

Manuál na riešenie sťažností zákazníkov pre porušenie zásad etického kódexu

Obsah

1. Úvod	2
2. Obdržanie sťažností	2
3. Zaznamenávanie sťažnosti	2
4. Vyšetrovanie.....	2
5. Riešenie	3
6. Následné kroky	3
7. Dokumentácia	3
8. Záver.....	3

Ciel: Zabezpečiť, aby sťažnosti týkajúce sa porušení zásad etického kódexu boli riešené promptne a efektívne, pričom sa udržiavajú vysoké štandardy etiky a integrity v spoločnosti AAH PLASTICS s.r.o.

1. Úvod

Spoločnosť AAH PLASTICS s.r.o. je odhodlaná udržiavať vysoké etické štandardy a očakáva rovnaké správanie od svojich zamestnancov a obchodných partnerov. Tento manuál popisuje postup riešenia sťažností týkajúcich sa porušení zásad etického kódexu.

2. Obdržanie sťažností

Kanály:

- **Telefón:**
 - Ing. Lenka Jakubcová (HR Manager): +421 907 988 679
 - Ing. Marek Krivosudský (Plant Manager): +421 908 749 242
- **Adresa:**
 - AAH PLASTICS, s.r.o.
Priemyselný park Solčany
Družstevná 1090/86
956 17 Solčany

Informácie požadované pre obdržanie sťažnosti:

- Detailné údaje sťažovateľa (meno, kontaktné informácie)
- Popis porušenia etického kódexu
- Dátum a miesto uskutočnenia porušenia
- Možný svedkovia a dôkaz

3. Zaznamenávanie sťažnosti

Po prijatí sťažnosti bude sťažovateľ informovaný do 48 hodín prostredníctvom poskytnutých kontaktných údajov

4. Vyšetrowanie

Postup:

- **Priradenie kompetentnej osobe:** Sťažnosť je postúpená príslušným zamestnancom alebo tímu, ktorý je zodpovedný za jej riešenie.
- **Zhromažďovanie informácií:** Všetky relevantné informácie, vrátane dokumentov, záznamov a výpovedí svedkov, sú zhromažďované.
- **Analýza:** Konkrétna sťažnosť je analyzovaná s cieľom identifikovať koreň problému a posúdiť závažnosť porušenia.

5. Riešenie

Ak sa zistí a potvrdí porušenie zásad etického kódexu, spoločnosť AAH PLASTICS s.r.o. sa zaväzuje prijať nápravné opatrenia na zabránenie podobným porušeniam v budúcnosti. Spoločnosť sa tiež zaväzuje vyriešiť sťažnosť do 30 dní od jej podania. Sťažovateľ bude informovaný o výsledku riešenia.

6. Následné kroky

- **Potvrdenie riešenia:** Po implementácii riešenia potvrdíme so sťažovateľom, že problém bol vyriešený k jeho spokojnosti.
- **Žiadosť o spätnú väzbu:** Po vykonaní riešenia požiadame sťažovateľa o spätnú väzbu na proces riešenia sťažnosti.

7. Dokumentácia

Všetky fázy procesu riešenia sťažnosti sú zdokumentované a záznamy sú uchovávané na budúce odkazy a analýzy.

8. Záver

Dodržiavaním tohto manuálu sa spoločnosť AAH PLASTICS s.r.o. snaží efektívne riešiť sťažnosti týkajúce sa porušení zásad etického kódexu, udržiavať vysoké štandardy etiky a integrity a podporovať dôveru medzi našimi zákazníkmi.