

Politika rješavanja i postupak podnošenja priziva, prigovora i sporova

Postupak postupanja sa prizivima, prigovorima i sporovima čini sastavni dio odnosa naše tvrtke prema klijentima, a u cilju osiguranja njihovog zadovoljstva.

Prema politici SGS-a, prizivi i prigovori se rješavaju u razumnom vremenskom periodu, koliko god je moguće transparentno, uz puno poštovanje principa povjerljivosti i nepristranosti te bez bilo kakvih diskriminacijskih postupaka.

Ovaj dokument se odnosi na sve prigovore upućene od strane klijenata, potencijalnih klijenata ili bilo koje zainteresirane strane koja može biti ili je nezadovoljna nekim aspektom naše usluge ili uslugom tvrtke certificirane od strane SGS-a.

Također, primjenjuje se i u slučaju podnošenja priziva klijenta na neku odluku SGS-a, kao i u slučaju rješavanja sporova.

PRIGOVOR NA USLUGE ILI PROCESSE SGS-A

U prvom redu, prigovore treba uputiti na vaš lokalni ured SGS-a radi istrage i odgovora. Dobiti ćete potvrdu prijema, nakon čega će biti pokrenuto preispitivanje Vašeg pitanja, a odgovor će dati osoba nezavisna od predmeta podnošenja prigovora.

PRIGOVOR NA TVRTKU CERTIFICIRANU OD STRANE SGS-A

Sudjelovanje SGS-a u žalbama upućenima na rad certificiranih tvrtki ograničeno je na preispitivanje i ocjenjivanje je li tvrtka sukladna sa zahtjevima certifikacije te na poduzimanje odgovarajuće radnje u skladu s rezultatom ocjene. SGS se ne uključuje u individualne slučajeve i sporove.

a. Prigovor na rad tvrtke certificirane od strane SGS-a:

Kupac ili zainteresirana strana mogu imati razlog za prigovor kako tvrtka certificirana od strane SGS-a nije isporučila ili se nije ponašala u skladu s primjenjivom normom, proizvodima ili uslugama u okviru predmeta svoje akreditirane certifikacije. Primjedbe treba, u prvom redu, uputiti certificiranoj tvrtki kako bi joj se omogućila obrada kroz svoju formalnu proceduru za prigovore, a u okviru Sustava Upravljanja te bi ih tvrtka trebala riješavati u dogovoru s podnositeljem prigovora.

Ukoliko certificirana tvrtka ne odgovori na zadovoljavajući način na Vaš prigovor, SGS će istražiti da li se sa prigovorom postupalo u skladu sa tvrtkinom procedurom za rješavanje prigovora, tj. da li tvrtka i dalje ispunjava zahtjeve odgovarajuće norme.

Certifikacijsko tijelo će spram tvrtke zadržati anonimnost podnositelja prigovora, ukoliko klijent osigura odgovarajuće objašnjenje za potrebom čuvanje iste.

b. Prigovori vezani za pogrešno predstavljanje ili generalne aktivnosti tvrtki certificiranih od strane SGS-a

U svakom slučaju, kada imate informaciju o mogućoj zlouporabi, netočnoj interpretaciji (predstavljanju) ili drugim aktivnostima certificirane tvrtke koja nije u skladu s dodijeljenim certifikatom, prijavite to direktno SGS. Vaš prigovor će biti zaprimljen i razmotren te ćete biti obaviješteni o ishodu rješavanja istog.

Preporučuje se da prvo kontaktirate lokalni ured SGS-a, ali se možete obratiti i direktno uredu ili ispostavi SGS-a koju je moguće identificirati na svakom pojedinačnom certifikatu, na web stranici certifikacijske sheme (npr. FSC, BRC) ili se u određenim slučajevima, možete javiti putem SGS linkova

napisanih na dnu ovog dokumenta. Ti prigovori biti će tretirani kao povjerljivi, a identitet podnositelja

PRIZIVI ILI SPOROVI

U slučaju kada se prigovor između SGS-a i klijenta ne može riješiti, tj. kada klijent ne prihvaća odgovor SGS-a, isti može podnijeti priziv. Detalje o navedenom postupku ćete dobiti kada se obratite lokalnom SGS uredu. Sporovi se u konačnici tretiraju u suglasnosti sa pravilima akreditacije, specifičnim pravnim postupkom navedenim u ugovoru ili prema uobičajenom zakonodavstvu u zemlji u kojoj se pruža usluga.

Postupak rješavanja priziva ili prigovora

- Priziv ili prigovor treba dostaviti pisanim putem.
- Kako bi se omogućila realizacija ovog postupka, prizivi i prigovori moraju uključivati sljedeće informacije:
 - Ime i kontakt inormacije podnositelja
 - Jasan opis sporne situacije
 - Dokaz kojim se dokazuje svaki element ili aspekt priziva ili prigovora (dokumenta, lokacije, osobe, datumi itd.)
 - Prijem zaprimljenog priziva ili prigovora biti će potvrđen od strane SGS-a ;
 - SGS će dostaviti inicijalni odgovor, uključujući kratak opis smjera djelovanja u cilju rješavanja priziva ili prigovora, u roku od 2 (dva) tjedna;
 - SGS će obavještavati podnositelja o napretku u rješavanju priziva ili prigovora;
 - SGS će istražiti navode i specificirati sve predložene akcije za rješavanje priziva ili prigovora;
 - SGS će obavijestiti podnositelja o konačnom rješenju priziva ili prigovora.

VAŽNE NAPOMENE

- U slučaju priziva ili prigovora na nesukladnost, Klijent bi trebao nastaviti odgovarati/ rješavati nesukladnost u traženom roku jer se u nekim programima primjenjuju fiksni vremenski rokovi koji mogu utjecati na neprekinutu valjanost certifikacije.
- Povjerljivost nekih detalja ishoda priziva ili prigovora može biti zahtijevana od strane akreditacijskih zahtjeva ili SGS ugovora o certifikaciji.
- Svaka strana koja podnosi prigovor ima mogućnost direktnog obraćanja akreditacijskom tijelu te pozivanje na odgovarajući postupak za rješavanje sporova akreditacijskog tijela.

SGS-ADDRESE

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)