

Postup pro řešení stížností a námitek

Postup číslo: SD9

Druh dokumentu : SD
Počet listů : 6
Výtisk číslo : 1
Celkem výtisků : 2
Vydání číslo : 5 nahrazuje SD9 z 3.9.2012
Odkaz : Kapitola č.4.8. Příručky kvality

Druh dokumentu : **Související dokument**

Evidenční číslo (kód) : **SD9**


Vypracoval : Ing. Zdeněk Kuliš
Vedoucí zkušební laboratoře betonu

Dne : 3.10.2017

Schválil : Ing. Zdeněk Kuliš
Vedoucí zkušební laboratoře betonu


Dne : 3.10.2017

V Praze 3.10.2017

SD9 Postup pro řešení stížností a námitek			 BASF We create chemistry
Zpracoval: Ing. Zdeněk Kuliš – 3.10.2017	Vydání: 5 z 3.10.2017		
Schválil: Ing. Zdeněk Kuliš –3.10.2017	Změna: 6 z 3.10.2017	Strana: 2/6	


Obsah

Rozdělovník	3
List změn a revizí	4
1. Úvod.....	5
2. Názvosloví a zkratky.....	5
3. Podávání námitek a stížností.....	5
4. Lhůty k podávání námitek a stížností	5
5. Obsah námitek a stížností	5
6. Úhrada nákladů za prošetření námítky a stížnosti.....	6
7. Lhůta a způsob vyřízení námítky nebo stížnosti.....	6
8. Záznamy	6
9. Dostupnost postupu pro řešení námitek a stížností	6
10. Související dokumentace	6

SD9 Postup pro řešení stížností a námitek			 BASF We create chemistry
Zpracoval: Ing. Zdeněk Kuliš – 3.10.2017	Vydání: 5 z 3.10.2017		
Schválil: Ing. Zdeněk Kuliš –3.10.2017	Změna: 6 z 3.10.2017	Strana: 3/6	


Rozdělovník

Číslo výtisku	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
1.	Ing. Zdeněk Kuliš	Vedoucí zkušební laboratoře betonu Praha		
2.	Bc. Tomáš Kodým	Zástupce vedoucího laboratoře betonu		
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

SD9 Postup pro řešení stížností a námitek			 BASF We create chemistry
Zpracoval: Ing. Zdeněk Kuliš – 3.10.2017	Vydání: 5 z 3.10.2017		
Schválil: Ing. Zdeněk Kuliš –3.10.2017	Změna: 6 z 3.10.2017	Strana: 4/6	

List změn a revizí

Změna č.	Popis změny	Datum změny	Nahrazuje	Schválil/ Podpis
1	Doplnění úvodní stránky o chybějící údaje a doplnění tabulek záhlaví a zápatí o chybějící údaje.	16.10.2007 J. Řezníček		Jiří Řezníček
2	Nové vydání dokumentu s ohledem na změnu úvodní strany, tabulky záhlaví a listu změn a revizí. Změna počtu kapitol.	4.6.2008	1 vydání z 2.1.2007	Jiří Řezníček
3	Nové vydání s ohledem na změnu adresy a personální změny ve vedení laboratoře	20.1.2009	2 vydání z 5.6.2008	Milena Lochmanová
4	Změna odkazu ZM16 na ZM19	14.12.2011		Milena Lochmanová
5	Personální změny	3.9.2012	4.vydání z 5.6.2008	Zdeněk Kuliš
6	Změna loga společnosti v dokumentu	3.10.2017	4.vydání 3.9.2012	Ing.Kuliš

SD9 Postup pro řešení stížností a námitek			 BASF We create chemistry
Zpracoval: Ing. Zdeněk Kuliš – 3.10.2017	Vydání: 5 z 3.10.2017		
Schválil: Ing. Zdeněk Kuliš –3.10.2017	Změna: 6 z 3.10.2017	Strana: 5/6	

1. Úvod

Tento postup stanovuje způsob příjmu, vyřizování a řešení námitek a stížností zákazníka nebo jiných stran ke službám, které poskytuje Zkušební laboratoř betonu Praha organizace BASF Stavební hmoty Česká republika s.r.o. (dále jen ZLB).

2. Názvosloví a zkratky

Námitka je písemná výhrada (podnět, oznámení, doporučení) uplatněná u ZLB, kterou zákazník zpochybňuje výsledek zkoušky, termín provedení, úplnost předaných dokladů, protokolů a věcí, nebo jiné skutečnosti týkající se poskytnuté služby v rámci i mimo rámec uzavřené smlouvy nebo objednávky. Námitkou může být i upřesnění požadavků zákazníkem.

Stížnost je písemná výhrada (stížnost, podnět, oznámení), uplatněná u ZLB, kterou stěžovatel (zákazník) upozorňuje na neshody, závažná nedodržení zkušebních postupů a norem, porušení ochrany důvěrných informací nebo vlastnických práv atp.

ZLB zkušební laboratoř betonu

3. Podávání námitek a stížností

Námítky a stížnosti přijímá, eviduje a jejich prošetření a vyřízení provádí vedoucí zkušební laboratoře. Odpovědná a oprávněná osoba za řízení námitek a stížností je:

Ing. Zdeněk Kuliš – vedoucí zkušební laboratoře betonu Praha

Námítky se podávají písemnou formou nebo telefonicky. Stížnost musí být podána pouze v písemné formě (poštou, emailem, faxem). Telefonická námitka je zaznamenána do *ZM19 Deník připomínek a návrhů*, ostatní jsou evidovány a zakládány samostatně jako přílohy k *ZM18 Formulář o řízení neshodných prací (Řízení námitek a stížností)*.

4. Lhůty k podávání námitek a stížností

Námitku lze podat do 15 dnů ode dne, kdy namítaná skutečnost nastala nebo se o ní subjekt podávající námitku dozvěděl, nebo od převzetí či doručení dokumentu, vůči němuž je námitka podávána, nebo do 15 dnů od uplynutí lhůty, ve které měl být tento dokument vydán. Případně 15 dní od odeslání tohoto postupu straně, která námitku podává.


Stížnost lze podat do šesti měsíců ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

5. Obsah námitek a stížností

Z podané námítky nebo stížnosti musí být patrné:

- kdo námitku nebo stížnost podává
- čeho se týká (popis věcné podstaty námítky nebo stížnosti)
- čeho se subjekt podávající námitku nebo stížnost domáhá nebo co navrhuje
- datum podání námítky nebo stížnosti
- jméno a adresu subjektu, který podává námitku nebo stížnost
- podpis odpovědné osoby, pověřené subjektem pro řízení ve věci námítky nebo stížnosti

Pro usnadnění prošetření a vyřízení námítky nebo stížnosti je vhodné, aby subjekt podávající námitku nebo stížnost předložil i písemné důkazy na podporu svých tvrzení.

SD9 Postup pro řešení stížností a námitek			 BASF We create chemistry
Zpracoval: Ing. Zdeněk Kuliš – 3.10.2017	Vydání: 5 z 3.10.2017		
Schválil: Ing. Zdeněk Kuliš –3.10.2017	Změna: 6 z 3.10.2017	Strana: 6/6	

6. Úhrada nákladů za prošetření námítky a stížnosti

Náklady, které vzniknou v souvislosti s prošetřením a řešením námítky nebo stížnosti hradí v případě oprávněné námítky nebo stížnosti ZLB. V případě neoprávněné námítky nebo stížnosti hradí náklady subjekt, který podal námítku nebo stížnost.

7. Lhůta a způsob vyřízení námítky nebo stížnosti

Námítku a stížnost, kterou není nutno prošetřovat, vyřizuje ZLB do 10 pracovních dnů ode dne podání. Námítku, kterou je nutno prošetřovat, vyřizuje ZLB do 30 pracovních dnů ode dne podání. Stížnost, která je většinou prošetřována, musí vyřídit ZLB do 45 pracovních dnů ode dne podání. Způsob vyřízení námítky a stížnosti je zpravidla shodný se způsobem podání, tj. písemná odpověď. Je-li to pro řešení námítky nebo stížnosti vhodné, pozve vedoucí ZLB subjekt podávající námítku nebo stížnost k osobnímu projednání. Z jednání je vytvořen zápis, který podepíše zástupci všech jednajících stran. Originál zápisu obdrží subjekt, který podal námítku nebo stížnost, kopie je uložena v laboratoři.

8. Záznamy

Vedoucí zkušební laboratoře betonu vede záznamy v *ZM 19 Deník připomínek a návrhů* o příjmu veškerých námitek a stížností, týkajících se činnosti zkušební laboratoře a následných uskutečněných jednání, včetně závěrů, výsledků a přijatých opatření.

Při příjmu námítky nebo stížnosti vyplní vedoucí ZLB *ZM18 Formulář o řízení neshodných prací (Řízení námitek a stížností)*. Formulář je postupně doplňován v průběhu řízení námítky nebo stížnosti a po uzavření je i s přílohami uložen v ZLB. Kopie uzavřeného případu je předána subjektu, který podal stížnost nebo námítku. Protokoly jsou ukládány samostatně.

Součástí protokolu je i návrh na případná preventivní a nápravná opatření. Řešení nápravných opatření je uvedeno v postupu pro řešení nápravných opatření.

9. Dostupnost postupu pro řešení námitek a stížností

Postup pro řešení námitek a stížností je dostupný všem zákazníkům u vedoucího zkušební laboratoře betonu.

Informaci o pravidlech a lhůtách pro vyřízení stížnosti zasílá VL formou elektronického dokumentu (pdf) *SD9 Postupu pro řešení stížností a námitek* zákazníkovi s první provedenou zakázkou.

V případě odeslání postupu se jedná o neřízenou kopii (neřízený dokument), který musí být odesílatelem uzamčen proti změnám a na prvním stránce musí být uvedeno modrým písmem, že se jedná o **neřízený dokument**.

10. Související dokumentace

ZM19 Deník připomínek a návrhů

ZM18 Formulář o řízení neshodných prací (Řízení námitek a stížností)