	<i>Přezkoumal</i>	<i>Schválil</i>	<i>Datum schválení</i>	<i>Platné vydání</i>	<i>Strana</i>
	M. Elmanová	P. Šesták	24.11.2016	Listopad 2016	1 z 2
Technická specifikace TS 07					
Stížnosti					

Účel a rozsah platnosti

Účelem této specifikace je určení postupu pro vyřizování stížností. Každý certifikovaný subjekt, či žadatel o certifikaci a také klient organizace, která je držitelem certifikátu 3EC International, s.r.o. má právo uplatnit stížnost a to písemně na adresu 3EC (viz www.3ec.cz) nebo na mail vybrané kontaktní osoby (viz www.3ec.cz).

Jakékoli stížnosti, jež mají souvislost s registrací, plánováním, či výkonem certifikačních služeb nebo se týkají certifikovaného subjektu, kterému byla udělena certifikace od 3EC, jsou zaznamenány na předepsaném formuláři F14.

Odpovědnosti

Manažer kvality odpovídá:

1. za přezkoumání, zda se stížnost vztahuje k certifikačním činnostem, za které má odpovědnost (9.8.3)
2. za identifikaci, registraci, uložení a rozhodnutí k zajištění úschovy všech doručených, či jinak dodaných stížností, pro tyto účely použije F 14.
3. za prošetření přijaté stížnosti s cílem rozhodnout, zda přijatá stížnost
 - se vztahuje k certifikačním činnostem, za které je CO odpovědný nebo
 - se týká certifikovaného zákazníka
4. přezkoumání zpráv z auditů s ohledem na stížnost a rozhodnutí, zda má 3EC dostatek informací pro prošetření stížnosti. V případě, že dostatek informací není, řeší se tato situace s výkonným ředitelem
5. rozhodnutí, zda zprávy z auditu poskytují dostatek informací týkající se efektivnosti systému s ohledem na přijatou stížnost (9.8.3). V případě, že dostatek informací není, řeší se tato situace s výkonným ředitelem
6. za to, že přijetí stížnosti bude klientovi sděleno do 7 dnů od jejího přijetí (9.8.4)
7. za projednání výsledku šetření na úrovni výkonného ředitele společnosti.
8. za sdělení výsledku prošetření stěžujícím straně.
9. za podání informace o ukončení procesu vyřizování stížnosti subjektu, který stížnost podal (9.8.10)
10. za stanovení (spolu s certifikovaným klientem a tím, kdo stížnost podal), zda a v jakém rozsahu budou předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny (9.8.11)


Výkonný ředitel odpovídá:

1. Za to, že podání, zkoumání a rozhodnutí o stížnosti nepovede k jakýmkoliv diskriminačním opatřením směrem k fyzické nebo k právnické osobě, které stížnost podaly (9.8.2)

Rozhodnutí o přijetí opatření:

V případě, že výkonný ředitel rozhodne o přijetí opatření, Manažer kvality odpovídá za monitorování výsledku zavedeného opatření, výsledek projedná na úrovni výkonného ředitele.

O stížnosti Klienta rozhodne 3EC písemně nejpozději do 20 pracovních dnů od jejího doručení a rozhodnutí písemně oznámí Klientovi nejpozději ve lhůtě následujících 10 pracovních dnů.

	<i>Přezkoumal</i>	<i>Schválil</i>	<i>Datum schválení</i>	<i>Platné vydání</i>	<i>Strana</i>
	M. Elmanová	P. Šesták	24.11.2016	Listopad 2016	2 z 2
Technická specifikace TS 07					
Stížnosti					

Formulář F14 pro registraci a vypořádání stížnosti je udržován v elektronické formě, pokud charakter a průběh vyřizování stížnosti nevyžaduje fyzickou formu.

V případě, že některý člen výkonného managementu se podílel na předmětu stížnosti, je z procesu vyřizování stížnosti vyloučen.

Certifikační orgán může provést narychlo oznámené nebo neoznámené audity certifikovaných klientů za účelem prošetření stížností.

- - - o - o - o - - -

Předchozí vydání dokumentu: Prosinec 2010