

Výtah k bodu 12 programu 32. zasedání ISO COPOLCO

PRIORITY Z HLEDISKA SPOTŘEBITELŮ – ZPRÁVA PRACOVNÍ SKUPINY

1 Přehled

Pracovní skupina pro priority poskytuje COPOLCO systematický přístup ke stanovování priorit a sledování spotřebitelských záležitostí a účasti spotřebitelů v normalizačních pracích v zájmu spotřebitelů.

Tato pracovní skupina poskytuje COPOLCO dobře zavedené procesy a informativní dokumenty včetně výroční zprávy zahrnující příspěvky jednotlivých klíčových osob a příručky (příloha 2 a 3 originálního dokumentu). Pro pomoc novým členům v zapojení do činnosti skupiny vypracovala pracovní skupina „Uvítací a orientační“ balíček, který obsahuje:

- úlohu klíčových osob
- cíle COPOLCO
- oblast působnosti pracovní skupiny pro priority
- seznam členů a klíčových osob pracovní skupiny pro priority
- vzor zprávy od klíčové osoby.

2 Webové stránky a uvítací balíček

Uvítací balíček je k dispozici na *ISO Online*. Klíčové osoby mají přístup ke všem dokumentům na ISO DOC a jsou informováni, když do složky skupiny pro priority jsou uloženy nové dokumenty.

http://www.iso.org/iso/resources/resources_consumers/areas_of_focus_for_consumers_within_standards/copolco-key_persons.htm

3 Aktualizovaný program pro priority

Seznam priorit pro rok 2009/2010 byl aktualizován na prosincovém zasedání a je v příloze 1 původního dokumentu. Tabulka přílohy obsahuje dvě kategorie priorit:

- a) klíčové /objevující se priority
- b) sledované souhrnné priority
- c) nově zařazované priority
 - Padělání a podvody byly zařazeny do záležitostí klíčových/nových.
 - Interoperabilita byla doporučena jako klíčová záležitost pro globální trh.
 - Stažení výrobků z trhu bude umístěno do oblasti bezpečnosti výrobků.

Byl aktualizován seznam klíčových osob.

4 Nově předkládané záležitosti

Členové COPOLCO jsou žádáni, aby předkládali nové záležitosti pro posouzení jako nové prioritní oblasti. Šablona pro předkládání nových priorit byla aktualizována a nová verze šablony je v Příručce. Očekává se předložení dalších priorit v oblasti zelených norem a interoperability.

5 Činnosti vzniklé z prosincového zasedání pracovní skupiny pro priority

- Šablona pro předkládání priorit byla změněna, tak aby odrážela již provedenou práci na předložené prioritě.
- Sekretariát rozeslal průzkum o kontaktních zákaznických střediscích, aby stanovil spotřebitelské zájmy a napomohl výměně těchto informací.
- Byla ustavena tématická skupina, aby stanovila problémy spotřebitelů v oblasti podvodů a padělání. V této oblasti pracují dvě projektové komise (PC 247 a PC 246) a ty žádají o předložení podkladů v této oblasti.
- ISO bylo požádáno o sdělení údajů o počtu prodaných výtisků ISO 10002 „Management kvality – Uspokojování zákazníků – Směrnice pro projednávání stížností v organizacích“: ISO prodalo 731 výtisků v angličtině a 78 francouzských verzí. Dosud však není možné zjistit, kolik kopií bylo prodáno prostřednictvím národních normalizačních organizací.

6 Budoucí pracovní program

Okrajové zasedání pracovní skupiny se bude konat před plenárním zasedáním COPOLCO a delegáti COPOLCO jsou zváni na toto otevřené zasedání. Nové priority by měly být předkládány v nové šabloně prostřednictvím sekretáře.

Členové COPOLCO mají vzít na vědomí/ případně připomínkovat tuto zprávu a přílohy.

Stanovisko:

Prioritu týkající se podvodů a padělání považujeme za velmi důležitou vzhledem k tomu, že toto je velkým problémem i u nás.