



1. Obecné

Vyřizování případných námitek / stížností proti rozhodnutím přijatých společností Quality Austria v souvislosti s prováděním certifikačních / hodnotících služeb a vydáváním certifikátů **qualityaustria** bude zdokumentováno vedoucím centra zákaznických služeb (dále také jako „CZS“) vždy v rámci jedné složky (e-mail, memorandum), jejíž obsah je následně distribuován mezi vrcholné vedení s tím, aby došlo k urovnání nejasností mezi názory klientů a dalšími případnými stížnostmi podanými třetími stranami.

Vedoucí CZS uchovává požadovanou dokumentaci o zpracovaných námitkách / stížnostech. Na jedné straně je tato dokumentace vedena ve složkách jednotlivých zákazníků a na druhé straně v samostatné složce s názvem „Námítky / Stížnosti“. Což rovněž pomáhá ověřit, zda se v minulosti vyskytly podobné případy, a tyto také případně vzít v potaz.

Je-li to možné, má zpracování námitek / stížností vést také k odstranění příčin jejich vzniku.

Vyřizování stížností a námitek musí zohlednit také případné dodatečné požadavky konkrétních norem nebo modelů. Za tímto účelem musí být v případě potřeby zapojen příslušný produktový specialista. Odpovědnost spočívá na vedoucím CZS.

V průběhu vyřizování námitek a stížností, je vždy zaručena nezávislost zapojených osob. To platí i pro proces auditu a vystavování certifikátu. Pokud bylo do procesu auditu či vystavení certifikátu zapojeno nejvyšší vedení nebo vedoucí CZS, bude se vyřizováním námitek a stížností vždy zabírat ta část organizace (vedení či CZS), která nebyla zapojena do procesu auditu a vystavení certifikátu. V případě potřeby může realizovat vyřizování námitek a stížností příslušný produktový specialista v úzké spolupráci s vedoucím centra zákaznických služeb, avšak pouze za předpokladu, že nebyl zapojen do procesu certifikace, a je tedy zajištěna jeho nestrannost.

Vedoucí centra zákaznických služeb (CZS) rozhoduje o tom, kdo bude se stěžovatelem vést potřebnou komunikaci. Je-li to potřebné, může být do komunikace zapojen i daný produktový specialista či výkonný ředitel.

Námítky jsou oprávněni podávat pouze klienti čerpající služby Quality Austria, pokud jde o služby poskytované společností Quality Austria, včetně rozhodnutí týkajících se certifikátů.

Stížnosti mohou podávat také třetí strany. Takovéto stížnosti se mohou například týkat výkonu systémů řízení nebo osob, ale také velmi obecných záležitostí Quality Austria.

2. Vyřizování námitek a stížností

Zpětná vazba na námítky a stížnosti

Přijetí námítky/ stížnosti je straně, která námitku / stížnost učinila, potvrzeno nejpozději do dvou dnů vedoucím centra zákaznických služeb (CZS) či příslušným produktovým specialistou. V návaznosti na to musí být se stěžovatelem potvrzeno, v jakém jazyce si přeje vést další komunikaci.

Předběžné prozkoumání

V případě obdržení jakékoliv námítky / stížnosti (např.: písemná námitka, stížnost podaná klientem, zpětná vazba od klienta), zahájí vedoucí centra zákaznických služeb (CZS), popřípadě ve spolupráci s produktovým specialistou, předběžné prozkoumání námítky / stížnosti, tj. především prozkoumání



její odůvodněnosti dle aktuálního znění „Všeobecných obchodních podmínek“ či ve vztahu k rozhodnutím přijatých společností Quality Austria.

Byl-li do rozhodovacího procesu zapojen vedoucí centra zákaznických služeb (CZS), provede předběžné přezkoumání nejvyšší vedení společnosti.

Společnost Quality Austria prověří, zda se námitka / stížnost týká vlastních certifikačních činností společnosti Quality Austria, nebo zda se tato námitka / stížnost týká především certifikovaného systému řízení klienta. Výsledek prověření bude sdělen straně, která námitku / stížnost vznesla.

Je-li daná námitka / stížnost posouzena jako neoprávněná, informuje vedoucí centra zákaznických služeb (CZS) nebo příslušný produktový specialista o této skutečnosti stranu, jež námitku / stížnost podala, a to včetně náležitého odůvodnění. Vrcholový management je o této skutečnosti také odpovídajícím způsobem informován.

Vyřizování oprávněných námitek / stížností

Je-li námitka / stížnost posouzena jako oprávněná nebo významná pro Quality Austria v obecné rovině, předá vedoucí centra zákaznických služeb informace radě Quality Austria a rovněž straně, popřípadě stranám, která danou námitku / stížnost vznesla.

Je-li společnost Quality Austria toho názoru, že je potřebné provést kontrolu u klienta (především jedná-li se o stížnosti), je nutné provést adekvátní audit a jeho výsledky náležitě zdokumentovat. Vedoucí CZS je povinen tímto pověřit kvalifikovaného a nezávislého auditora.

Strana, která námitku / stížnost vznesla, může proti rozhodnutí nejvyššího vedení společnosti Quality Austria vznést další námitku tím, že se obrátí na radu Quality Austria. Tato rada přijme závazné rozhodnutí. Specifická pravidla pro FSC: Stěžovateli je rovněž třeba připomenout, že má možnost následně kontaktovat společnost ASI a v posledním kroku také samotnou FSC, pokud nebyla jeho stížnost uspokojivě vyřízena. Stížnosti týkající se klienta certifikovaného společností Quality Austria, budou předány tomuto klientovi do 14 dnů.

Společnost Quality Austria nakládá se všemi podanými námitkami a stížnostmi jako s důvěrnými informacemi a v žádném případě na jejich základě nebude znevýhodňovat stranu, která dané námitky / stížnost podala. Na přání stěžovatele zůstane tento v anonymitě.

Vedení společnosti a vedoucí CZS ve spolupráci se stranou podávající námitku/stížnost a/nebo klientem a v případě potřeby také se zapojením příslušného produktového specialisty prověří do jaké míry je jednotlivý obsah námitek / stížností včetně jejich řešení veřejně přístupný.

Zpracování interních nápravných a preventivních opatření vyžaduje jejich zanesení do databáze, čímž je zajištěn proces trvalého zlepšování. Monitorování je realizováno prostřednictvím manažerského týmu.

Zvláštní produktové a sektorové lhůty

Při vyřizování jednotlivých námitek a stížností je vždy nutné zohlednit specifické lhůty a další časové podmínky jednotlivých standardů.