	έγγραφο	Σελίδα
	P09 Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων	2 από 7

Περιεχόμενα

0.	Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	3
1.	Αναφορές.....	3
2.	Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες	3
3.	Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες	5
4.	Ανάπτυξη Διαδικασίας	5
4.1	Γενικά.....	5
4.2	Παράπονα.....	5
4.3	Ενστάσεις	6
4.4	Ικανοποίηση Πελατών και Ενδιαφερόμενων μερών	7
5.	Έντυπα	7
6.	Αρχεία	7



0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η παροχή τεκμηριωμένης πληροφορίας για τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων των πελατών και των άλλων ενδιαφερομένων μερών του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου EQA HELLAS AE σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015, ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 και ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020:2012.

Η Διαδικασία έχει εφαρμογή σε όλη τη διοικητική μορφή του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου συμπεριλαμβανομένου του εμπλεκόμενου προσωπικού και των Εξωτερικών Συνεργατών του για ότι τους αφορά.

Η Διαδικασία αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου εξασφαλίζει την πλήρη ανταπόκριση του σε εκπεφρασμένα παράπονα ή ενστάσεις, ώστε να επιβεβαιώνεται η επάρκεια του και να αναβαθμίζεται η ικανότητα του στην υλοποίηση των έργων πιστοποίησης ή ελέγχων, που αναλαμβάνει.

1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM § 9.7, 9,8
- P06 Διαδικασία Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
- P07 Διαδικασία Ανασκόπησης από τη Διοίκηση
- P08 Διαδικασία Διορθωτικών Ενεργειών
- Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης GRC
- GRC 17020 Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Ανυψωτικών
- Ειδικοί Κανονισμοί Πιστοποίησης SRC
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης – Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020:2012 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης - απαιτήσεις για τη λειτουργία των διαφόρων τύπων φορέων που επιτελούν ελέγχους
- ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο
- ILAC-P15:06/2014 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies

2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

αμεροληψία : παρουσία της αντικειμενικότητας (Αντικειμενικότητα σημαίνει ότι δεν υπάρχουν συγκρούσεις συμφερόντων ή ότι είναι επιλυμένες έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αρνητικά τις μετέπειτα δραστηριότητες του φορέα πιστοποίησης και ελέγχου. Άλλοι όροι που είναι χρήσιμοι σε σχέση με το στοιχείο της αμεροληψίας είναι: ανεξαρτησία, ελευθερία από σύγκρουση συμφερόντων, ελευθερία από προκατάληψη, έλλειψη ζημιάς από άδικη κρίση, ουδετερότητα, δικαιοσύνη, ευρύτητα, ομαλότητα χειρισμού, αποκόλληση, εξισορρόπηση.)

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



διακινδύνευση : η επίδραση της αβεβαιότητας

έγγραφο : οι πληροφορίες και το μέσον στο οποίο περιέχονται

ενδιαφερόμενο μέρος : πρόσωπο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την επίδοση ενός οργανισμού

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

εμπιστευτικότητα : διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών

επιθεώρηση πιστοποίησης : επιθεώρηση που διεξάγεται από έναν οργανισμό επιθεώρησης ανεξάρτητο από τον πελάτη και τα μέρη που βασίζονται πάνω του, με σκοπό την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη.

επιθεωρητής : πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση

μη συμμόρφωση : μη εκπλήρωση μιας απαίτησης

κύρια μη συμμόρφωση : Μη συμμόρφωση που επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

δευτερεύουσα μη συμμόρφωση ή παρατήρηση: Μη συμμόρφωση που δεν επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

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

πελάτης : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης

πιστοποιημένος πελάτης : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

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.

Έλεγχος : εξέταση ενός προϊόντος, διεργασίας, υπηρεσίας, ή εγκατάστασης ή του σχεδιασμού τους και προσδιορισμός της συμμόρφωσής τους με ειδικές απαιτήσεις ή, στη βάση την επαγγελματικής κρίσης, με γενικές απαιτήσεις

Φορέας Ελέγχου : φορέας που πραγματοποιεί έλεγχο

Σύστημα Ελέγχου : κανόνες , διαδικασίες και διαχείριση για τη διενέργεια ελέγχου

Σχήμα Ελέγχου : σύστημα ελέγχου στο οποίο εφαρμόζονται οι ίδιες συγκεκριμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες

προϊόν : Το αποτέλεσμα μίας διεργασίας (μπορεί να είναι υπηρεσία ή κατεργασμένο υλικό, το οποίο είναι απτό 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.

ΥΔΠ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΦΠΕ: Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου EQA HELLAS AE

3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου, ενώ στην εφαρμογή εμπλέκονται όλα τα προσωπικά του Φορέα, καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες. Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης.

4. Ανάπτυξη Διαδικασίας

4.1 Γενικά

Στον ιστότοπο του ΦΠΕ βρίσκεται αναρτημένη η παρούσα Διαδικασία καθώς επίσης και ηλεκτρονικές φόρμες για την υποβολή ενστάσεως ή παραπόνου ή συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ικανοποίησης του πελάτη ηλεκτρονικά.


Η παρούσα διαδικασία υπόκειται σε απαιτήσεις εμπιστευτικότητας, όσον αφορά το άτομο που υποβάλλει το παράπονο και το θέμα του παραπόνου.

4.2 Παράπονα

Οι πελάτες, αλλά και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο για τη λειτουργία της πιστοποίησης ή ελέγχου μέρος, εκφράζουν τα ενδεχόμενα παράπονα τους στο ΦΠΕ, είτε προφορικά, είτε ηλεκτρονικά είτε εγγράφως. Ανεξάρτητα από τον πρωτογενή τρόπο λήψης των παραπόνων, όλα τα παράπονα καταγράφονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στο F09-01 Παράπονο/Ένσταση Πελάτη και αν κριθεί σκόπιμο, σε συνεννόηση με το πελάτη, ώστε να αποσαφηνιστεί πλήρως το περιεχόμενο τους. Τα παράπονα διαβιβάζονται άμεσα στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ώστε αυτός να προβεί στις αναγκαίες ενέργειες διερεύνησης.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας προβαίνει πρωταρχικά και άμεσα (εντός 10 εργασίμων ημερών) στις ακόλουθες ενέργειες :

- επαληθεύει την ορθότητα του παραπόνου και επιβεβαιώνει ότι άπτεται των λειτουργιών του Φορέα ή οφείλεται σε υπαιτιότητα του Φορέα, και σε τέτοια περίπτωση εντοπίζει τις αιτίες πρόκλησής του.
- Αν το παράπονο έχει εκφραστεί για πιστοποιημένο πελάτη από τρίτο ενδιαφερόμενο μέρος αναφέρεται στον εν λόγω πιστοποιημένο πελάτη άμεσα.
- αξιολογεί τη σημασία και τη βαρύτητα των δυνητικών επιπτώσεων που επιφέρει η ενδεχόμενη βασιμότητα του παραπόνου.

	έγγραφο	Σελίδα
	P09 Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων	6 από 7

- προτείνει τις άμεσες διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να ληφθούν προς άρση των επιπτώσεων των βασικών παραπόνων, σύμφωνα με τις προβλέψεις της σχετικής Διαδικασίας Διορθωτικών Ενεργειών Ρ08.
- εξετάζει την ενδεχόμενη λήψη πρόσθετων διορθωτικών ενεργειών προς αποφυγή εκδήλωσης του ίδιου παραπόνου από οποιοδήποτε άλλο πελάτη στο μέλλον.
- επιβεβαιώνει την παραλαβή του παραπόνου και παρέχει στο άτομο που το υποβάλλει ενημέρωση για την πρόοδο επίλυσης και το σχετικό αποτέλεσμα μετά τη λήψη της τελικής απόφασης.

Η τελική απόφαση λαμβάνεται από τη τριμελή επιτροπή στην οποία συμμετέχουν ο Τεχνικός Διευθυντής, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ένας επιθεωρητής που δεν έχει συμμετοχή στη πιστοποίηση ή τον έλεγχο για την οποία έχει εκφραστεί το παράπονο εντός 30 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της αρχικής λήψης του παραπόνου και για την οποία ενημερώνεται εγγράφως ο πελάτης.

Σε περίπτωση που απ' την διερεύνηση ενός παραπόνου τεθεί σε αμφιβολία η ορθότητα ή η αξιοπιστία μιας δεδομένης πιστοποίησης τότε ο Τεχνικός Διευθυντής, εξετάζει τη πιθανότητα να επηρεάστηκαν και αποτελέσματα επιθεωρήσεων άλλων πελατών της ίδιας Τεχνικής περιοχής ή βιομηχανικού τομέα και να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες.

Τα στοιχεία του αρχείου «Παράπονα Πελατών» αποτελούν αντικείμενο που εξετάζεται κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

Η υποβολή, η διερεύνηση και οι αποφάσεις για τα παράπονα δεν πρέπει να οδηγούν σε μεροληπτικές ενέργειες κατά του ατόμου που τις υποβάλλει.

4.3 Ενστάσεις


Οι υποβαλλόμενες ενστάσεις κατά αποφάσεων του ΦΠΕ πρέπει να υποβάλλονται από κάθε θιγόμενο από τις αποφάσεις του, που αφορούν την εκτέλεση των λειτουργιών του.

Ο Τεχνικός Διευθυντής του Φορέα παραλαμβάνει τις ενστάσεις και αναθέτει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας την αρχική εξέτασή τους για την υποβολή πορίσματος σε αυτόν εντός τακτού χρονικού διαστήματος (10 εργάσιμων ημερών), σύμφωνα και με τα προβλεπόμενα στη προηγούμενη παράγραφο που αφορά τα παράπονα. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας καταγράφει την υποβληθείσα ένσταση και προσδιορίζει τους τομείς λειτουργίας και τις δραστηριότητες, που πιθανόν να εμπλέκονται με το υπό εξέταση θέμα.

Η τελική απόφαση λαμβάνεται ομοίως όπως και στα παράπονα από τη τριμελή επιτροπή στην οποία συμμετέχουν ο Τεχνικός Διευθυντής, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ένας επιθεωρητής που δεν έχει συμμετοχή στη πιστοποίηση ή τον έλεγχο για την οποία έχει εκφραστεί η ένσταση εντός 30 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της αρχικής λήψης της ένστασης και για την οποία ενημερώνεται εγγράφως ο πελάτης.

Σε περίπτωση που απ' την διερεύνηση μιας ένστασης τεθεί σε αμφιβολία η ορθότητα ή η αξιοπιστία μιας δεδομένης πιστοποίησης τότε ο Τεχνικός Διευθυντής, εξετάζει τη πιθανότητα να επηρεάστηκαν και αποτελέσματα επιθεωρήσεων άλλων πελατών της ίδιας Τεχνικής περιοχής ή βιομηχανικού τομέα και να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες.

Τα στοιχεία του αρχείου «Ενστάσεις Πελατών» αποτελούν αντικείμενο που εξετάζεται κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.

	<p style="text-align: center;">έγγραφο</p> <p style="text-align: center;">P09 Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων</p>	<p style="text-align: center;">Σελίδα</p> <p style="text-align: center;">7 από 7</p>
---	--	--

Η υποβολή, η διερεύνηση και οι αποφάσεις για τις ενστάσεις δεν πρέπει να οδηγούν σε μεροληπτικές ενέργειες κατά του ατόμου που τις υποβάλλει.

4.4 Ικανοποίηση Πελατών και Ενδιαφερόμενων μερών

Τα αποσπελλόμενα μέσω της ειδικής φόρμας του ιστοτόπου Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης πελατών ή αυτά που λαμβάνονται μέσω φυσικής οδού (αλληλογραφίας, fax, email) αξιολογούνται από τον ΥΔΠ και σε συνεργασία με τον Γενικό Διευθυντή αποφασίζονται οι ενδεχόμενες προληπτικές ή διορθωτικές ενέργειες ακολουθώντας την αντίστοιχη διαδικασία.

5. Έντυπα

Για τις ανάγκες της τεκμηρίωσης του ΦΠΕ χρησιμοποιούνται τα παρακάτω έντυπα σε ηλεκτρονική ή φυσική μορφή:

F09-01 Παράπονο/ Ένσταση Πελάτη

F09-02 Κατάλογος Παραπόνων/ Ενστάσεων Πελατών

F09-03 Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών

6. Αρχεία

Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου με την ευθύνη του ΥΔΠ διατηρεί σε ηλεκτρονικά ή και φυσικά αρχεία Παραπόνων, Ενστάσεων και Ικανοποίησης Πελατών, όπου αρχειοθετούνται τα Έντυπα Καταγραφής Παραπόνων, Ενστάσεων, τα Ερωτηματολόγια Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών, τα δεδομένα στατιστικής επεξεργασίας από την ετήσια διερεύνηση ικανοποίησης πελατών, όπως και την όποια αλληλογραφία έλαβε χώρα μεταξύ του Φορέα και του πελάτη στο πλαίσιο διερεύνησης και αντιμετώπισης του τυχόν παραπόνου ή ένστασης καθώς και της ανίχνευσης του επιπέδου ικανοποίησής του.