

# MANUÁL PRO ODVOLÁNÍ A STÍŽNOSTI

OBSAH		
ČLÁNEK	NÁZEV	STRANA
1	OBECNÉ INFORMACE	2
2	POSTUP PRO ŘEŠENÍ ODVOLÁNÍ	2
2.1	VÝVOJOVÝ DIAGRAM POSTUPU PRO ODVOLÁNÍ	3
3	POSTUP PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ	4
3.1	VÝVOJOVÝ DIAGRAM POSTUPU PRO STÍŽNOST	5

NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI A REKLAMACE	DATUM TISKU	11.02.18 19:34:00
VYDÁNÍ	3	STRANA / STRAN	1 Z 5
DATUM PLATNOSTI	1. 11. 2016		

## 1. OBECNÉ INFORMACE

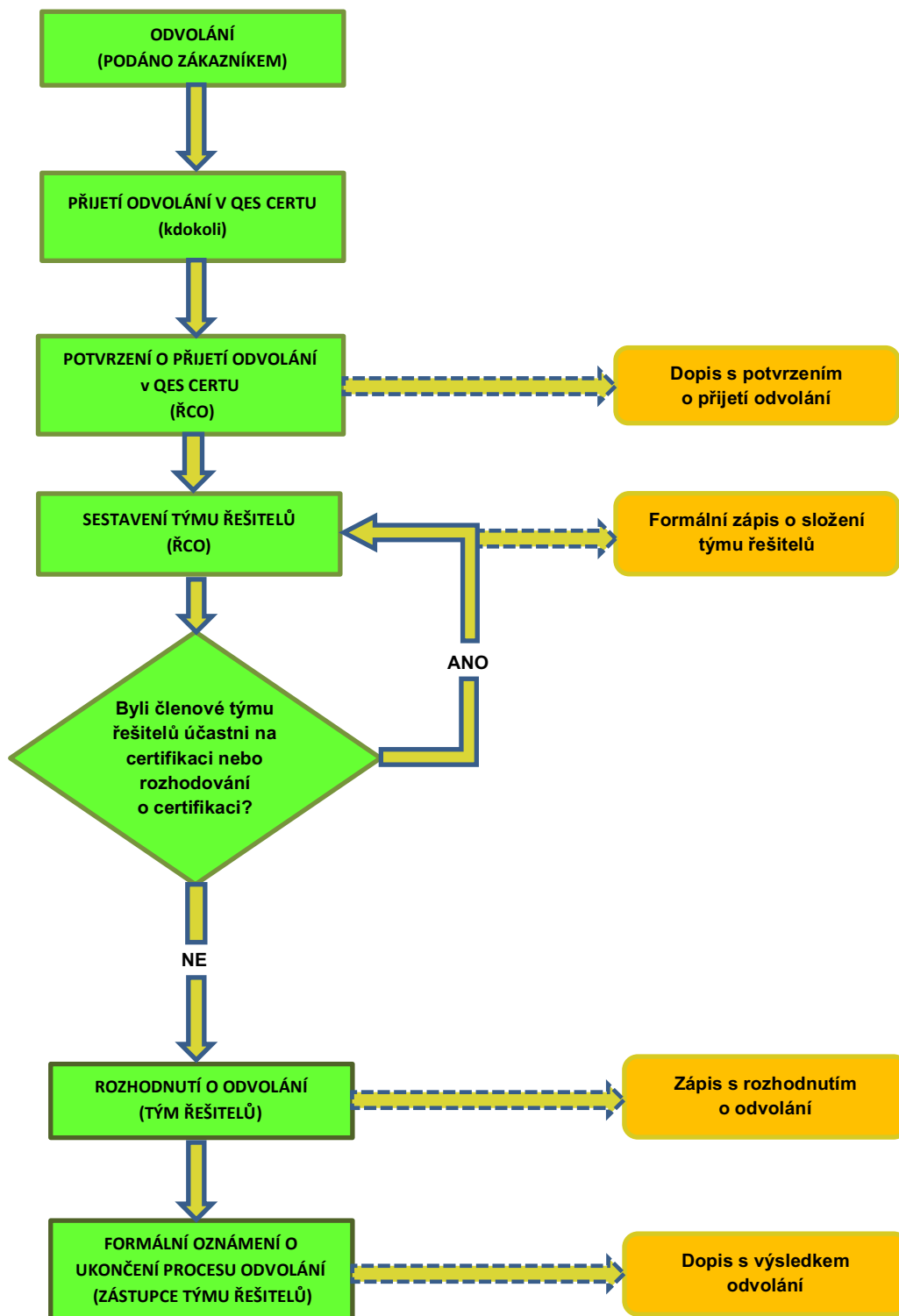
Na základě požadavků normy ISO/IEC 17021-1:2016 má společnost QES Cert s.r.o. dokumentovaný postup pro odvolání, kapitola 9.7 a pro stížnosti, kapitola 9.8. Popis procesu vyřizování odvolání a stížností je veřejně dostupný na webových stránkách QES Certu.

## 2. POSTUP PRO ŘEŠENÍ ODVOLÁNÍ

- Za všechna svá rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování odvolání je odpovědný QES Cert. Osobě podávající odvolání potvrzuje přijetí a poskytuje informace o výsledku odvolání. Těž zajišťuje, aby osoby zahrnuté do procesu vyřizování odvolání byly odlišné od osob, které prováděly audity a rozhodovaly ve věci certifikace.
- Prošetřování odvolání a rozhodování o odvolání ze strany QES Certu nevede k žádným diskriminačním akcím proti tomu, kdo odvolání podává.
- Proces vyřizování odvolání zahrnuje následující prvky a metody:
  - a) Popis procesu pro obdržení, ověření a prošetření odvolání a pro rozhodování o tom, jaké akce mají být přijaty jako reakce na odvolání, přičemž jsou vzaty v úvahu výsledky předchozích podobných odvolání.
  - b) Sledování a zaznamenávání odvolání, včetně opatření provedených k jejich vyřešení.
  - c) Zabezpečení, že jsou přijaty přiměřené nápravy a nápravná opatření.
- QES Cert potvrzuje přijetí odvolání a poskytuje tomu, kdo odvolání podal, zprávy o postupu řešení a o výsledku odvolání.
- QES cert sděluje rozhodnutí tomu, kdo odvolání podal a je učiněno – nebo přezkoumáno a schváleno – osobou nebo osobami, které se předtím na předmětu odvolání nepodílely.
- Formální oznámení o ukončení procesu vyřizování odvolání je společností QES Cert poskytnuto tomu, kdo odvolání podal.

NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI A REKLAMACE	DATUM TISKU	11.02.18 19:34:00
VYDÁNÍ	3	STRANA / STRAN	2 Z 5
DATUM PLATNOSTI	1. 11. 2016		

2.1 VÝVOJOVÝ DIAGRAM PROCESU ODVOLÁNÍ VE SPOLEČNOSTI QES Cert s.r.o.

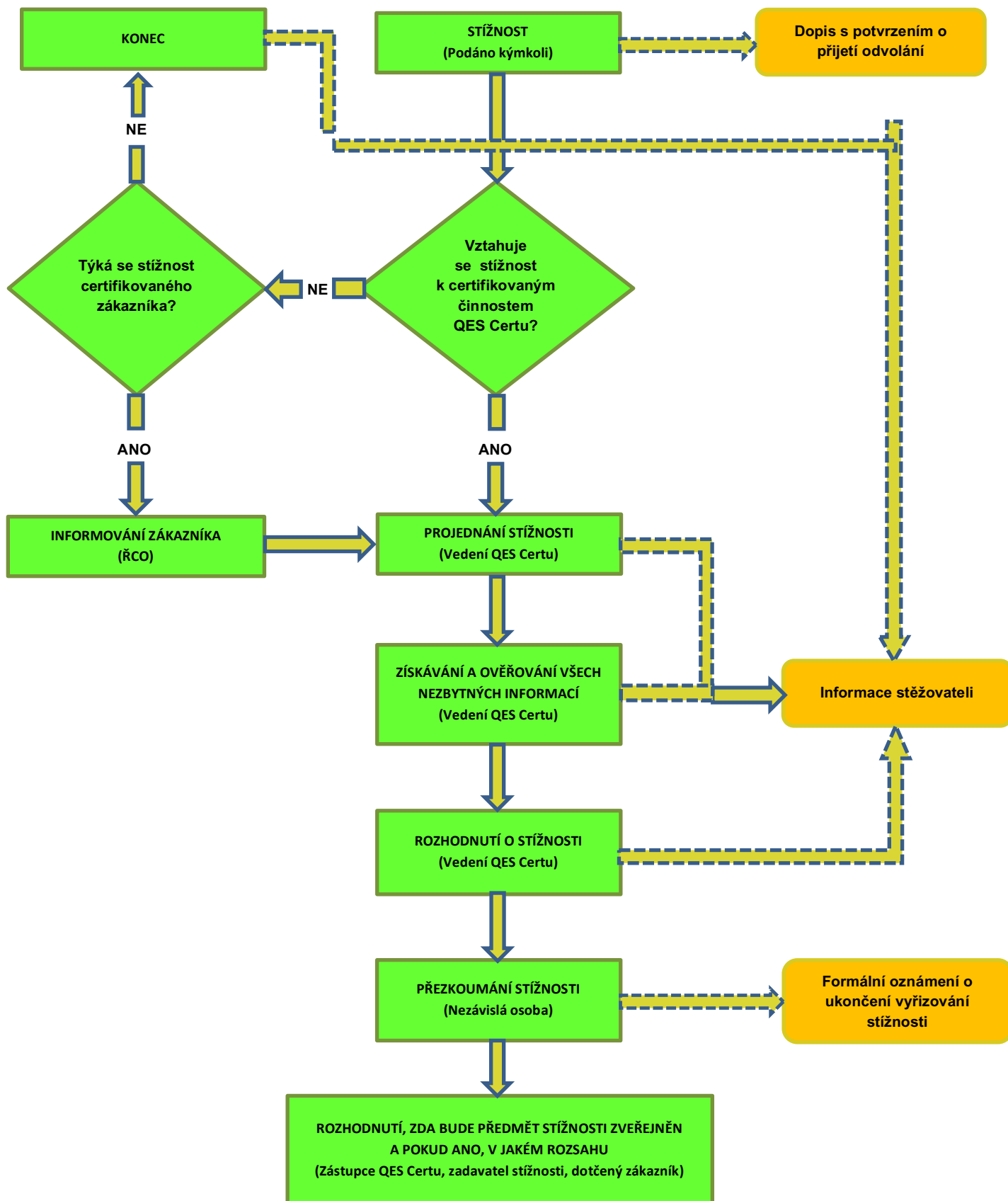


### 3. POSTUP PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

- QES Cert má odpovědnost za všechna rozhodnutí na všech úrovních procesu vyřizování stížností.
- QES Cert přistupuje ke všem stížnostem s vědomím, že představují potenciální incident a náznak možné neshody (čl. 9.8.1).
- QES Cert zaručuje, že podání stížnosti, její zkoumání a následné rozhodnutí nevede k jakýmkoli diskriminačním opatřením směrem k osobě, která stížnost podala.
- QES Cert potvrzuje, na základě obdržení stížnosti, zda se stížnost vztahuje k certifikačním činnostem, za které je zodpovědný, a pokud tomu tak je, musí se jí zabývat. Pokud se stížnost týká certifikovaného klienta, pak musí prošetření stížnosti vzít v úvahu efektivitu certifikovaného systému managementu.
- Všechny stížnosti týkající se certifikovaného zákazníka QES Cert tomuto zákazníkovi v přiměřeném časovém termínu sděluje.
- QES Cert má dokumentovaný proces obdržení, vyhodnocení a rozhodování o stížnostech. Pro tento proces platí požadavky na důvěrnost v míře, ve které se důvěrnost týká stížnosti a předmětu stížnosti.
- Proces vyřizování stížnosti zahrnuje následující prvky a metody:
  - a) Popis procesu obdržení, zajištění platnosti, prošetření stížnosti a rozhodování jaká opatření mají být přijata jako reakce na stížnost.
  - b) Sledování a zaznamenávání stížností, včetně opatření provedených v reakci na ně.
  - c) Ujistění, že byly přijaty všechny odpovídající nápravy a opatření k nápravě.
- QES Cert je zodpovědný za získání a ověření veškerých nezbytných informací pro potvrzení platnosti stížnosti.
- QES Cert potvrzuje, kdykoli je to možné, přijetí stížnosti a poskytuje tomu, kdo stížnost podal, zprávy o postupu vyřizování stížnosti a o výsledku šetření.
- Rozhodnutí je sděleno tomu, kdo podal stížnost a je přezkoumáno a schváleno osobou nebo osobami, které se předtím nepodílely na předmětu stížnosti.
- Pokud je to možné, pak QES Cert dává tomu, kdo podal stížnost, formální oznámení o ukončení procesu vyřizování stížnosti.
- QES Cert stanovuje, spolu se zákazníkem a tím, kdo stížnost podal, zda – a pokud ano v jakém rozsahu – budou předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny.

NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI A REKLAMACE	DATUM TISKU	11.02.18 19:34:00
VYDÁNÍ	3	STRANA / STRAN	4 Z 5
DATUM PLATNOSTI	1. 11. 2016		

3.1 VÝVOJOVÝ DIAGRAM PROCESU ODVOLÁNÍ VE SPOLEČNOSTI QES Cert s.r.o.



NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI A REKLAMACE	DATUM TISKU	11.02.18 19:34:00
VYDÁNÍ	3	STRANA / STRAN	5 Z 5
DATUM PLATNOSTI	1. 11. 2016		