



## ***Postup pro řešení stížnosti zákazníků***

*QHSSE Skupinová politika  
Group QHSSE 004-PO*



**BUREAU  
VERITAS**

***Move Forward with Confidence***

10.listopadu 2018

---

Název	Zásady skupiny QHSSE 004-PO	Verze:	10
Číslo	Group QHSSE 004-PO	Datum:	Listopad 2018

## 1 - Účel a oblast působnosti

Účelem této skupinové politiky je identifikovat standardní a strukturovaný proces správy. Stížnosti zákazníků přijaté Bureau Veritas. Účelem této politiky je komunikovat standardní postup pro všechny činnosti, aby bylo zajištěno, že všechny stížnosti budou vyřizovány profesionálně a odpovědně.

Definice stížnosti Bureau Veritas:

**Stížnost je formální prohlášení o nespokojenosti či nesouhlasu (může být písmena, zpětná vazba z hovoru) ve vztahu ke smlouvě nebo službě; to může být přijata od klienta, státní správy nebo na kteroukoli jinou další zúčastněnou stranou.**

*Poznámka: Stížnost musí být odlišena od formálního nároku nebo soudního sporu, který je předmětem skupinové politiky pro řízení řešení stížností a pro řízení rizik.*

Hlavní přínosy spojené s prováděním této politiky jsou:

- Přímý přínos

Jedná se o jednoduchý proces, který řídí nespokojenost zákazníků a minimalizuje riziko pro firmu Bureau Veritas a sledovat pokrok vedoucí k neustálému zlepšování.

- Nepřímý přínos

Zlepšení při používání standardní doby odezvy přispěje k pozitivní reputaci a image Bureau Veritas

Zásady této politiky jsou:

- Rozsah:
  - Stížnost klientů a úřadů
  - Ústní a písemné stížnosti
- Rozsah:
  - Preventivní a nápravná opatření
  - Vyřizování neshody
  - Kontrola provozních záznamů
  - Management a správa pohledávek

Tato politika se vztahuje na skupinu Bureau Veritas po celém světě, včetně všech poboček a jejich divizí, provozujících úseků a podpůrných funkcí. Zajištění soulad s touto politikou je platný pro všechny zaměstnance skupiny BV.

## KLÍČOVÉ ZÁSADY

- Přijaté stížnosti musí být zaznamenány a podrobnosti musí být předány příslušným provozním úsekům k jejich vyřízení<sup>1</sup>.
- V případě stížnosti obdržené od „strany“, která není klientem Bureau Veritas, se musí náležitě prověřit, z důvodu velké odpovědnosti, zda odpoví na stížnost Bureau Veritas, nebo příslušný subjekt. V takových případech musí být obsah odpovědi koordinován s klientem.
- Za vyřizování reklamace a komunikace se zákazníkem odpovídá manažer daného oddělení, který musí informovat zákazníka do **5 dnů** od obdržení reklamace
- V případě, že je stížnost přijata z klíčového zákazníka, manažer provozního úseku musí informovat obchodní oddělení a n + 1 a
- Celkový přehled stížností procesu zákazníka, musí být součástí výroční přezkoumání systému řízení

<sup>1</sup> Nikdy by nemělo být výslovně potvrzováno zavinění nebo chyba, a to ani při návrhu řešení pro klienta, protože jakékoli takové potvrzení by mohlo zneplatnit plnění pojištění v dané lokalitě.

## 2 - POSTUP

Pro každou stížnost musí být dodržen strukturovaný proces, který řeší následující body:

1. Zaznamenejte stížnost do elektronické evidence SW tzv. QESIS a popište problém s jejími dopady na podnikání
2. Sdělte podrobnosti o stížnosti a zjištění příslušným interním stranám
3. V případě stížnosti týkající se možného soudního sporu, prohlášení o pojištění, soudního předvolání nebo ztráty image nebo akreditace, postoupit stížnost na regionální kontakt nebo právní oddělení divize Vedení BV.

### Soulad s normami:

SO 9001: 2015

7.4 Komunikace

8.2.1 Komunikace se zákazníkem

8.6 Vydání produktů a služeb

9.1.3 Analýza a hodnocení

10.2 Neshoda a nápravná opatření

ISO 17020: 2012

7.5 Stížnosti a odvolání

7.6 Proces podávání stížností a odvolání

ISO 17021-1: 2015

9.8 Stížnosti

ISO 17025: 2017

7.9 Stížnosti

ISO 17065: 2012

7.13 Stížnosti a odvolání

--OO--OO--