

Řešení stížností a reklamací zákazníků

Reklamací nebo stížností zákazníka nebo jiné strany je možné podat v písemné nebo ústní podobě (v tomto případě je příjemce povinen pořídit písemný záznam), tato je zaevidována a postoupena přímo vedoucímu samostatného certifikačního místa. Reklamací, stížností nebo záznam musí obsahovat veškeré okolnosti, které zákazník reklamuje nebo na které si stěžovatel stěžuje, přesnou identifikaci činnosti nebo důvody, které k reklamaci nebo stížnosti vedly, identifikaci zákazníka nebo stěžovatele, datum podání a případný návrh na řešení.

Vedoucí certifikačního místa společně se svým zástupcem posoudí reklamací/stížnost, případně si vyžádá doplňující informace od zainteresovaných stran. V případě, že je reklamací/stížnost posouzena jako oprávněná, zjistí její příčinu a stanoví postup pro řešení. Součástí postupu může být i přijetí dokumentovaného nápravného opatření, a pokud se jedná o stížnost na certifikovaného zákazníka, je tento o stížnosti informován.

Zákazník nebo stěžovatel je o řešení vyrozuměn dopisem vedoucího certifikačního místa.

Pokud je reklamací/stížnost posouzená jako neoprávněná, nebo o oprávněnosti existují pochybnosti, předloží vedoucí certifikačního místa podklady řídicímu grémiu, resp. komisi pro zabezpečování nestrannosti. To pak rozhodne o oprávněnosti reklamací/stížnosti. V případě neoprávněnosti je zákazník nebo stěžovatel o rozhodnutí řídicího grémia vyrozuměn dopisem vedoucího certifikačního místa.

Veškeré dokumenty k reklamacím, resp. ke stížnostem jsou evidovány v samostatné složce QM manažerem.

Pokud se jedná o závažnou reklamací/stížnost, která se dotýká dobrého jména společnosti, je do řešení zapojen i jednatel společnosti.

Stížnosti a reklamací jsou vyřizovány neprodleně.

Roční analýza reklamací a stížností 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