Pracovník/pracovnice reklamací a neshod ve výrobní firmě (kód: 23-147-N)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Strojírenství a strojírenská výroba (kód: 23)
Týká se povolání:
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 5

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v legislativě upravující reklamace	5
Vedení reklamačního řízení v souladu s legislativou	5
Orientace v procesech při posuzování a řešení reklamací	5
Projednání a vyřizování reklamací na vlastní výrobky s ostatními organizačními složkami firmy	5
Vedení databáze reklamací a jejich příčin, zpracování statistik a analýz	5
Prevence reklamací a neshod ve výrobní firmě	5
Komunikace se zákazníky	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 18.08.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v legislativě upravující reklamace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost základních principů ČSN EN ISO 9001 - Systémy managementu kvality	Písemné ověření
b) Prokázat znalost ustanovení občanského zákoníku řešících principy pro reklamace	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení reklamačního řízení v souladu s legislativou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat pravidla pro ručení za výrobek/službu z pohledu dodavatele	Ústní ověření
b) Popsat pravidla pro ručení za výrobek/službu z pohledu odběratele subdodávky	Ústní ověření
c) Předvést reklamační pohovor	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v procesech při posuzování a řešení reklamací

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyřešit reklamaci za použití systémových nástrojů k řešení reklamací a neshod – např. 8D (Global 8D Report) a vazbu na CP-L („APQP - plán kontroly a řízení), procesní FMEA (Failure Mode and Effects Analysis - Analýza možného výskytu a vlivu vad)	Praktické předvedení
b) Vybrat vhodnou metodiku pro stanovení kořenové příčiny reklamace/ neshody (např. 5xWhy, Ishikawa, Brainstorming, FTA, Pareto) a použít ji	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat proces vyřizování reklamací a neshod včetně možných lhůt a důsledků z pohledu dodavatele	Ústní ověření
d) Popsat proces vyřizování reklamací a neshod včetně možných lhůt a důsledků z pohledu odběratele - reklamace subdodávky	Ústní ověření
e) Popsat a vysvětlit nezbytné náležitosti reklamačního protokolu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Projednání a vyřizování reklamací na vlastní výrobky s ostatními organizačními složkami firmy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat principy efektivní výroby a metodik procesního řízení – Lean Manufacturing, TMS, Six sigma	Ústní ověření
b) Popsat principy vazby 8D reportu na příslušné dokumenty procesní FMEA a CP-L	Ústní ověření
c) Popsat aplikaci procesního případně výrobkového auditu na příslušný výrobek/službu	Ústní ověření
d) Popsat identifikaci a označování (způsoby, možnosti) neshodných produktů, jejich separaci, dohledání historie výroby	Ústní ověření
e) Vytvořit procesní diagram vypořádání neshody v rámci firmy (na libovolné simulované situaci), stanovení odchylek a výjimek pro neshodné produkty a způsoby jejich řízení; Toto řešení (vč. vazeb a dopadů) prezentovat	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Předvést projednání reklamace na vlastní výrobky v rámci organizace	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení databáze reklamací a jejich příčin, zpracování statistik a analýz

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat druhy reklamací a jejich charakteristiku	Ústní ověření
b) Vést přehled o CSR zákazníků (Customer specific requirement; specifické požadavky zákazníka) podle normy ISO/TS 16949, příp. struktury ISO 9001)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat druhy a způsoby sledování nákladů na ne/jakost	Ústní ověření
d) Popsat způsob a pravidla evidence reklamací a jejich řešení	Ústní ověření
e) Zpracovat analýzu reklamací ve firmě	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prevence reklamací a neshod ve výrobní firmě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat pravidla zákaznického auditu	Ústní ověření
b) Popsat pravidla interního auditu	Ústní ověření
c) Popsat pravidla a princip provádění studií spokojenosti zákazníků	Ústní ověření
d) Popsat některý ze systémů trvalého zlepšování – BOS, Kaizen, TVA	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace se zákazníky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat zásady komunikace se zákazníkem	Ústní ověření
b) Komunikovat s problémovým zákazníkem	Praktické předvedení
c) Popsat principy fungování a používání zákaznického portálu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Kompetence „Orientace v legislativě upravující reklamace“ se ověřuje formou písemného testu. Autorizovaná osoba připraví soubor minimálně 80 testových otázek, z nichž je pro test vybráno 20.

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování
Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:
A. Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek tak, aby bylo umožněno řádově několik desítek různě sestavených testů.
B. Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněny následující dvě podmínky:
B1. Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy:
Pro každé kritérium existuje několik otázek.
B2. Pro jednotlivé vygenerované testy:
Každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) alespoň jednu otázku.
Za úspěšné splnění testu se považuje 75 % správně zodpovězených otázek (tj. 15) s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.
Doba pro vykonání písemného testu jednoho uchazeče je 30 minut.

Kompetence „Vedení reklamačního řízení v souladu s legislativou“

- u kritéria a) „Popsat pravidla pro ručení za výrobek/službu z pohledu dodavatele“ míněno takové reklamační řízení, kdy dodavatel je zároveň i 100% výrobcem
- u kritéria b) „Popsat pravidla pro ručení za výrobek/službu z pohledu odběratele subdodávky“ je míněna taková situace, kdy dodavatel není výhradním výrobcem, ale používá pro svůj výrobek komponenty vyráběné jiným výrobcem, které mohou být důvodem reklamace.
- u kritéria c) „Vedení reklamačního řízení v souladu s legislativou“ se ověřuje na základě modelových situací, kdy zkoušený nejprve předvede a následně okomentuje způsob řešení reklamace a důvody pro tento způsob. Modelová situace musí zohlednit i znalost příslušných ustanovení občanského zákoníku - viz kompetence "Orientace v legislativě upravující reklamace". Při ověřování kritéria autorizovaná osoba použije figuranta, kterým smí být i zkoušející.

Kompetence „Orientace v procesech při posuzování a řešení reklamací“

- kritérium a) „Orientace v systémových nástrojích…“ a kritérium b) „Orientace v metodikách pro stanovení kořenové příčiny……“ se ověřuje na případové studii jednoduché reklamace (např. chybně dodaného množství), kdy výběrem jedné z metodik uchazeč dokáže jejím použitím definovat/nalézt kořenovou příčinu.
- u kritéria c) “Popsat proces ……z pohledu dodavatele“ je míněno takové reklamační řízení, kdy dodavatel je zároveň i 100% výrobcem
- u kritéria d) „Popsat proces…. z pohledu odběratele (subdodávky)“ je míněna taková situace, kdy dodavatel není výhradním výrobcem, ale používá pro svůj výrobek komponenty vyráběné jiným výrobcem, které mohou být

důvodem reklamace.
- kritérium e)„ Popsat a vysvětlit nezbytné náležitosti reklamačního protokolu“ se ověřuje na základě praktické ukázky reklamačního protokolu, kdy zkoušený popíše, jaké náležitosti jsou nezbytné a jaké nikoliv.

Kompetence „Projednání a vyřizování reklamací na vlastní výrobky s ostatními organizačními složkami firmy“
- kritéria a) a b) se ověřují ústně, kdy zkoušený na konkrétním příkladu z vlastní praxe popíše aplikaci (případně neaplikování) těchto principů v technologii výroby
- kritérium f) Předvést projednání reklamace na vlastní výrobky v rámci organizace se ověřuje formou modelové situace za použití figuranta. Figurantem může být i zkoušející.

Kompetence „Vedení databáze reklamací a jejich příčin, zpracování statistik a analýz“ se ověřuje na základě modelového příkladu, kdy zkoušející má připravený přehled (tabulku připravenou v tabulkovém procesoru) s evidencí reklamací (příčiny, termíny, čas a způsob vyřešení, náklady, opatření) a zkoušený na základě této tabulky připraví jednoduchou analýzu, kterou následně prezentuje.

Kompetence „Komunikace se zákazníky“, kritérium b) Zvládnout komunikovat s problémovým zákazníkem se ověřuje praktickým předvedením, kdy figurant předvádí modelovou situaci („problémový = agresivní, vyhrožující zákazník řeší reklamaci“ a hodnocený na tuto situaci reaguje s cílem reklamaci konstruktivně řešit. Figurantem může být zkoušející.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jeden z následujících požadavků:

a) Vyšší odborné vzdělání a praxe ve výrobní firmě na pozici související s řešením reklamací nejméně 5 let.
b) Vysokoškolské vzdělání a praxe ve výrobní firmě na pozici související s řešením reklamací nejméně 5 let.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces, včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o autorizaci naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- zkušební místnost
- psací potřeby
- výpočetní technika vybavená operačním systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem na tvorbu prezentací s připojením k internetu a promítacím zařízením
- aktuální znění (tištěná nebo elektronická verze) občanského zákoníku a norem (ČSN EN ISO 9000, VDA 6.3 :2016 a VDA 6.5: 2009 a ISO /TS16949:2009 resp. IATF 16949:2016)
- soubor minimálně 80 testových otázek pro ověřování kompetence „Orientace v legislativě upravující reklamace“, kdy 20 otázek je použito v písemném testu a 20 v ústním ověření
- soubor minimálně 15 modelových situací pro ověřování kompetence „Vedení reklamačního řízení v souladu s legislativou“
- minimálně 3 varianty modelového příkladu (tabulka v tabulkovém procesoru) s evidencí reklamací (příčiny, termíny, čas a způsob vyřešení, náklady, opatření) pro ověření kompetence „Vedení databáze reklamací a jejich příčin, zpracování statistik a analýz“
- soubor minimálně 6 modelových situací pro ověřování kompetence „Komunikace se zákazníky“
- soubor minimálně 6 modelových situací pro pvěřování kompetence „Projednání a vyřizování reklamací na vlastní výrobky s ostatními organizačními složkami firmy“
- figurant (může být i člen zkušební komise)
- formuláře pro zaprotokolování reklamace

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro uskutečnění zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 20 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 6 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Doba trvání písemného testu jednoho uchazeče je 30 minut.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro management a administrativu, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Grant Thornton Advisory
Poličské strojírny, a. s.
TÜV Nord
Knorr-Bremse systémy pro užitková vozidla, s. r. o.