

Plan angažovanja zainteresovanih strana i sistem za upravljanje žalbama

Coral Srbija



Mart 2021.

Sadržaj

1. Uvod	3
2. Zahtevi Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD).....	3
3. Identifikacija i analiza zainteresovanih strana	4
4. Sistem za upravljanje žalbama.....	5
5. Kontakt podaci za javnost	7

1 UVOD

Kompanija Coral SRB D.O.O Beograd, podružnica kompanije Coral S.A., započela je sa radom na maloprodajnim stanicama pod brendom Shell u Srbiji. Kompanija je zvanični korisnik licence robne marke Shell u Srbiji.

Matična kompanija, Coral S.A. (prethodno Shell Hellas S.A.), posluje u Grčkoj od 1926. godine. Sa oko 750 maloprodajnih stanica koje rade pod brendom Shell, kompanija ima tržišni udeo koji prelazi 23% i lider je na grčkom tržištu.

Kompanija Coral SRB D.O.O Beograd osigurala je upotrebu brenda Shell u Srbiji putem dugoročnog ugovora o licenci. Ugovor obuhvata podršku i prenos stručnog znanja u vezi sa gorivima, novim tehnologijama, uslugama i marketingom. U praksi će sva istraživanja i razvoj goriva koja se odvijaju na globalnom nivou biti preneti i u maloprodajne stanice u korist potrošača u Srbiji.

Coral teži ka tome da raste kroz ciljana ulaganja i razvoj širom zemlje sa novim centralno lociranim maloprodajnim stanicama putem kojih može pružiti kvalitetnu uslugu svojim korisnicima. Kompanija Coral Srbija već posluje sa 5 maloprodajnih stanica pod brendom Shell u sledećim oblastima:

- Benzinska stanica Šid – Auto-put E70 na relaciji Adaševci-Kuzmin
- Benzinska stanica Jurija Gagarina – Jurija Gagarina 40b, Beograd 11000
- Benzinska stanica Novi Sad – Bulevar Patrijarha Pavla bb, Novi Sad 21000
- Benzinska stanica Valjevo – Vladike Nikolaja bb, Valjevo 14000
- Benzinska stanica Novi Sad II – Temerinska 90b, Novi Sad 21000

U svim našim maloprodajnim stanicama dostupna su vodeća prepoznatljiva V-Power goriva, Shell V-Power 98-oktanski benzin i Shell V-Power Diesel gorivo. Uskoro će se na tržištu pojaviti i prodavnice mešovite robe, a biće dostupne i druge posebne potrošačke usluge.

2 ZAHTEVI EVROPSKE BANKE ZA OBNOVU I RAZVOJ (EBRD)

Sve kompanije koje EBRD finansira su u obavezi da ispune najbolje međunarodne prakse, a posebno uslove koji se tiču uključivanja zainteresovanih strana i javnih konsultacija, kako je navedeno u Ekološkoj i socijalnoj politici EBRD-a iz 2008.

Ovi zahtevi su detaljno opisani u Uslovu br. 10 Politike „Obelodanjivanje informacija i angažovanje zainteresovanih strana”. Ukratko, EBRD smatra angažovanje zainteresovanih strana stalnim procesom koji obuhvata:

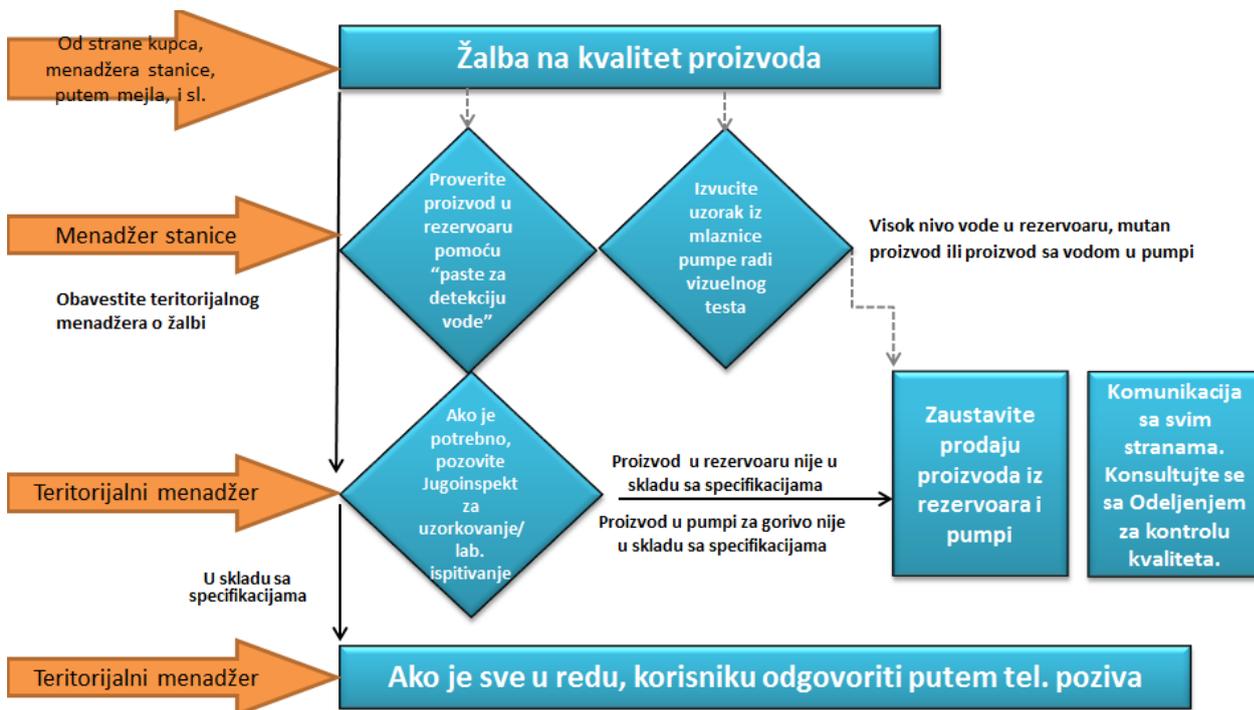
- javno obelodanjivanje određenih informacija od strane klijenta kako bi se omogućile smislene konsultacije sa zainteresovanim stranama,
- smislene konsultacije sa stranama koje mogu biti obuhvaćene projektom, i
- procedure ili politike putem koje se mogu podneti komentari ili žalbe.

3 IDENTIFIKACIJA I ANALIZA ZAINTERESOVANIH STRANA

Kompanija Coral Srbija identifikovala je grupe zainteresovanih strana koje mogu biti obuhvaćene projektom i/ili zainteresovane za razvoj ili poslovanje naših maloprodajnih stanica i predložila vrste komunikacije i medija za svaku grupu, što je predstavljeno u Tabeli 1.

Zainteresovane strane	Način komunikacije i predložene metode	Odgovornost	Vremenski okvir
Eksterne zainteresovane strane			
Relevantni organi na nacionalnom i pokrajinskom nivou, na primer: <ul style="list-style-type: none"> Ministarstvo za infrastrukturu i energetiku Ministarstvo životne sredine, rudarstva i prostornog planiranja Pokrajinski sekretarijat za urbanizam, građevinarstvo i zaštitu životne sredine Agencija za energetiku Republike Srbije 	Službena prepiska i sastanci, izveštaji o napretku Postupci izdavanja dozvola	Rukovodstvo kompanije Coral SRB	Tokom projektovanja, izgradnje i implementacije maloprodajnih lokacija
Predstavnici lokalne zajednice	Redovna komunikacija putem telefona ili sastanaka, obaveštenja o napretku	Rukovodstvo kompanije Coral SRB	Po potrebi u fazama dozvole
Mediji	Lokalni i nacionalni mediji	Rukovodstvo kompanije Coral SRB i tim za komunikacije koji se nalazi u sedištu	Neprekidno
Interne zainteresovane strane			
Zaposleni kompanije Coral Srbija	Redovni sastanci sa rukovodstvom, Žalbeni postupak. Kodeks ponašanja.	Više rukovodstvo kompanije Coral Srbija	Neprekidno
Menadžeri maloprodajnih stanica	Informacije u ugovoru, oglasna tabla, obuka. Žalbeni postupak. Kodeks ponašanja.	Rukovodstvo kompanije Coral Srbija	Po odabiru, a potom neprekidno

4 SISTEM ZA UPRAVLJANJE ŽALBAMA



Kad god je primljena žalba na maloprodajnoj stanici ili je ista saopštena prodajnom timu, treba preduzeti sledeće:

- Menadžer stanice teritorijalnom menadžeru saopštava sve informacije u vezi sa žalbom na kvalitet (vreme, naziv stanice, vrsta proizvoda, broj pumpe, ime i prezime/telefon kupca itd.).
 - Menadžer stanice proverava rezervoar korišćenjem „paste za detekciju vode” i dokumentuje nivo slobodne vode u rezervoaru.
 - Menadžer stanice stavlja uzorak iz mlaznice pumpe u čistu posudu (po mogućnosti staklenu) i jednostavnom vizuelnom proverom utvrđuje da je proizvod „bistar”, nije zamućen i u njemu nema taloga niti slobodne vode. Ovo se takođe može fotografisati i poslati Odeljenju za kontrolu kvaliteta (Grčka). Tokom uzorkovanja i vizuelnog testa treba poštovati sve HSE standarde (u vezi sa zdravljem, bezbednosti i zaštitom životne sredine) i povezane standarde u pogledu lične zaštite opreme (LZO).

AKO JE

* nivo vode u rezervoaru iznad normale (ex >1cm ili više), treba iskomunicirati sa svim stranama i zaustaviti rad pumpi i rezervoara kako bi se izvršila dalja istraga i korektivne radnje (konsultovati se sa teritorijalnim menadžerom i inženjerskim odeljenjem).

* uzorak iz pumpe mutan i/ili u njemu ima taloga i/ili slobodne vode, treba iskomunicirati sa svim stranama i zaustaviti rad pumpi i rezervoara kako bi se izvršila dalja istraga i korektivne radnje (konsultovati se sa teritorijalnim menadžerom i inženjerskim odeljenjem).

Ukoliko su sve provere na lokaciji u redu, a na osnovu opisa žalbe, teritorijalni menadžer može odlučiti da li je potrebna dalja istraga. Ako je to slučaj, treba obavestiti Jugoinspekt (<http://jugoinspekt.com/>) radi uzorkovanja i ispitivanja proizvoda.

Ukoliko nije potrebna dodatna istraga, teritorijalni menadžer treba da obavi završni razgovor sa korisnikom, nakon završetka gore navedenih neophodnih postupaka.

Korisniku konačni rezultati treba da se saopšte telefonskim putem.

VAŽNA NAPOMENA: Ako se pojavi više žalbi na kvalitet u kratkom vremenskom periodu na jednom određenom maloprodajnom mestu i za isti proizvod – treba odmah obavestiti sve povezane strane o mogućnosti stvarnog povećanja kvaliteta proizvoda.

U nastavku su navedene sve vrste i podvrste žalbi koje se mogu koristiti za prijavljivanje žalbi komercijalnih i maloprodajnih korisnika i žalbi krajnjih potrošača. Ne sme se koristiti niti dodavati nijedna druga vrsta žalbe.

	Vrsta žalbe	Podvrsta žalbe	Kategorija rizika	Vreme odgovora
	130-Promocije	15-Promocije	SREDNJI	5
	50-Proizvod	20-Kvalitet	VISOK	3
	40-Isporuka	10-Dostavljač	VISOK	2
	40-Isporuka	25-Dostavljen pogrešan proizvod ili pogrešna količina	VISOK	5
	40-Isporuka	50-Pogrešna lokacija isporuke	HITAN	1
	40-Isporuka	70-Vreme isporuke	HITAN	1
	40-Isporuka	80-Povraćaj robe	SREDNJI	5
	40-Isporuka	100-Nestanak zaliha	HITAN	1
	40-Isporuka	110-Mešanje (crossover)	HITAN	1
	40-Isporuka	120-Nezgodna pri isporuci	VISOK	5
Koristiti za žalbe od strane korisnika na maloprodajnim stanicama	150-Shell stanica	10-Radno vreme	SREDNJI	5
	150-Shell stanica	20-Kvalitet goriva	HITAN	2
	150-Shell stanica	30-Nestanak zaliha goriva	HITAN	1
	150-Shell stanica	40-Proizvodi u radnji (koji nisu hrana)	SREDNJI	5
	150-Shell stanica	50-Proizvodi u radnji (hrana)	HITAN	1
	150-Shell stanica	60-Nestanak zaliha proizvoda u radnji	SREDNJI	5
	150-Shell stanica	70-Pumpe	VISOK	5
	150-Shell stanica	90-Usluga koju su pružili zaposleni na stanicama	VISOK	5
	150-Shell stanica	100-Kvar POS terminala	HITAN	1
	150-Shell stanica	110-Nema računa	VISOK	1
	150-Shell stanica	120-Promocije / kampanje	SREDNJI	5
	150-Shell stanica	130-Program lojalnosti / kartica lojalnosti	SREDNJI	5
	150-Shell stanica	140-Bezbednost / HSSE (zdravlje, bezbednost, sigurnost i životna sredina)	HITAN	1
	150-Shell stanica	150-Kvalitet autopraonice	NIZAK	5
	150-Shell stanica	160-Štete u autopraonicama	VISOK	3
	150-Shell stanica	180-Tačno/efikasno plaćanje	VISOK	2
	150-Shell stanica	210-Kompliment	NIZAK	2
	150-Shell stanica	240-Zagađenje gorivom	HITAN	1
	150-Shell stanica	290-Cena goriva	SREDNJI	5
	150-Shell stanica	300- Pumpe - količina goriva	VISOK	2
150-Shell stanica	220-Ponašanje zaposlenih - brzina usluge	VISOK	5	
150-Shell stanica	100-DRUGO	SREDNJI	5	

Politika žalbi sastoji se iz dva ciklusa.

Faze u ciklusu evidentiranja i rešavanja žalbi su sledeće:

- Interakcija sa korisnikom: korisnik izražava svoje nezadovoljstvo proizvodom i/ili uslugom pruženom od strane kompanije Shell
- Žalba se evidentira, po mogućnosti u automatizovanom sistemu.
- Žalba se rešava u roku od 5 kalendarskih dana.
- Odluka se saopštava korisniku.

Faze u analizi žalbi i učenju su sledeće:

- Izveštavanje o žalbama na mesečnom nivou.
- Vršenje analize kako bi se utvrdili ključni uzroci primljene žalbe.
- Preduzimanje korektivnih mera kako bi se sprečilo da se ponovi događaj koji je uzrokovao žalbu i evidentiranje naučenog.
- Podeliti naučeno unutar organizacije.

5 KONTAKT PODACI ZA JAVNOST

Coral SRB DOO BEOGRAD

Adresa: Jurija Gagarina 40b
11 070 Novi Beograd, Beograd, Srbija

Telefon: +381116555218 (tokom radnih dana i sati).

E-mail: infoces@coralenergy.rs