

## Řešení odvolání zákazníků proti rozhodnutím certifikačního místa

Odvolání zákazníka proti rozhodnutí certifikačního místa je nutné podat v písemné podobě. Odvolání je zaevidováno a postoupeno přímo vedoucímu samostatného certifikačního místa. Ten přezkoumá, zda odvolání obsahuje všechny nezbytné informace identifikující napadené rozhodnutí, resp. důvody pro podání odvolání. Současně shromáždí veškerou dokumentaci, která může sloužit jako podklad pro posouzení oprávněnosti odvolání. V případě potřeby nechá provést další šetření a vypracovat posudky k získání dalších podpůrných dokumentů. Tato šetření a posudky musí dělat pracovníci, kteří se nepodíleli na procesu, jehož výsledky vedly k podání odvolání.

Vedoucí certifikačního místa stanoví kompetentního pracovníka, který na základě předložené dokumentace přezkoumá napadené rozhodnutí certifikačního místa. Tento pracovník musí být nezávislý na procesu, jehož výsledky vedly k podání odvolání. Kompetentní pracovník při přezkoumání odůvodněnosti odvolání vychází i z výsledků řešení případných předchozích obdobných odvolání.

Pokud se při přezkoumání rozhodnutí certifikačního místa potvrdí oprávněnost odvolání, zahájí vedoucí certifikačního místa proces vedoucí ke změně rozhodnutí a stanoví opatření k nápravě.

Vedoucí certifikačního místa informuje toho, kdo podal odvolání o přijetí odvolání, jeho řešení a konečném výsledku.

Odpovědností vedoucího certifikačního místa je zamezení diskriminačních akcí vůči tomu, kdo odvolání podal.

Ve složitých případech si vedoucí certifikačního místa může vyžádat i stanovisko řídicího grémia, resp. komise pro zabezpečování nezávislosti.

Veškeré dokumenty k odvoláním jsou evidovány v samostatné složce QM manažerem.

Roční analýza odvolání je součástí management review.

Ing. Jiří Panáček

Ředitel divize certifikace systémů managementu

TÜV NORD Czech, s.r.o.  
Českomoravská 2420/15  
190 00 Praha 9 – Libeň

Tel.: +420 296 587 237  
Mobil: +420 602 530 547  
Fax: +420 296 587 240  
Email: [panacek@tuev-nord.cz](mailto:panacek@tuev-nord.cz)