

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 posouzena jako neoprávněná, nebo o oprávněnosti existují pochybnosti, předloží vedoucí certifikačního místa podklady řídicímu grémiu, resp. komisi pro zabezpečování nezávislosti. To pak rozhodne o oprávněnosti reklamace/stížnosti. V případě neoprávněnosti je zákazník nebo stěžovatel o rozhodnutí řídicího grémiu 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 reklamacie jsou vyřizovány neprodleně.

Roční analýza reklamací a stížností 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