

POLITIKA REŠAVANJA PRIGOVORA

ELEKTROIZGRADNJA BAJINA BAŠTA nastoji da korisnicima isporučuje betonske stubove, trafostanice i druge betonske i metalne konstrukcije i vrši izgradnju elektroenergetskih i građevinskih objekata tako da oni budu potpuno zadovoljni isporučenim proizvodima i uslugama.

Zato prigovorima posvećujemo posebnu pažnju sa ciljem da ih rešavamo što je moguće pre u skladu sa smernicama za postupanje sa prigovorima definisanim u standardu ISO 10002:2018.

Rešavanje prigovora realizujemo poštujući sledeće principe:

- Naši korisnici imaju stalni pristup kompletnim informacijama o dostavljanju i načinu razrešavanja prigovora;
- Razrešavanja prigovora se realizuje na efektivan, efikasan, pošten i jasno definisan način;
- Korisnike informišemo o preduzetim merama i napredovanju rešavanja njihovih prigovora;
- Vršimo analizu primljenih prigovora i ostvarene performanse u rešavanju prigovora sa ciljem da poboljšamo saradnju sa korisnicima;
- Za rešavanje prigovora angažujemo naše najkompetentnije kadrove;
- Nastojimo da većinu prigovora rešimo u roku od 30 dana po prijemu, a za hitne prigovore preduzimamo sve mere da skratimo rok;
- Odmah po prijemu prigovora informišemo podnosioca o mogućem toku rešavanja prigovora;
- Podnosilac prigovora ne snosi troškove u vezi sa rešavanjem prigovora.
- Čuvamo u tajnosti lične podatke i podatke o samom prigovoru.

Kod zaposlenih razvijamo takav odnos prema prigovoru kao da se radi o poklonu koji smo dobili od našeg korisnika.

mart 2021. god.

Direktor
Mr Goran Vukašinić

