teicneolaíocht, agus chun féachaint chuige go bhfuil riachtanais eolaíochta na gustaiméirí faoi lathair agus sa todhchaí comhlíonta.
8. Cur go gníomhach le forbairt caighdeáin idirnaisiúnta agus rialacha a bhaineann le hanailís cheimiceach.

Caighdeáin seirbhise Iantar ar chustaiméirí gearán a dheanamh mura bhfuil said sásta leis an seirbhís no na torthai on saotharlann no mura gcloítear leis na caighdeáin seirbhíse atá leagtha amach sa chairt seo. Déanfar gach gearan den saghas seo a fhiosru ar bhonn ceart, cothrom agus neamhchlaonta, de réir an nós imeachta do reiteach ghearan chustaimeirí atá leaghta amach inár gCoras Cailíochta. Fáiltiónn an tSaotharlann freisin roimh mholtaí o gach custaimeir. Is é an teagmháil le gearain no moltai ó chustaiméirí agus le fiosruithe go léirmheasanna maídir leis an gcairt seo a chur ar aghaidh ná an tOifigeach QCS.

Cairte Aibreán 2004
1 Nil I gceist go gcruthódh an Chairt seo aon cheart dlithiúil nua.

An tOifigeach CRC
An tSaotharlann Stáit,
Cros an tSlúnaigh, Cill Droichid,
Co. Chill Dara

t +353 1 505 7000
f +353 1 505 7070
e gcs@statelab.ie
www.statelab.ie