

ΕQA Hellas ΑΕ				
ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Ημ/νια Ισχύος	Σελίδα
Διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών	Α.03	2	01/01/2016	1 από 9

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ,
ΚΑΙ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**


**ΤΟΥ
ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΕQA HELLAS ΑΕ**

για την δραστηριότητα

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕQA HELLAS ΑΕ

ΕΡΑ Ηellas ΑΕ				
ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Ημ/νια Ισχύος	Σελίδα
Διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών	Δ.03	2	01/01/2016	2 από 9

ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ (ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ- ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ (ΟΝΟΜΑ- ΤΙΤΛΟΣ-ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)
Νικόλαος Δεπούνης Διπλ. Μηχανολόγος Μηχανικός ΕΜΠ Υ.Δ.Π. 	Χαράλαμπος Γαλατσάνος Διπλ. Μηχανολόγος Μηχανικός Πρόεδρος Δ.Σ.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Αριθμός	Ημερομηνία Ισχύος	ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ
1.1	06.08.12	ΠΛΗΡΗΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ για λόγους προσαρμογής με τις προβλέψεις του ISO 17021:2011
2	01.01.16	Αναθεώρηση λόγω υιοθέτησης του προτύπου ISO 17021-1:2015

ΕΡΑ Ηellas ΑΕ				
ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Ημ/νια Ισχύος	Σελίδα
Διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών	Δ.03	2	01/01/2016	3 από 9

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	Σκοπός.....	4
2.	Πεδίο Εφαρμογής.....	4
3.	Αναφορές.....	4
4.	Όροι και Ορισμοί.....	4
5.	Υπευθυνότητες.....	5
6.	Ανάπτυξη Διαδικασίας.....	5
6.1	Χειρισμός παραπόνων.....	5
6.2	Χειρισμός Ενστάσεων.....	6
6.3	Διερεύνηση Ικανοποίησης Πελατών.....	8
7.	Σχετικά Έγγραφα -Έντυπα.....	8
8.	Αρχεία και Αρχαιοθήκη.....	8

ΕΘΑ Hellas ΑΕ				
ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Ημ/νια Ισχύος	Σελίδα
Διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών	Α.03	2	01/01/2016	4 από 9

1. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας Διαδικασίας είναι να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο ο Φορέας Πιστοποίησης, αντιμετωπίζει την εκδήλωση παραπόνων, αμφισβητήσεων, ενστάσεων και προσφυγών κατά των αποφάσεών του από τους πελάτες του, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο διερευνά το βαθμό ικανοποίησής τους από τη μεταξύ τους συναλλαγή, που εδράζει και συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 17021-1:2015 και 17065:2012.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα διαδικασία αποσκοπεί στην υλοποίηση της πολιτικής για τον τρόπο λήψης, καταγραφής και διαχείρισης παραπόνων αμφισβητήσεων, ενστάσεων και προσφυγών και λοιπών παρατηρήσεων υπό την μορφή των θετικών ή αρνητικών σχολίων, που υποβάλλονται από όλα τα, ενδιαφερόμενα με το παρεχόμενο έργο πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και προϊόντων, μέρη προς το Φορέα Πιστοποίησης. Στα πλαίσια του σχετικού χειρισμού, περιγράφονται οι ενέργειες που λαμβάνονται προκειμένου να διερευνηθεί η ορθότητα των παραπόνων αμφισβητήσεων, ενστάσεων, προσφυγών ή/ και των παρατηρήσεων, τα μέτρα εξάλειψης τυχόν προβλημάτων που προέκυψαν από υπαιτιότητα του ΦΠ, καθώς και ο τρόπος αποφυγής επανάληψής τους.

3. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας Φορέα, § 6.13,
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις, § 9.7 Ενστάσεις, § 9.8 Παράπονα,
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών § 7.13 Παράπονα και ενστάσεις
- Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
- Κανονισμός Λειτουργίας Συμβουλίου Πιστοποίησης και Αμεροληψίας
- Διαδικασία Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, Δ13
- Διαδικασία Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών, Δ14
- Διαδικασία Ελέγχου Μη Συμμορφούμενης Εργασίας/Υπηρεσίας, Δ17

4. Όροι και Ορισμοί

Ικανοποίηση πελατών: αντίληψη του πελάτη σχετικά με το βαθμό Ικανοποίησης των προσδοκιών του

παράπονο: έκφραση μη ικανοποίησης που απευθύνεται στο φορέα και αφορά την υπηρεσία που προσφέρεται ή και την ίδια τη διεργασία διαχείρισης παραπόνων, για την οποία αναμένεται ανταπόκριση ή επίλυση

ένσταση: η αντίρρηση ή αντίθεση του πελάτη σε απόφαση του φορέα για την οποία αναμένεται ανταπόκριση ή επίλυση

αρχείο : έγγραφο που δηλώνει επιτευχθέντα αποτελέσματα ή παρέχει απόδειξη υλοποίησης δραστηριοτήτων

έγγραφο : οι πληροφορίες και το μέσον στο οποίο περιέχονται

πελάτης : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης (17021-1) ή οργανισμός ή πρόσωπο που είναι υπεύθυνο στο φορέα πιστοποίησης για την διασφάλιση ότι

ΕΘΑ Hellas ΑΕ				
ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Ημ/νια Ισχύος	Σελίδα
Διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών	Δ.03	2	01/01/2016	5 από 9

πληρούνται οι απαιτήσεις της πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων του προϊόντος (17065)

μη συμμόρφωση : μη εκπλήρωση μιας απαίτησης

σχήμα Πιστοποίησης : Σύστημα αξιολόγησης της συμμόρφωσης που σχετίζεται με συστήματα διαχείρισης στο οποίο εφαρμόζονται οι ίδιες εξειδικευμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες (17021-1) ή σύστημα πιστοποίησης που σχετίζεται με συγκεκριμένα προϊόντα, στα οποία το ίδιο καθορίζει απαιτήσεις, ειδικούς κανόνες και διαδικασίες.

προϊόν : Το αποτέλεσμα μίας διεργασίας (μπορεί να είναι υπηρεσία ή κατεργασμένο υλικό, το οποίο είναι από και η ποσότητά του είναι ένα μετρήσιμο ή ένα συνεχές χαρακτηριστικό)

διεργασία : Σύνολο από σχετικές μεταξύ τους εργασίες ή λειτουργίες ή δραστηριότητες, οι οποίες όταν εφαρμόζονται αποτελεσματικά και λαμβάνοντας ένα ή περισσότερα εισερχόμενα (inputs) δημιουργούν εξερχόμενα (outputs), τα οποία προσθέτουν αξία στον οργανισμό.

υπηρεσία: αποτέλεσμα τουλάχιστον μία δραστηριότητας που εκτελείται αναγκαστικά στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και πελάτη, που είναι γενικά άυλη.

πιστοποίηση : είναι η επιβεβαίωση τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η έκδοση δήλωσης (δηλ. πιστοποιητικού), από ανεξάρτητο φορέα ως προς το πρόσωπο ή τον οργανισμό, που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς.

5. Υπευθυνότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας και σε αυτή εμπλέκεται όλο το προσωπικό του ΦΠ που συναλλάσσεται ή έρχεται σε επαφή με πελάτες.

6. Ανάπτυξη Διαδικασίας

6.1 Χειρισμός παραπόνων

Ο Φορέας Πιστοποίησης στα πλαίσια της θεμελίωσης και διατήρησης μίας καλής, αξιόπιστης και ειλικρινούς συνεργασίας με τους πελάτες του, επιδιώκει συστηματικά την αξιολόγηση από μέρους τους, θεωρώντας την ως ένα μέσο για την συνεχή βελτίωση του έργου του (παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και προϊόντων), των σχετικών υπηρεσιών επιθεωρήσεων αξιολόγησης συμμόρφωσης και της γενικότερης εξυπηρέτησης που προσφέρει. Η ανατροφοδότηση της επιχείρησης με τα σχετικά δεδομένα θεωρείται σημαντική παράμετρος για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων ανάπτυξης εργασιών και διαμόρφωσης πολιτικής από τη Διοίκηση του Φορέα Πιστοποίησης

Οι πελάτες, αλλά και κάθε άλλο, ενδιαφερόμενο με τη λειτουργία της πιστοποίησης μέρος, εκφράζουν τα ενδεχόμενα παράπονα και τις αμφισβητήσεις τους στο Φορέα Πιστοποίησης, είτε προφορικά, είτε και εγγράφως μέσα από τους καθιερωμένους συνήθεις διαύλους επικοινωνίας (επιστολές, τηλεμοιοτυπία, ηλεκτρονική αλληλογραφία κλπ). Ανεξάρτητα με τον πρωτογενή τρόπο λήψης των παραπόνων και των αμφισβητήσεων, όλα τα παράπονα καταγράφονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στο ειδικό προς το σκοπό αυτό Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων Δ.03_EN01, σε συνεργασία με τους αρχικούς αποδέκτες αυτών ή/και με το πελάτη αν κριθεί σκόπιμο, ώστε να

ΕQA Hellas ΑΕ				
ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Ημ/νια Ισχύος	Σελίδα
Διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών	Α.03	2	01/01/2016	6 από 9

αποσαφηνιστεί πλήρως το περιεχόμενο τους. Επισημαίνεται ότι κάθε μέλος του προσωπικού που καθίσταται αποδέκτης παραπόνου πελάτη με οποιοδήποτε τρόπο, οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ώστε αυτός να προβεί στις δέουσες ενέργειες. Ο Φορέας Πιστοποίησης έχει αναγράψει στο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης που εκδίδει για πελάτη ότι θα ήθελε να λαμβάνει γνώση για οποιοδήποτε παράπονο ή σχόλιο προκύπτει για τον πιστοποιημένο πελάτη. Το Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων τηρείται επίσης σε εμφανή θέση στο χώρο υποδοχής στην έδρα του Φορέα Πιστοποίησης ώστε να καθίσταται διαθέσιμο στους πελάτες κατά την ενδεχόμενη παραμονή τους στις εγκαταστάσεις. Το εν λόγω έντυπο διατίθεται ελεύθερα και από την ιστοσελίδα του Φορέα Πιστοποίησης μαζί με τη παρούσα Διαδικασία.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας σε συνεργασία με το Διευθύνοντα Σύμβουλο (εφόσον κριθεί σκόπιμα σχετικά), το Τεχνικό Δντή ή/και το Συντονιστή Αξιολογήσεων ανάλογα σε ποια θεματικά πεδία δραστηριοτήτων εστιάζονται τα παράπονα, προβαίνουν στα κάτωθι :

- αξιολογούν τη σημασία και τη βαρύτητα των δυνητικών επιπτώσεων που επιφέρει η ενδεχόμενη βασιμότητα των παραπόνων,
- διερευνούν τη βασιμότητά τους (κατά πόσο δηλαδή ευσταθούν και κατά πόσον υφίσταται υπαιτιότητα του Φορέα Πιστοποίησης) και σε ενδεχόμενη τέτοια περίπτωση εντοπίζουν τις αιτίες πρόκλησής τους. Για το σκοπό αυτό δύναται, μεταξύ άλλων, να αποφασιστεί η διενέργεια έκτακτης σχετικής εσωτερικής επιθεώρησης (κάθετης ή/και οριζόντιας) που περιλαμβάνει και ελέγχους/επαληθεύσεις αποτελεσμάτων διεξαχθέντων επιθεωρήσεων αξιολόγησης συμμόρφωσης, ελέγχους εγγράφων και διασταυρώσεις περιεχόμενων διαφορετικών Αρχείων κλπ.
- σε περίπτωση που απ' την διερεύνηση ενός παραπόνου τεθεί σε αμφιβολία η ορθότητα ή η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης ή/και των λοιπών υπηρεσιών που παρέχονται από το Φορέα Πιστοποίησης τότε ο Τεχνικός Διευθυντής σε συνεργασία με το Συντονιστή Αξιολογήσεων, εξετάζει τη πιθανότητα να επηρεάστηκαν και αποτελέσματα επιθεωρήσεων άλλων πελατών της ίδιας ή/και άλλης κατηγορίας πιστοποίησης, ενώ ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας οφείλει κατόπιν να ειδοποιήσει άμεσα κάθε ενδιαφερόμενο του οποίου τα αποτελέσματα διαπιστωμένα τίθενται εν αμφιβόλω.
- αποφασίζουν για τις άμεσες διορθωτικές ενέργειες που δύναται να ληφθούν προς άρση των βραχυπρόθεσμων επιπτώσεων των βάσιμων παραπόνων, σύμφωνα με τις προβλέψεις της σχετικής Διαδικασίας Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών
- εξετάζουν το ενδεχόμενο της απαίτησης λήψης πρόσθετων διορθωτικών ή/και προληπτικών ενεργειών προς αποφυγή εκδήλωσης των συγκεκριμένων παραπόνων από οποιοδήποτε πελάτη στο μέλλον, σύμφωνα με τις προβλέψεις της σχετικής Διαδικασίας Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών,
- σε κάθε περίπτωση ενημερώνουν εγγράφως το πελάτη (εντός 10 εργάσιμων ημερών από της αρχικής λήψης του παραπόνου) σχετικά με το παράπονο που εξέφρασε, τη βασιμότητά του και τα διορθωτικά μέτρα που αποφασίστηκαν, κατόπιν της οριστικής εξαγωγής συμπερασμάτων σε σχέση με αυτό. Εάν η ενδεδειγμένη διερεύνηση της βασιμότητας του παραπόνου ή/και ο τρόπος που επιλέχθηκε για την αντιμετώπισή του, καθίστανται για αντικειμενικούς λόγους χρονοβόρες διαδικασίες ο ΥΔΠ ενημερώνει εγγράφως και σε τακτά χρονικά διαστήματα το πελάτη για τη σχετική πρόοδο των εργασιών διερεύνησης και αντιμετώπισης.
- ενημερώνουν το Πρόεδρο ΔΣ και το Δντα Σύμβουλο του ΦΠ εάν αυτό κριθεί αναγκαίο, ειδικά εφόσον απαιτηθεί η απευθείας επικοινωνία με το πελάτη να γίνει σε υψηλότερο επίπεδο Διοίκησης.

6.2 Χειρισμός Ενστάσεων

Οι προς εξέταση προσφυγές ή ενστάσεις κατά αποφάσεων του ΦΠ πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επώνυμα και να είναι σαφείς και τεκμηριωμένες. Επιπλέον ο θιγόμενος δύναται και δικαιούται να εκθέσει και προφορικά τις απόψεις του, τόσο στο Τεχνικό Διευθυντή όσο και στο Συμβούλιο/Επιτροπή

ΕQA Hellas ΑΕ				
ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Ημ/νια Ισχύος	Σελίδα
Διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών	Α.03	2	01/01/2016	7 από 9

Πιστοποίησης και Αμεροληψίας, εάν το επιθυμεί. Ο Φορέας Πιστοποίησης έχει αναγράψει στο πιστοποιητικό που εκδίδει ότι θα ήθελε να λαμβάνει γνώση για οποιοδήποτε παράπονο ή σχόλιο προκύπτει για τον πιστοποιημένο πελάτη. Ειδικά για τη περίπτωση έργων πιστοποίησης ΣΔΑΤ (HACCP) κατά ISO 22000:2005, ο Φορέας Πιστοποίησης έχει καθορίσει προγραμματισμένες εβδομαδιαίες παρακολουθήσεις (κάθε Παρασκευή) της ιστοσελίδας του ΕΦΕΤ, στο πεδίο των ανακοινώσεων όπου ενημερώνεται για τις επισκέψεις που πραγματοποίησαν κλιμάκια του ΕΦΕΤ σε επιχειρήσεις, ώστε να διαπιστώνει εάν μεταξύ των επιχειρήσεων που τυχόν έχουν πιστοποιηθεί από τον ΦΠ υφίστανται αρνητικά ευρήματα. Τα αρχεία αυτά αποθηκεύονται σε ηλεκτρονική μορφή. Ο Τεχνικός Διευθυντής του Φορέα Πιστοποίησης παραλαμβάνει τις προσφυγές ή ενστάσεις και αναθέτει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας ή στο Συντονιστή Αξιολογήσεων την αρχική εξέτασή τους παραγγέλλοντας την υποβολή πορίσματος σε αυτόν εντός τακτού χρονικού διαστήματος (10 εργάσιμων ημερών). Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας ή ο Συντονιστής Αξιολογήσεων καταγράφει την υποβληθείσα προσφυγή ή ένσταση στο Έντυπο Υποβολής/Καταγραφής Παραπόνων, Δ03.ΕΝ01 και προσδιορίζει τους τομείς λειτουργίας και τις δραστηριότητες του Φορέα Πιστοποίησης που πιθανόν να εμπλέκονται με το υπό εξέταση θέμα. Στο πλαίσιο της διερεύνησης αυτής δύναται να διενεργηθεί έλεγχος όλων των σχετικών εγγραφών στα αντίστοιχα αρχεία. Όταν η ένσταση, προσφυγή ή άλλη περίπτωση εγείρουν αμφιβολίες σχετικά με τη συμμόρφωση του Φορέα Πιστοποίησης με τις πολιτικές ή τις διαδικασίες του ή με τις απαιτήσεις των Κριτηρίων Διαπίστευσης, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας μεριμνά για τη διενέργεια Εσωτερικής Επιθεώρησης των εμπλεκόμενων τομέων δραστηριοτήτων και ευθυνών ή/και εφόσον είναι εφικτό, υποδεικνύει κατάλληλες Διορθωτικές Ενέργειες, σύμφωνα με τις αντίστοιχες διαδικασίες. Ειδικότερα επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που γίνει ένσταση στο Φορέα Πιστοποίησης με θέμα παραβίαση των κανόνων δεοντολογίας, ανεξαρτησίας και αμεροληψίας από πλευράς των Επιθεωρητών (πχ ότι ο σύμβουλος του υπο πιστοποίηση οργανισμού και ο Επιθεωρητής που είχε διενεργήσει την αξιολόγηση, είχαν οποιαδήποτε σχέση) , τότε και εφόσον η διερεύνηση τεκμηριώσει τη βασιμότητα της ένστασης ο Φορέας Πιστοποίησης υποχρεούται να προχωρήσει τουλάχιστον στις παρακάτω ενδεικτικές ενέργειες : α) παύση της συνεργασίας με το συγκεκριμένο Επιθεωρητή και δημοσιοποίηση του ονόματος του στο διαδικτυακό τόπο (ιστοσελίδα) του ΦΠ β) επανάληψη της επιθεώρησης αξιολόγησης συμμόρφωσης με ξέσοδα που επιβαρύνουν το ΦΠ

Το αρχικό πόρισμα από τη διενέργεια της εξέτασης εγκρίνεται από το Τεχνικό Δντή, αναγράφεται σε ειδική θέση στο Έντυπο Υποβολής/Καταγραφής Παραπόνων/Προσφυγών (Δ03_ΕΝ01) και διαβιβάζεται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο ή στο Πρόεδρο ΔΣ , ο οποίος ενημερώνει γραπτώς (με σχετική επιστολή) τον ενδιαφερόμενο που υπέβαλε την ένσταση ή τη προσφυγή. Στη συνέχεια διαβιβάζει το αρχικό πόρισμα στο Συμβούλιο Πιστοποίησης και Αμεροληψίας με επισυναπτόμενα τεκμήρια της αρχικής διερεύνησης, όπου εξετάζεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Λειτουργίας του και εκδίδεται οριστική απόφαση εντός μεγίστου χρονικού διαστήματος δύο μηνών. Ακολουθεί εκ νέου γραπτή ενημέρωση του ενδιαφερομένου πελάτη με ευθύνη του Δντος Συμβούλου ή του Προέδρου ΔΣ του ΦΠ. Εάν για οποιοδήποτε λόγο προκύψει καθυστέρηση τότε ο ΥΔΠ ενημερώνει επί της πορείας εξέτασης της ένστασης ή της προσφυγής, το πελάτη εγγράφως. Συγκεκριμένα στο παραπάνω έντυπο τεκμηριώνεται και η σχετική υποχρέωση για περιοδική ενημέρωση (μέσω ανάλογων επιστολών / αναφορών προόδου) του πελάτη σχετικά με τη πορεία αντιμετώπισης του παραπόνου, της ένστασης ή της αμφισβήτησης που κατέθεσε, ειδικά όταν το όλο θέμα δεν επιλύεται σε σύντομο χρονικό διάστημα, αλλά διαφαίνεται ότι εξαντλείται το δίμηνο που προαναφέρθηκε.

Επισημαίνεται ότι σε όλα τα στάδια διερεύνησης και εξέτασης της υποβληθείσας προσφυγής τα πρόσωπα που εμπλέκονται αφενός μεν δεν έχουν οποιαδήποτε σχέση με το προσφεύγοντα (διαφορετικά υποχρεούνται να τη δηλώσουν άμεσα στο Δντα Σύμβουλο ή στο Πρόεδρο ΔΣ του ΦΠ και να εξαιρεθούν της διαδικασίας εξέτασης), αφετέρου δε είναι σε κάθε περίπτωση ανεξάρτητα από οποιαδήποτε δραστηριότητα αξιολόγησης συμμόρφωσης και λήψης απόφασης χορήγησης πιστοποίησης που αφορά έργο πιστοποίησης του προσφεύγοντος. Τα ανωτέρω ισχύουν και για τα μέλη του Συμβουλίου Πιστοποίησης και Αμεροληψίας τα οποία υποχρεούνται εκ του Κανονισμού Λειτουργίας του να δηλώνουν οποιαδήποτε σχέση με το

ΕΘΑ Hellas ΑΕ				
ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Ημ/νια Ισχύος	Σελίδα
Διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών	Δ.03	2	01/01/2016	8 από 9

προσφεύγοντα και να απέχουν από τη σχετική διερεύνηση και ψηφοφορία, διατηρώντας όμως το δικαίωμα να παρευρίσκονται στην αντίστοιχη συνεδρία.

6.3 Διερεύνηση Ικανοποίησης Πελατών

Με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας ή/και του Συντονιστή Αξιολόγησης διανέμεται σε κάθε Επικεφαλής Επιθεωρητή το *Ερωτηματολόγιο Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών Δ.03_EN02*, το οποίο οφείλει να δώσει στο πελάτη στο πέρας της επιθεώρησης αξιολόγησης συμμόρφωσης (συμπεριλαμβανομένης και της επιθεώρησης επιτήρησης) και κατά τη διάρκεια της καταληκτικής συνεδρίας. Στο *Ερωτηματολόγιο Διερεύνησης Ικανοποίησης πελατών Δ.03_EN02*, ο εκπρόσωπος του πελάτη καλείται να βαθμολογήσει και να περιγράψει (εαν το επιθυμεί) σε ποια σημεία είναι ικανοποιημένος από το επίπεδο της παροχής υπηρεσιών του ΦΠ καθώς και της γενικότερης μεταξύ τους συναλλαγής, ώστε να αναφέρει τυχόν παρατηρήσεις ή παράπονα που ανέκυψαν. Ο ΥΔΠ εφόσον χρειαστεί επικοινωνεί με το πελάτη προκειμένου να διασφαλίσει την αποστολή του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου. Το σχετικό ερωτηματολόγιο τηρείται επίσης σε εμφανή θέση στο χώρο υποδοχής της έδρας του Φορέα Πιστοποίησης ώστε να καθίσταται διαθέσιμο στους πελάτες κατά την ενδεχόμενη παραμονή τους στις εγκαταστάσεις. Επιπλέον το εν λόγω έντυπο διατίθεται ελεύθερα και στην ιστοσελίδα του Φορέα Πιστοποίησης.

Τα σημεία στα οποία καλούνται οι πελάτες του ΦΠ να τον αξιολογήσουν, ενδεικτικά μπορεί να είναι τα ακόλουθα:

- Ο χρόνος ανταπόκρισης κατά τα διάφορα στάδια του έργου πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένης της επαρκούς τήρησης του Προγράμματος Επιθεώρησης, καθώς και η γενικότερη συνέπεια στη τήρηση των σχετικών συμβατικών ή άλλων δεσμεύσεων στο πλαίσιο των παρεχομένων υπηρεσιών πιστοποίησης.
- Η ευγένεια, η εχεμύθεια, η εμπιστευτικότητα και η γενικότερη συμπεριφορά και τήρηση επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας εκ μέρους των Επιθεωρητών της ομάδας αξιολόγησης.
- Η τιμολογιακή πολιτική και οι απαιτούμενοι τρόποι πληρωμής.
- Η σαφήνεια, η ακρίβεια, η επάρκεια τεκμηρίωσης και η αξιοπιστία των ευρημάτων της επιθεώρησης αξιολόγησης συμμόρφωσης.
- Η ευκολία επικοινωνίας, η ταχύτητα εξυπηρέτησης, το επίπεδο παροχής αναγκαίων διευκρινήσεων και η ευγένεια του διοικητικού προσωπικού και της γραμματείας του Φορέα Πιστοποίησης

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας φέρει την ευθύνη για τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων της διερεύνησης του βαθμού ικανοποίησης των πελατών του ΦΠ σε ετήσια βάση, τη σύνταξη κατάλληλης σχετικής έκθεσης συμπερασμάτων και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων κατά τη διενέργεια των τακτικών ή/και έκτακτων ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση. Τα Πρακτικά των Ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση όπου μεταξύ άλλων εξετάζεται και η αντιμετώπιση των παραπόνων που υπεβλήθησαν στο ΦΠ διαβιβάζονται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης και Αμεροληψίας προς ενημέρωση και σχολιασμό.

7. Σχετικά Έγγραφα -Έντυπα

Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων Δ.03_EN01,
Ερωτηματολόγιο Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών Δ.03_EN02

8. Αρχεία και Αρχαιοθήκη

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας τηρεί:

ΕΘΑ Hellas ΑΕ				
ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Ημ/νια Ισχύος	Σελίδα
Διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών	Α.03	2	01/01/2016	9 από 9

Αρχείο Παραπόνων, Ενστάσεων και Ικανοποίησης Πελατών, στο οποίο αρχειοθετεί τα Έντυπα Καταγραφής Παραπόνων, Ενστάσεων, τα Έρωτηματολόγια Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών, τα δεδομένα στατιστικής επεξεργασίας από την ετήσια διερεύνηση ικανοποίησης πελατών, όπως και την όποια αλληλογραφία έλαβε χώρα μεταξύ του ΦΠ και του πελάτη στο πλαίσιο διερεύνησης και αντιμετώπισης του τυχόν παραπόνου, ένστασης, αμφισβήτησης ή/και προσφυγής, καθώς και της ανίχνευσης του επιπέδου ικανοποίησής του.

- Αρχείο Πρακτικών Ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση και Συνεδριάσεων του Συμβουλίου Πιστοποίησης και Αμεροληψίας όπου μεταξύ άλλων τηρούνται και οι αποφάσεις που ελήφθησαν και αφορούσαν την εξέταση ένστασης ή/και προσφυγής.