

Procedura jakości nr PJ – 02

**Rozpatrywanie reklamacji, skarg
i odwołań**

Zmiany w procedurze		
<u>Nr zmiany</u> <u>/data zmiany</u>	<u>Opis zmiany</u>	<u>Wprowadzający</u> <u>zmianę podpis</u>
<u>15.09.2009</u>	<u>Zmaiana logo spółki</u>	

Egzemplarz nr 1

<u>Opracowała:</u> <i>Karina Kruszewska-Krawczyk</i> <u>Data 15.09.2009</u>	<u>Zatwierdził:</u> <i>Wiktor Krawczyk</i> <u>Data 15.09.2009</u>
Podpis	Podpis
<u>Wydanie 2 obowiązuje od września 2009</u>	<u>Strona: 1 z 11</u>

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

Spis treści

1. Cel procedury
2. Przedmiot procedury
3. Zakres stosowania
4. Definicje
5. Odpowiedzialność
6. Opis postępowania
 - 6.1 Przyjęcie i rejestracja odwołania, skargi lub reklamacji
 - 6.2 Rozpatrywanie odwołań
 - 6.3 Rozpatrywanie skarg lub reklamacji
 - 6.4 Postępowanie w przypadku gdy składający odwołanie, skargę lub reklamację nie przyjmuje przedstawionego przez GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. stanowiska.
 - 6.5 Postępowanie w przypadkach spornych
 - 6.6 Działania korygujące
 - 6.7 Opracowanie analiz odwołań, skarg lub reklamacji
 - 6.8 Monitorowanie postępowania z odwołaniami, skargami i reklamacjami
 - 6.9 Archiwizacja dokumentacji reklamacyjnej
7. Wykaz dokumentów odniesienia
8. Wykaz dokumentów przywołanych
9. Kontrola przebiegu procedury i jej aktualizacja

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie, że postępowanie z odwołaniami, skargami i reklamacjami będzie prowadzone w sposób pozwalający na prawidłowe rozpoznanie przyczyn powstania zgłoszonych przez składającego odwołanie, skargę bądź reklamację nieprawidłowości oraz ustalenie miejsc ich powstania, jak również zapewnienie że GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. rzetelnie i sumiennie rozpatrzy zgłoszone odwołanie, skargę lub reklamację.

2. Przedmiot procedury

Procedurę stosuje się do określenia trybu postępowania podczas: przyjmowania, rejestrowania, przeprowadzania oceny zasadności, udzielania odpowiedzi zgłaszającego zażalenie, a także podjęcie stosownych działań korygujących lub zapobiegawczych.

3. Zakres stosowania procedury

Niniejsza procedura obowiązuje w GHG PROFESSIONAL SP.Z O.O. Do jej stosowania zobowiązany jest cały personel a także Kwalifikowani dostawcy usług.

4. Definicje

- **Odwołanie** - wystąpienie przez dostawcę przedmiotu oceny zgodności do jednostki oceniającej zgodność lub jednostki akredytującej o ponowne rozpatrzenie przez tę jednostkę decyzji przez nią podjętej odnoszącej się do tego przedmiotu. [PN-EN ISO/IEC 17000]
- **Skarga** - wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie przez jakąkolwiek osobę lub organizację, w stosunku do jednostki oceniającej zgodność lub jednostki akredytującej dotyczące działań tej jednostki, wymagające odpowiedzi. [PN-EN ISO/IEC 17000]
- **Reklamacja** - zwrócenie się do dostawcy usługi w sprawie ujawnionych niedokładności w dostawie, w rachunku, w dokumentacji, wykonaniu usługi itp. z żądaniem uregulowania sprawy.

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

- **Zadowolenie Klienta** - percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione.

- Skargi i reklamacje klienta są powszechnym wskaźnikiem niskiego zadowolenia klienta, ale ich brak niekoniecznie oznacza wysoki poziom zadowolenia klienta.

- Nawet wówczas, gdy wymagania klienta zostały z nim uzgodnione i są spełnione, niekoniecznie oznacza to, że zostanie zapewniony wysoki poziom jego zadowolenia.

5. Odpowiedzialność

- *Prezes GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O.* - podejmuje ostateczne decyzje dotyczące spornych spraw, które nie zostały rozstrzygnięte odpowiednio przez Pełnomocnika ds. Jakości. Jest jedynym uprawnionym do podejmowania decyzji w sprawie przeprowadzenia auditu z krótkim terminem powiadamiania.
- *Komitet Chroniący Bezstronność* - jest odpowiedzialny za przedstawienie opinii w sprawie odwołania, skargi lub reklamacji. Skład Komitetu chroniącego bezstronność został określony w załączniku do niniejszej procedury.
- *Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:*

- nadzoruje całokształt postępowania w sprawach odwołań, skarg lub reklamacji,

- jest uprawniony do przeprowadzenia wyjaśnień w sprawach odwołań, skarg lub reklamacji z prowadzącym zlecenie auditorem oraz prowadzenia korespondencji ze składającym odwołanie, skargę lub reklamację dotyczącej uzupełnienia niezbędnych informacji,

- jest odpowiedzialny za:

a) formalne sprawdzenie zgłoszonego odwołania, skargi lub reklamacji,

b) dokonywanie wpisów do Rejestru reklamacji, skarg i odwołań,

c) wystawienie Karty reklamacji, skargi lub odwołania,

d) nadzorowanie terminowości wyjaśnienia odwołania, skargi lub reklamacji,

e) przygotowanie odpowiedzi do składającego odwołanie, skargę lub reklamację oraz informacji do i klienta,

f) opracowanie analiz odwołań, skarg lub reklamacji.

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

- *Główny Księgowy* jest odpowiedzialny za wystawienie faktury korygującej.
- *Osoba przyjmująca skargę lub reklamację* jest odpowiedzialna za:

a) zidentyfikowanie osoby składającej skargę lub reklamację oraz przedmiotu reklamacji,

b) sporządzenie notatki ze skargi lub reklamacji przyjętej w formie ustnej,

c) poproszenie składającego skargę lub reklamację w formie ustnej o pisemne złożenie zażalenia,

d) poinformowanie składającego skargę lub reklamację, że sprawa będzie rozpatrzona i załatwiona zgodnie z przyjętą procedurą postępowania obowiązującą w GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O.

e) niezwłoczne skierowane przyjętej skargi lub reklamacji do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

6. Opis postępowania

6.1 Przyjęcie i rejestracja odwołania, skargi lub reklamacji

- Skargi lub reklamacje dotyczące świadczonych przez GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. usług oraz weryfikowanego lub szkolonego klienta mogą być zgłaszane przez składającego skargę lub reklamację w formie:

- pisemnej za pośrednictwem poczty, faksu, poczty elektronicznej lub doręczone osobiście,

- ustnej, od klientów do pracowników GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O., uprawnionych do kontaktu z klientami.

Wszystkie reklamacje lub skargi od innych jednostek powinny być skierowane do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

- Uprawnionymi do przyjmowania skarg lub reklamacji są Prezes GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. i Pełnomocnik ds. Jakości.
- Pozostały personel GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. nie ma prawa przyjmować tego rodzaju dokumentów i zgłoszeń ustnych. W takiej sytuacji należy osobę składającą skargę lub reklamację skierować do Prezesa bądź Pełnomocnika ds. Jakości.
- Klient może zgłosić odwołanie od decyzji wydanej przez GHG PROFESSIONAL SP.Z O.O., w sprawie przeprowadzonej oceny, w terminie 14 dni od dnia otrzymania decyzji.

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

- Uprawnionym do przyjmowania odwołań jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

- Każde odwołanie, skarga lub reklamacja przesłana w formie pisemnej podlega rejestracji w Rejestrze reklamacji, skarg i odwołań.

Począwszy od daty wpływu rozpoczyna się postępowanie mające na celu rozpatrzenie odwołania, skargi lub reklamacji.

- Korespondencja związana z odwołaniami, skargami lub reklamacjami kierowana jest zgodnie z zasadami obiegu dokumentów do Pełnomocnika ds. Jakości. Pismo zidentyfikowane na dowolnym etapie obiegu dokumentu jako odwołanie, skarga lub reklamacja osoba dokonująca analizy dokumentu opisuje swoim nazwiskiem oraz datą i ewentualną adnotacją i niezwłocznie kieruje do Pełnomocnika.

Informacje przyjęte pocztą elektroniczną należy przesłać dalej na adres e-mail Pełnomocnika.

- Każda skarga lub reklamacja zgłoszona ustnie powinna zostać spisana w postaci notatki służbowej.

Notatka ta powinna zawierać co najmniej następujące dane:

- nazwę firmy, która zgłasza odwołanie, skargę lub reklamację,
- dane osoby zgłaszającej odwołanie, skargę lub reklamację,
- opis przedmiotu odwołania, skargi lub reklamacji,
- datę i podpis osoby sporządzającej notatkę.

Wzór notatki służbowej stanowi załącznik do niniejszej procedury.

- Data spisania notatki jest datą, od której rozpoczyna się obieg służbowy sprawy.

- Odwołania, skargi lub reklamacje rejestrowane są przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w Rejestrze Reklamacji, Skarg i Odwołań (Formularz w/w dokumentu stanowi załącznik do niniejszej procedury)

- Reklamacje wpływające pocztą elektroniczną powinny być wydrukowane i zarejestrowane tak jak reklamacje wpływające w formie pisemnej.

- Pełnomocnik ds. Jakości

a) sprawdza czy odwołanie, skarga lub reklamacja wpłynęła w terminie, uzasadniającym przystąpienie do jej rozpatrzenia nie później niż na 14 dni licząc od dnia zakończenia realizacji zlecenia ,

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

- b)** sprawdza dane dotyczące odwołania, skargi lub reklamacji,
- c)** w przypadku stwierdzenia, że dane przedstawione przez składającego odwołanie, skargę lub reklamację są niewystarczające do rozpatrzenia sprawy występuje pisemnie do składającego odwołanie, skargę lub reklamację z prośbą o ich uzupełnienie,
- d)** wystawia „Kartę odwołania, skargi lub reklamacji” , której wzór stanowi załącznik do niniejszej procedury,
- e)** analizuje przyczynę złożenia odwołania, skargi lub reklamacji,
- f)** sprawdza czy odwołanie, skarga lub reklamacja dotyczy działalności za którą GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. odpowiada,
- g)** sprawdza czy odwołanie, skarga lub reklamacja dotyczy klienta weryfikowanego lub szkolonego przez GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O.,
- h)** dla odwołań wpisuje propozycję składu zespołu wyznaczonego do rozpatrzenia odwołania w „Karcie odwołania, skargi lub reklamacji” i przekazuje wraz z kopią pisma od klienta składającego odwołanie do Prezesa Zarządu. Przy wyznaczaniu składu zespołu do rozpatrzenia odwołania przyjmuje się zasadę, aby personel, nie był zaangażowany do rozpatrzenia odwołania, skargi lub sprawy spornej, jeżeli zachodzą jakiegokolwiek powiązania, które mogłyby zagrażać bezstronności rozpatrywania,
- i)** w przypadku, gdy rozpatrzenie skargi lub reklamacji wymaga wyjaśnienia z audytorami bądź Kwalifikowanymi dostawcami usług mającymi wpływ na realizację usługi, przekazuje mu w celu uzupełnienia wyjaśnienia „Kartę odwołania, skargi lub reklamacji” wraz z kopią pisma od składającego, skargę lub reklamację .
- Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością potwierdza składającemu odwołanie, skargę lub reklamację fakt jej wpłynięcia do GHG PROFESSIONAL SP.Z O.O. w formie pisemnej lub elektronicznej.

6.2 Rozpatrywanie odwołań

GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. deklaruje postępowanie z odwołaniami, skargami lub reklamacjami będzie podjęte bezzwłoczne, zgodnie z ich pilnością. Natychmiastowo będą załatwiane odwołania, skargi lub reklamacje dotyczące ważnych problemów związanych ze zdrowiem i bezpieczeństwem.

6.2.1 Pełnomocnik ds. Jakości po przygotowaniu „Karty odwołania, skargi lub reklamacji” przeprowadza kontrolę procesu decyzyjnego i dokumentów które były podstawą wydania decyzji:

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

- zapisów z przebiegu procesu wykonania usługi i podjęcia decyzji,
- oceny zgodności wykonania usługi i podjęcia decyzji z wymaganiami

procedur certyfikacji.

6.2.2 Stanowisko Pełnomocnika ds. Jakości rozpatrującego odwołania przedstawiane jest Prezesowi, który podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu odwołania.

6.2.3 Prezes Zarządu przed podjęciem decyzji o przyjęciu lub odrzuceniu odwołania może zasięgnąć opinii Komitetu Chroniącego Bezstronność. Jeżeli z dokumentacji związanej z postępowaniem wynikają zarzuty co do bezstronności Prezes przedstawia informację o odwołaniu Komitetowi Chroniącemu Bezstronność, a w uzasadnionych przypadkach wstrzymuje decyzję do czasu wydania opinii przez ten Komitet.

6.2.4 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością przygotowuje odpowiedź do składającego odwołanie. Odpowiedź podpisywana jest przez Prezesa Zarządu. Odpowiedź na odwołanie powinna być udzielona do 21 dni od jej wpływu do GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O.

6.3 Rozpatrzenie skargi lub reklamacji

6.3.1 Po otrzymaniu „Karty odwołania, skargi i reklamacji”, audytor lub Kwalifikowany dostawca usług odpowiedzialny za realizację usługi lub działania będącego przedmiotem skargi lub reklamacji:

- analizuje zapisy z przebiegu procesu wykonania usługi,
- ocenia zgodność realizacji usługi z warunkami umowy/zlecenia lub ewentualnie innych zapisów dokumentujących wykonanie usługi,
- ocenia zgodność wykonania usługi z wymaganiami procedur,
- zbiera dodatkowe informacje od składającego skargę lub reklamację,
- przedstawia swoje stanowisko w sprawie uznania odwołania, skargi lub reklamacji i zamieszcza uzasadnienie w „Karcie odwołania, skargi i reklamacji”,

- wypełnioną „Kartę odwołania, skargi i reklamacji” przekazuje terminie do 7 dni od jej otrzymania do Pełnomocnika ds. Jakości. O ile jest to wymagane dołącza kopie zapisów z realizacji usługi oraz pisma przesłane przez składającego skargę lub reklamację i przez klientów związane z przebiegiem sprawy.

6.3.2 Jeżeli skarga lub reklamacja dotyczy jakości realizacji procesu weryfikacji lub szkolenia właściciele w/w procesów w trakcie rozpatrywania reklamacji oceniają skuteczność funkcjonowania certyfikowanego systemu zarządzania i przedstawiają

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

propozycje działań korygujących lub zapobiegawczych Pełnomocnikowi ds. Jakości.

6.3.3 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:

- sprawdza i analizuje kompletność zebranych opinii,
- w razie rozbieżności lub niejasności stanowisk występuje o opinię do kancelarii prawnej lub innej komórki mogącej rozstrzygnąć rozbieżności,
- przygotowuje odpowiedź pisemną do składającego skargę/ reklamację,
- przygotowuje pisemną odpowiedź do klienta i przekazuje ją Prezesowi GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. do akceptacji.

6.3.4 W trakcie rozpatrywania skarg lub reklamacji obowiązuje zasada zachowania poufności w stosunku do osoby składającej skargę lub reklamację. Jeżeli jest to niezbędne dla rzetelnego rozpatrzenia sprawy Pełnomocnik występuje do składającego skargę lub reklamację o zgodę na odstąpienie od poufności w stosunku do osób trzecich. Jeżeli skarga lub reklamacja dotyczy pracowników lub procedur GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. Pełnomocnik ds. Jakości podejmuje decyzję o zakresie poufności informacji o składającym skargę.

6.3.5 Odpowiedź na skargę lub reklamację powinna być udzielona do 14 dni od jej wpływu do GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O.

6.3.6 Odpowiedź do składającego skargę lub reklamację oraz informacja dla klienta podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Spółki.

6.3.7 W przypadku, gdy załatwienie reklamacji będzie skutkowało wprowadzeniem zmian do wystawionej za usługę faktury, kopia pisma kierowana jest do Biura Księgowego celem wystawienia faktury korygującej.

6.3.8 W przypadku, gdy załatwienie reklamacji będzie skutkowało powstaniem rozliczeń finansowych z klientem bądź powstaniem strat dla GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. decyzja o sposobie załatwienia reklamacji wymaga akceptacji Prezesa.

Odwołania, skargi i reklamacje, „Karty odwołań, skarg/ reklamacji” wraz z załącznikami, korespondencja z klientami oraz odpowiedzi do klientów przechowywane są u Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością .

6.4 Postępowanie w przypadku gdy składający odwołanie, skargę lub reklamację nie przyjmuje przedstawionego przez GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. stanowiska.

6.4.1 W przypadku, gdy składający odwołanie, skargę lub reklamację składa wniosek o ponowne rozpatrzenie odrzuconego bądź tylko częściowo uznanego odwołania, skargi lub

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

reklamacji postępowanie odbywa się jak z reklamacją złożoną po raz pierwszy.

6.4.2 Pełnomocnik ds. Jakości ponownie rejestruje odwołanie, skargę lub reklamację i zakłada „Kartę odwołania, skargi i reklamacji”.

a) Pełnomocnik ds. Jakością kompletuje dodatkowe opinie dotyczące skargi lub reklamacji i w porozumieniu z osobą odpowiedzialną za realizację usługi

przedstawia sprawę Prezesowi GHG PROFESSIONAL SP. Z O.O. z propozycją następujących działań:

- w przypadku braku jakiegokolwiek okoliczności uzasadniającej uwzględnienie wniosku, odrzucenie skargi lub reklamacji w całości,
- w przypadku przedstawienia przez zgłaszającego skargę lub reklamację dodatkowych, merytorycznych argumentów poddających w wątpliwość poprzednią decyzję, rozważenie uznania skargi lub reklamacji w całości bądź w części, po przeprowadzeniu ewentualnych negocjacji z klientem,
 - podjęcia decyzji o akceptacji stanowiska klienta,
 - podjęcia decyzji o odrzuceniu skargi lub reklamacji,
 - przedstawienie dodatkowych opinii prawnych lub innych specjalistów.

b) Pełnomocnik ds. Jakości przygotowuje i przekazuje odpowiedź do klienta zawierającą ostateczną decyzję zatwierdzoną przez Prezesa Zarządu.

c) W przypadku wniosku dotyczącego odwołania, Pełnomocnik ds. Jakości uzupełnia dodatkowe opinie dotyczące odwołania i w porozumieniu z Prezesem przygotowuje odpowiedź do składającego odwołanie.

6.5 Postępowanie w przypadkach spornych

W przypadku gdy składający odwołanie i jednostka GHG PROFESIONAL SP. Z O.O. nie doszli do porozumienia Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością uzyskuje opinię Komitetu Chroniącego Bezstronność i przedstawia problem Prezesowi Zarządu celem podjęcia ostatecznej decyzji.

6.6 Działania korygujące

Właściciel procesu w którym wystąpiła reklamacja analizuje przyczyny jej powstania i gdy jest to wymagane, inicjuje podjęcie działań korygujących, zgodnie z procedurą „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

6.7 Opracowanie analiz odwołań, skarg lub reklamacji

Na podstawie zapisów w Rejestrze odwołań skarg i reklamacji Pełnomocnik ds. Systemu

Rozpatrywanie reklamacji, skarg i odwołań.

- Zarządzania Jakością sporządza kwartalne sprawozdanie dla Prezesa o odwołaniach, skargach i reklamacjach, a gdy jest to uzasadnione uzupełnia je o analizę i określa plan działań zapobiegawczych.
- Na podstawie kwartalnych sprawozdań i analiz Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością sporządza roczne analizy odwołań, skarg i reklamacji i przedstawia je jako dane wejściowe na przegląd zarządzania.
- Na podstawie analiz odwołań, skarg lub reklamacji podejmowane są stosowane działania zapobiegawcze zgodnie z procedurą „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

6.8 Monitorowanie postępowania z odwołaniami, skargami i reklamacjami

Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością dokonuje na bieżąco zapisów w Rejestrze odwołań skarg i reklamacji. Gdy nastąpiło przekroczenie wymaganych terminów udzielenia odpowiedzi, monituje do osób odpowiedzialnych i zgłasza ten fakt bezpośrednio przełożonemu osoby odpowiedzialnej za przedstawienie informacji.

6.9 Archiwizacja dokumentacji reklamacyjnej

Za archiwizację dokumentacji reklamacyjnej odpowiada Pełnomocnik ds. Jakości. Dokumentacja przechowywana jest w teczce realizacji zlecenia przez okres 11 lat od zakończenia realizacji.

7. Wykaz dokumentów przywołanych

- Procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”

8. Wykaz dokumentów odniesienia

- PN-EN 45011:2000 „Wymagania ogólne dotyczące jednostek prowadzących systemy certyfikacji wyrobów”;
- IAF GD 5 „Wytyczne IAF do stosowania przewodnika ISO/IEC Guide 65:1996 (idt. z PN-EN 45011:2000) - Wymagania ogólne dotyczące jednostek prowadzących systemy certyfikacji wyrobów”;
- PN-EN ISO 9001 „Systemy zarządzania jakością. Wymagania”;
- PN-ISO 10002 „Zarządzanie jakością - Zadowolenie klienta – Wytyczne dotyczące postępowania z reklamacjami w organizacjach”.

9. Kontrola przebiegu procedury i jej aktualizacja

Procedura podlega przeglądowi w ramach auditów wewnętrznych, aktualizacji po każdym wprowadzeniu zmiany w procesach, oraz weryfikacji przynajmniej raz w roku.

