

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 certifikace systémů managementu

TÜV NORD Czech, s.r.o.
Pod Hájkem 406/1
180 00 Praha 8 – Libeň

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

Praha
Pod Hájkem 406/1
180 00 Praha
Tel.: 296 587 211
Fax.: 296 587 240
paha@tuev-nord.cz

Brno
Václavská 5
603 00 Brno
Tel.: 543 213 148-9
Fax: 543 241 530
brno@tuev-nord.cz

Laboratoře Brno
Olomoucká 7/9
656 66 Brno
Tel.: 545 210 625
Fax: 545 211 709
laboratore@tuev-nord.cz

Ostrava
Pohraniční 23
703 00 Ostrava
Tel.: 595 955 510
Fax: 595 955 060
ostrava@tuev-nord.cz

Hradec Králové
Pražská třída 155
500 04 Hradec Králové
Tel.: 495 822 363
Fax: 495 535 426
hradec-kralove@tuev-nord.cz

Plzeň
Farského 14
326 00 Plzeň
Tel.: 377 430 822
Fax: 377 445 398
plzen@tuev-nord.cz

Děčín
Labská 17/137
405 02 Děčín 1
Tel.: 412 510 684
Fax: 412 512 684
decin@tuev-nord.cz