


| | | | | | |
|---|--------------------|------------------|------------------------|----------------------|---------------|
|  | <i>Přezkoumal</i> | <i>Schválil</i> | <i>Datum schválení</i> | <i>Platné vydání</i> | <i>Strana</i> |
| | M. Elmanová | P. Šesták | 23.11.2016 | listopad 2016 | 1 z 2 |
| Technická specifikace TS 06 | | | | | |
| Odvolání | | | | | |

1. Účel a rozsah platnosti

Účelem této specifikace je poskytnout informace o organizačních a technických krocích, které souvisí s přijetím odvolání klienta vůči rozhodnutí o certifikaci a následných krocích souvisejícím s jeho přezkoumáním a rozhodnutím ve věci odvolání.

Odvolání musí být v písemné formě a musí být uplatněno do 14 dnů od data rozhodnutí 3EC.

2. Proces vyřízení odvolání

2.1 Zaměstnanci, jež jsou zahrnuti do procesu vyřizování odvolání, nesmí být součástí auditního týmu a nesmí se podílet na rozhodování o udělení certifikace. Jmenování konkrétního zaměstnance společnosti je pravomocí výkonného ředitele. Ten musí respektovat tyto zásady pro nezávislost určené osoby.

2.2 Odvolání vyřizují zásadně zaměstnanci 3EC International, s.r.o. nebo zaměstnanci 3EC International, a.s.

2.3 Vyřízení odvolání zahrnuje tyto zásady

- Prošetřování odvolání respektuje právo odvolat se každému subjektu, který je certifikován u 3EC International, s.r.o., tento závazek je součástí obchodních podmínek
- 3EC International, s.r.o., se zavazuje, že nebude vést žádné diskriminační, či jiné kroky, které by stěžovaly komunikaci se subjektem, jež podává odvolání

2.4 Výkonný ředitel rozhoduje o osobě určené k vyřízení odvolání

2.5 Manager kvality předá obdrženy podnět odvolání k vyřízení osobě podle 2.4.

2.6 Osoba určena k vyřízení odvolání

- zkontroluje, zda podnět byl zaregistrován managem kvality 3EC International, s.r.o.
- je zodpovědná za shromáždění a ověření všech informací nezbytných pro validaci odvolání
- při prošetřování podnětu vychází ze zkušeností z předešlých, případně podobných případů, výsledky prošetřování zaznamenává do formuláře F14
- připravuje návrh konkrétních kroků (opatření), které musí být přijaty jako reakce na podnět odvolání
- připraví návrh rozhodnutí o odvolání
- monitoruje realizaci provedených přiměřených náprav a nápravných opatření z návrhu konkrétních kroků, přičemž záznam o realizaci provedení jednotlivých kroků provádí manager kvality


2.7 Manager kvality odpovídá, že jsou přijata a realizována opatření obsažena v návrhu konkrétních kroků vyřízení odvolání

2.8 Manager kvality odpovídá, že určí z řad zaměstnanců osobu (může to být i osoba, která je určena k vyřízení odvolání), aby provedla analýzu vhodnosti přijmout případné opatření k nápravě.

2.9 Manager kvality má přímou odpovědnost za vyzoomění subjektu, jež podal odvolání

- o přijetí podnětu odvolání, o postupu řešení
- o poskytování informací o vývoji a výsledku odvolání

2.10 Manager kvality odpovídá za sdělení rozhodnutí o odvolání subjektu, který podal odvolání.

| | | | | | |
|---|------------------------|------------------|------------------------|----------------------|---------------|
|  | <i>Přezkoumal</i> | <i>Schválil</i> | <i>Datum schválení</i> | <i>Platné vydání</i> | <i>Strana</i> |
| | M. Elmanová | P. Šesták | 23.11.2016 | listopad 2016 | 2 z 2 |
| Technická specifikace TS 06 | | | | | |
| Odvolání | | | | | |

- 2.11 Rozhodnutí před tím, než je sděleno subjektu, který podal odvolání, je přezkoumáno a schváleno výkonným managementem 3EC International, s.r.o., přičemž pokud se některý z členů managementu podílel na předmětu odvolání, je z jednání vyloučen.
- 2.12 Manager kvality při sdělování rozhodnutí poskytne subjektu i formální informaci o ukončení procesu odvolání.
- 2.13 O odvolání Klienta rozhodne 3EC písemně nejpozději do 20 pracovních dnů od jeho doručení a rozhodnutí písemně oznámí Klientovi nejpozději ve lhůtě následujících 10 pracovních dnů.

- - - o - o - o - - -

Předchozí vydání dokumentu: září 2010