

Panaszkezelési Eljárás

1. Cikk - Az alkalmazott meghatározása

A munkavállaló az a munkavállaló, akit az Eastmen Human Resources (a továbbiakban: Eastmen) foglalkoztat vagy alkalmazott.

2. Cikk - A panasz meghatározása

A panasz a munkavállaló írásbeli beadványa a fizetendő fizetésekkel és / vagy a nyugdíjtervvel kapcsolatos problémával kapcsolatban. A PayOK szabvány előírja, hogy panasz akkor keletkezik, amikor a teljes összeg 750,00 € vagy annál magasabb.

3. Cikk - Ellenőrző szerv

Az ellenőrző szerv Cicero.

4. Cikk - A panasztételi eljárás célja

A panaszok pontos és egységes nyilvántartása és kezelése, az okok megszüntetése és a megisméltődés megelőzésére irányuló intézkedések megtétele.

5. cikk - A panasz bejelentésének módja

A panaszt e-mailben jelenthetik a help@eastmen.eu címre.

6. Cikk - A panasz kezelése

Az Eastmennek a panasz kézhezvételétől számított 15 munkanapon belül meg kell állapítania, hogy a panasz megalapozott vagy megalapozatlan-e. A panasz megalapozottságának megállapítását követő 30 munkanapon belül erről értesítik az ellenőrző szervet.

7. Cikk - A panasz kezelése - 4 O rendszer

A panaszokat az Eastmen kezeli a 4-O rendszer alapján. A 4-0 rendszer jelentése: ok, hatókör, megoldás és működőképesség. A cél annak meghatározása, hogy a panasz honnan származik (ok), mekkora a panasz mind a pénz, mind a hatás (méret) szempontjából, hogyan fogjuk megoldani a problémát (megoldás) és végső soron hogyan oldjuk meg ezt úgy, hogy ne ismétlődjön meg még egyszer (működőképesség).

1 Lépés: keresse meg az okot:

A probléma okának megkeresése az „ötször miért” módszer alapján történik. Az "ötször miért" módszerrel a "miért" kérdést ötször teszik fel (miért ötször).

2 Lépés: határozza meg a probléma nagyságát:

A probléma terjedelmének meghatározásához olyan kérdéseket teszünk fel, mint: "Mekkora a probléma?" Eseményről van szó, vagy gyakoribb? Lehet-e gyakoribb? Voltak-e intézkedések annak megakadályozására? Ez azt jelenti, hogy ezek az intézkedések nem hatékonyak? Vagy ez kivétel? "

3 Lépés: Megoldás:

Ebben a lépésben meghatározzák, hogy mely intézkedéseket fogják megtenni a helyzet újbóli előfordulásának megakadályozása érdekében.

4 Lépés: Működőképesség:

A 4-O rendszer utolsó lépése az intézkedések működőképességének meghatározása: működik-e?

8. Cikk - Alaptalannak nyilvánított panasz

Ha az Eastmen megállapítja, hogy a panasz megalapozatlan, ezt írásban rögzítik, és erről az ellenőrző szervet írásban tájékoztatják.

9. Cikk - Megalapozottnak nyilvánított panasz, intézkedések

Ha a panaszt az Eastmen igazolja, a korrekciós intézkedéseket 30 munkanapon belül meghozzák. Szükség esetén ezeket az intézkedéseket visszamenőlegesen alkalmazzák a nem megfelelés okának kiküszöbölésére. Ezenkívül az ellenőrző testületet Eastmen írásban tájékoztatja a panasz kezeléséről.

10. Cikk - A panaszt nem szüntették meg

Ha nem tettek korrekciós intézkedéseket és / vagy az eltérés okát nem sikerült kiküszöbölni, a panaszt írásban jelentik az ügyfélnek 30 munkanapon belül, miután megállapították a panasz megalapozottságát.

11. Cikk - Jelentés a panasz kezeléséről

A panaszkezelő jelentést készít a panasz kezeléséről.

Értesítés és a panasz elemzése

Aki panaszt kap, jelentést tesz erről az Eastmen koordinátor csapatának. Az illetékes koordinátor kolléga gondoskodik a nyilvántartásról és a kezelésről a regisztrációs űrlapnak megfelelően.

A benyújtó neve, címe:

A benyújtó telefonszáma:

A benyújtó e-mail címe:

A panasz beérkezésének dátuma:

A panasz leírása:

A panasz oka:

A panasz hatálya:

Végrehajtott intézkedések) az ismétlődés megelőzésére:

Kitöltő neve:

Az elszámolás
időpontja:

A benyújtó tájékoztatása:

Felülvizsgálat:

kellően hatékony

nem eléggé hatékony