

# ICP - MSC, Pokyny / Poprodejní služby

## Stížnosti a odvolání

<b>Číslo dokumentu:</b> ICP-3-6-i2	<b>Platné pro:</b> Všichni v DNV	<b>Revize:</b> 5	<b>Datum:</b> 2005-08-31
	<b>Autor:</b> Tor Gunnar Tollefsen	<b>Revidoval:</b> Østen Eek/Ivo Kvesic	<b>Schválil:</b> Patrick Adamcik

### Revize v tomto dokumentu:

Revize 5 (TGT): Odkaz na nový SSP pro oblast bezpečnosti potravin. Dokument byl také převeden tak, aby vyhovoval nové struktuře sítě intranet a systému publikování. Bylo změněno rozložení a číslo dokumentu.

Revize 4: Změny v části 2.1.

### Specifický služební postup (SSP):

Název dokumentu	Číslo dokumentu
<a href="#">SSP - Stížnosti a odvolání v oblasti bezpečnosti potravin</a>	ICP-3-6-i2-Food-i1
<a href="#">SSP - Stížnosti a odvolání pro SA 8000</a>	ICP-3-6-i2-SA8000-i1
<a href="#">SSP - Stížnosti a odvolání pro TS 16949</a>	ICP-3-6-i2-TS16949-i1

## 1. POPIS PROCESU

### 1.1 Cíl

Zajistit rychlé a odpovídající řešení sporů, stížností a odvolání vztahujících se k hodnocení a certifikačním službám společnosti DNV.

### 1.2 Rozsah

Tento proces se zabývá reakcemi na (viz [Úvod do ICP - MSC](#)):

- spory,
- stížnosti a
- odvolání.

Zodpovědnost za urychlené řešení sporů, stížností a odvolání nese veškerý personál certifikační jednotky. Vedení certifikační jednotky je zodpovědné za zajištění účinného sledování a rychlé reakce.

Zde je také uveden odkaz na dokument [Vyřizování stížností](#).

### 1.3 Vstup

Spory, stížnosti a odvolání zákazníků nebo dalších stran.

### 1.4 Výstup

Písemná reakce a odpovídající opatření.

### 1.5 Ukazatele výkonu (příklad)

Doba mezi prvotním kontaktem a uspokojivým řešením.

## 2. OBECNÉ POSTUPY

### 2.1 Prvotní řešení sporů

Postup pro zaměstnance společnosti DNV v případě sporu:

- Pokusit se záležitost účinně vyřešit.
- Obrátit se na certifikační jednotku.
- Získat příslušné oprávnění pro:
  - reakci na spor se zákazníkem nebo třetí stranou, včetně možných opatření k uzavření záležitosti;
  - omezení poplatků a výdajů účtovaných zákazníkům (viz část 2.6).

Pokud spor nelze vyřešit, bude eskalován na úroveň stížnosti.

## 2.2 Vyřizování stížností

### 2.2.1 Prvotní reakce na stížnost

Dokumentované nebo jasně slovně vyjádřené stížnosti směřované proti službám společnosti DNV budou:

- bezodkladně oznámeny vedení certifikační jednotky;
- zaznamenány a sledovány po celou dobu až k vyřešení.

Stížnosti směřované proti společnostem certifikovaným společnostmi DNV budou:

- zpracovány pouze tehdy, pokud je stěžovatel ochoten je podat písemně;
- bezodkladně oznámeny vedení certifikační jednotky a případně (pokud o tom bude rozhodnuto);
- předány příslušnému zákazníkovi k prvotnímu zvážení a reakci;
- vyšetřovatelé sporů a stížností budou nezávislí na certifikačních činnostech spojených se zákazníkem, o kterého se v případě sporu nebo stížnosti jedná.

### 2.2.2 Protokolování a uznávání stížností

Certifikační jednotka:

- vytvoří protokol o stížnosti s uvedením data a stavu příslušných informací;
- jmenuje osoby odpovídající za jednotlivé stížnosti.
- do 5 pracovních dnů od přijetí stížnosti odešle prvotní reakci na stížnost.

### 2.2.3 Šetření a reakce na stížnosti

Odpovídající osoba má zodpovědnost za dovedení stížnosti do stavu uzavření a bude provádět následující činnosti:

- organizovat šetření stížnosti;
- plánovat nebo navrhovat opatření;
- vést záznamy o činnostech;
- odpovídajícím způsobem aktualizovat protokol;
- připraví reakci na stížnost. Ta bude zkontrolována a odsouhlasena manažerem certifikační jednotky;
- vydá formální zprávu o stížnosti do 10 pracovních dnů od jejího obdržení.

Do jednoho měsíce po vydání reakce na stížnost bude odpovídající osoba kontaktovat stěžovatele a bude žádat o potvrzení o tom, zda byla reakce doručena a přijatelná.

Pokud nabude odpovídající osoba přesvědčení, že stěžovatel je s reakcí společnosti DNV spokojen, lze stížnost uzavřít.

Pokud stěžovatel reakci společnosti DNV nepřijme, je třeba ho seznámit s postupem odvolání v případě, že se záležitost týká opatření nebo rozhodnutí společnosti DNV ve vztahu k certifikačnímu procesu. Je také možné využít smluvní arbitráže. Zde je uveden odkaz na dokument [Vyřizování stížností](#).

## 2.3 Postup odvolání

Odvolání obdržena společnostmi DNV budou:

- evidována v protokolu, aby bylo možné zaznamenávat postup jejich vyřízení;
- bezodkladně potvrzeno přijetí certifikační jednotkou;
- posouzena se zřetelem na příslušné podrobnosti a bude na ně reagováno.

Odvolatel bude informován o svých právech:

- formálně svůj případ předložit;
- předat odvolání k řídicí radě nebo výboru certifikační jednotky, pokud neakceptuje rozhodnutí certifikační jednotky.

V případě odvolání platí následující body:

- Rozhodnutí učiněná radou/výborem budou odvolateli předána v písemné podobě A pokud je to možné někým, kdo nebyl předtím zahrnut do předmětu odvolání.
- Pokud odvolatel stále nebude spokojen s rozhodnutím rady/výboru, je možné nabídnout nezávislou arbitráž přijatelnou pro obě strany. O tom rozhodne rada/výbor. Odvolateli může být také nabídnuta možnost předat případ akreditačnímu orgánu, pokud se záležitost týká akreditace certifikační jednotky.
- Pokud je pravděpodobné, že dovolání bude mít pro společnost DNV právní nebo finanční následky, bude uvědomeno právní oddělení společnosti DNV (odkaz na [Právní záležitosti - role a zodpovědnosti](#)).

## **2.4 Kompenzace zákazníkům**

Při řešení sporů a odvolání může být vhodné zákazníky kompenzovat jako výraz uznání jejich ztrát, neadekvátních služeb nebo jako výraz dobré vůle.

## **2.5 Nápravná opatření**

Vedení certifikační jednotky bude revidovat výstupy ze všech stížností, sporů a odvolání a pokud to bude vhodné, inicializovat opatření k předcházení jejich opakování a dosažení zlepšení.

## **2.6 Zahraniční certifikáty**

Akreditovaná jednotka bude mít zodpovědnost za integritu vydávaných certifikátů a bude bezodkladně informována o jakékoli stížnosti v tomto ohledu. To zahrnuje také stížnosti na společnost DNV od jiných stran týkající se akreditovaných certifikovaných organizací (viz [Mezinárodní certifikáty](#)).

# **3. DOKUMENTY A ZÁZNAMY**

## **3.1 Zprávy a formuláře**

- Protokol o stížnosti (formát je volitelný)

## **3.2 Záznamy**

- Kontaktní detaily
- Dopisy pro a od stěžovatele
- Protokol o stížnosti
- Zápisy z jednání
- 

# **4. SPECIFICKÉ SLUŽEBNÍ POSTUPY PRO TENTO ICP**

# **5. VÝVOJOVÝ DIAGRAM K TOMUTO POSTUPU**

Odpovědná osoba	Činnosti			Dokumenty
	Prvotní spor	Pokus o řešení sporu		
	STOP	Spor vyřešen?		
Příjemce	Zaprotokolování stížnosti	Eskalace do stavu stížnosti	Stížnost obdržena	
Správa	Identifikace odpovídající osoby DNV	Okamžité odeslání uznání stěžovateli		Dopis o uznání stěžovateli
Manažer jednotky				
Odpovídající osoba	Odeslat odpověď do 10 pracovních dnů	Prošetřit stížnost		Odpovědní dopis
Odpovídající osoba	Stěžovatel spokojen?	Uzavřít stížnost	STOP	
Odpovídající osoba				
	Následná akce do 1 měsíce	Informovat stěžovatele o odvolacím postupu		
Odpovídající osoba	STOP	Uzavřít stížnost	Stěžovatel se odvolává	
	Prošetřit revizi stížnosti		Uznání odvolání	Dopis o uznání odvolateli
Manažer jednotky	Odpověď odvolateli			Odpovědní dopis
Manažer jednotky	Další odvolání odvolatele?	Uzavřít odvolání	STOP	
Manažer jednotky	Postoupit odvolání řídicí radě/výboru k přezkoumání	Uvědomit zákazníka písemně o rozhodnutí		Vhodný dopis
Manažer jednotky				
Manažer jednotky	STOP	Právní nebo finanční následky pro DNV		
	STOP	Obrat'te se na právní oddělení společnosti DNV		