

A panaszok és fellebbezések kezelése

CerTrust Vizsgáló és Tanúsító Kft.

A panaszok és fellebbezések kezelése



	Készítő	Ellenőrző	Jóváhagyó
Név/Beosztás	Puskás Tamás / Minőségügyi vezető		Tasnádi Gábor / Ügyvezető Igazgató
Dátum	2023.03.06.	2023.03.06.	2023.03.06.

A panaszok és fellebbezések kezelése

Tartalom

1. A szabályozás célja.....	3
2. Alkalmazási terület	3
3. Fogalom meghatározások	3
4. A szabályozás leírása	3
4.1 Illetékességek és felelősségek.....	3
4.2 A panaszok kezelése.....	3
4.2.1 A tanúsítási/vizsgálati tevékenységgel kapcsolatos panaszok.....	4
4.2.2 A verifikálási tevékenységgel kapcsolatos panaszok	5
4.3 A fellebbezések kezelése	5
4.3.1 Hitelesítő-hely kiegészítő szabályai	5
4.4 Jelentéstételi kötelezettség	6
5. Módosítások jegyzéke	6

A panaszok és fellebbezések kezelése

1. A szabályozás célja

Jelen eljárásutastítás célja a CerTrust Kft. (CT) szakmai tevékenységével kapcsolatban érkezett panaszok, fellebbezések kezelésének szabályozása.

2. Alkalmazási terület

A CerTrust minden területére és munkatársára vonatkozik.

3. Fogalom meghatározások

Panasz: A CerTrust-al szembeni elégedetlenség kifejezése, annak szolgáltatásával vagy magával a panaszkezelési folyamattal kapcsolatban, ahol a választ vagy az intézkedést kifejezetten vagy hallgatólagosan elvárják.

Fellebbezés: a CerTrust tanúsítási eljárása során a tanúsítást kérelmező által írásban benyújtott, a tanúsítási döntés megváltoztatására irányuló kérelem

4. A szabályozás leírása

4.1 Illetékességek és felelősségek

A beérkező panaszt vagy fellebbezési kérelmet minden munkatárs fogadhatja az ügyféltől, azonban azt azonnal továbbítani szükséges a CerTrust ügyvezető igazgatójához, minőségügyi vezetőjéhez, laboratóriumvezetőjéhez.

A Minőségügyi vezető feladata a panasz nyilvántartása és a folyamat koordinálása.

4.2 A panaszok kezelése

A CerTrust-hoz többféle panasz érkezhethet:

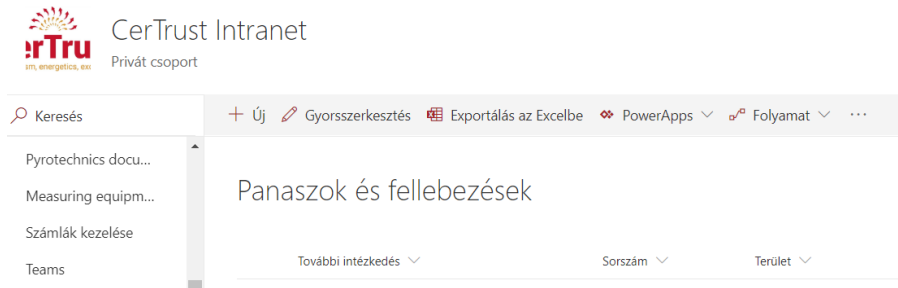
- szakmai tevékenységgel kapcsolatos panaszok (vizsgálati, ellenőrzési (auditálási), értékelése, tanúsítási, szakértési, hitelesítési);
- a CerTrust által kiadott tanúsítvánnyal kapcsolatos panasz

A panasz benyújtására vonatkozóan nincs megkötés, azt bárki megteheti.

A panaszokat a CerTrust az eltéréseknél magasabb szintű nemmegfelelésnek tekinti. Emiatt minden panasz során a CT 01-A1 8D problémamegoldó lap formalap megfelelő kitöltése kötelező.

A panaszok és fellebbezések kezelése

A panaszt annak beérkezésekor nyilvántartásba kell venni a CerTrust Intranet rendszerben:



1. ábra CerTrust Intranet panasz/fellebbezés nyilvántartó

Jogi kérdések esetén a CerTrust a panaszkezelési folyamatba külső jogi szakértő segítségét kérheti.

A panaszosnak az általa tett bejelentésére 30 napon belül írásban választ kell kapnia a panasz kivizsgálásának lefolytatásáról és a – megfelelő indokolással ellátott – határozatról.

A tanúsítvánnyal kapcsolatos panaszok esetén, amennyiben az visszavonással vagy felfüggesztéssel jár a CT 07 eljárásutasítás szerint kell eljárni.

4.2.1 A tanúsítási/vizsgálati tevékenységgel kapcsolatos panaszok

Terméktanúsítással/vizsgálattal kapcsolatos panaszok kivizsgálása a következők szerint történik:

- Meg kell vizsgálni, hogy a CerTrust által tanúsított termékről van-e szó;
- Amennyiben kiderül, hogy nem a CerTrust által tanúsított termékről van szó, úgy arról értesíteni kell a panasz benyújtót;
- Amennyiben kiderül, hogy a CerTrust által tanúsított termékről van szó, de a gyártó nem a tanúsított formában gyártja a terméket, úgy arról értesíteni kell a panasz benyújtót és a gyártót is. A CerTrust a gyártót felszólítja a termék a tanúsítványban szereplő gyártására. Ezen kívül a CerTrust további ellenőrzéseket is tarthat vagy a soron következő audit alkalmával ellenőrzi a panasz tárgyát
- Ha a panasz már a vizsgálati mintára is érvényesíthető, úgy először azt kell megállapítani, hogy figyelembe vették-e az összes vizsgálati szempontot, és a vizsgálatot helyesen végezték-e el.
- Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy az egész vizsgálatot meg kell ismételni, és a tanúsítvány tulajdonosát fel kell szólítani arra, hogy vizsgálati követelményekhez képest megállapított eltéréseket rövid határidőn belül javítsák ki, illetve addig a tanúsítványt fel kell függeszteni;
- Amennyiben a panasz a helyesen alkalmazott vizsgálati eljárás ellenére is fennáll, úgy a vonatkozó eljárást szükséges átdolgozni;

A panaszok és fellebbezések kezelése

- Ha a bejelentés a tanúsítvány nem előírászerű használatára utal vagy azt sejteti, az CT 07 eljárásutasítás szerint kell eljárni.

4.2.2 A verifikálási tevékenységgel kapcsolatos panaszok

A Hitelesítő-hely:

- a panaszok kezelésére vonatkozó folyamatért minden szinten és minden döntésért felelősséget vállalunk,
- bizalmasan kezeljük mind a panasztevőt, mind pedig a panasz tárgyát,
- a panasz átvételekor igazoljuk, hogy a panaszt azzal a verifikálási (hitelesítési) tevékenységgel kapcsolatosan nyújtották be, amely tevékenységért a Hitelesítő-hely a felelős,
- olyan személyeket jelölünk ki a panasz kezelés folyamatára, akiknek semmilyen kapcsolatuk sincs a panaszra vonatkozóan, és
- a panasztevőt értesítjük a panasz átvételéről, a panasz kezelési folyamat megindításáról, a folyamatba bevont személyekről, valamint a jelentést és ahol lehetséges, az eredményt hivatalos formában átadjuk.

4.3 A fellebbezések kezelése

A CerTrust tanúsítási eljárása során a tanúsítást kérelmező által írásban benyújtott, a tanúsítási és verifikálási döntés megváltoztatására irányuló kérelmeket szintén minden munkatárs fogadhatja.

A fellebbezőt az indokolással ellátott döntésről és az esetlegesen meghozott döntésekről a fellebbezés benyújtót 30 napon belül tájékoztatni kell.

Amennyiben a fellebbezés jogos volt, úgy hasonló képen CT 01-A1 8D problémamegoldó lapot kell nyitni.

4.3.1 Hitelesítő-hely kiegészítő szabályai

- a fellebbezések kezelésére vonatkozó folyamatért minden szinten és minden döntésért felelőséget vállalunk,
- biztosítjuk, hogy azok a személyek, akik a fellebbezések kezelésére vonatkozó folyamatban részt vettek ne ugyanazok legyenek, mint akik a verifikálást (hitelesítést) végezték és az ÜHG állításról a nyilatkozatokat (záradékokat) készítették,
- a fellebbezőt értesítjük a fellebbezés átvételéről, a fellebbezési folyamat megindításáról, a folyamatba bevont személyekről, valamint a jelentést és az eredményt hivatalos formában átadjuk, és

A panaszok és fellebbezések kezelése

- biztosítjuk, hogy a fellebbezéssel kapcsolatos döntések ne eredményezzenek semmilyen megkülönböztető intézkedést a fellebbezővel szemben.

Amennyiben az ügyféltől, felelős féltől, érdekelt féltől bejelentés érkezik a társaságunkhoz az ÜHG állítással, annak verifikálásával (hitelesítésével) kapcsolatban, beleértve a megcélzott felhasználótól (illetékes hatóság, minisztérium, ...) érkező és társaságunkhoz továbbított visszajelzést is az ügyvezető vagy az Hitelesítő-hely vezető késedelem nélkül felveszi a kapcsolatot a bejelentővel és megkezdi a fentiekben leírtak szerint a fellebbezés kivizsgálását, a megfelelő intézkedések meghozatalát, amelyet az CT 01-A1 formanyomtatványon dokumentál. A formanyomtatvány mellékletét képezi valamennyi dokumentum, amelyet a fellebbezéssel kapcsolatban kapott és készített a társaságunk. A mielőbbi és megfelelő lépések, valamint intézkedések meghozatala érdekében társaságunk szükség szerint közvetlenül is felveszi a kapcsolatot a megcélzott felhasználóval.

4.4 Jelentéstételi kötelezettség

A CT kijelölt / bejelentett státuszban a megfelelőségértékelési tevékenységgel kapcsolatos és beérkező panaszokat az illetékes Hatóságnak az éves jelentésében (CT 15-A) közölni kell.

5. Módosítások jegyzéke

Kiadás	Változás leírása
1.	Első kiadás / First edition
2.	Hitelesítő-hely kiegészítés