

# Κύρια Οδηγία

της

# TÜV AUSTRIA HELLAS

στο θέμα

## Διαχείριση Παραπόνων και Προσφυγών

Δημιουργήθηκε σε αναθεώρηση Νο : 03

Από : Μ. Χριστοφή

ημερ : 10.10.2019

Ανασκοπήθηκε

Από : Β. Βαρδαλάχου

ημερ : . 10.10.2019

Αποδεσμεύτηκε

Από : Ι. Καλλιός

ημερ : 10.10.2019

MCD\_009

### 1. Πίνακας Περιεχομένων

|   |   |
|---|---|
| 1. Πίνακας Περιεχομένων.....                | 2 |
| 2. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής.....          | 3 |
| 3. Ορισμοί.....                             | 3 |
| 4. Διαχείριση παραπόνων και προσφυγών ..... | 3 |
| 5. Σχετιζόμενα έγγραφα .....                | 5 |
| 6. Ιστορικό .....                           | 6 |

## 2. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός αυτής της κύριας οδηγίας είναι να παρουσιάσει τον τρόπο με τον οποίο ανταποκρίνεται η TÜV AUSTRIA HELLAS σε παράπονα ή προσφυγές τρίτων που αφορούν ολόκληρο των εύρος δραστηριοτήτων της. Ως οδηγία έχει εφαρμογή σε όλες τις Διευθύνσεις, τα Παραρτήματα, τα Τμήματα της, καθώς επίσης και τις θυγατρικές της, στα Γραφεία Εξωτερικού και στους Αντιπροσώπους της.

Όταν υπάρχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις για τη διαχείριση παραπόνων ή προσφυγών, όπως χρονικοί περιορισμοί, που επιβάλλονται από Ιδιοκτήτες Ιδιωτικών Σχημάτων ή Κανονιστικές Αρχές ή άλλους συνεργαζόμενους Φορείς και δεν αποτυπώνονται στην παρούσα Οδηγία, τότε αυτές απεικονίζονται στους αντίστοιχους Κανονισμούς των σχημάτων ή προτύπων πιστοποίησης.

## 3. Ορισμοί

**Παράπονο:** Ισχυρισμός από τρίτο μέρος (πρόσωπο ή Οργανισμό) ότι η TÜV AUSTRIA HELLAS ή ένας πιστοποιημένος ή ελεγμένος Οργανισμός (για Σύστημα Διαχείρισης ή προϊόν) ή εξεταζόμενος επαγγελματίας, από την TÜV AUSTRIA HELLAS, έδρασε με λανθασμένο τρόπο.

**Προσφυγή:** Ισχυρισμός από τρίτο μέρος (πρόσωπο ή Οργανισμό) ότι η απόφαση της TÜV AUSTRIA HELLAS να του αρνηθεί, να του αναστείλει ή να του ανακαλέσει την πιστοποίησή του ήταν εσφαλμένη ή ότι η πιστοποίησή του έγινε με αμφισβητούμενη διαδικασία.

## 4. Διαχείριση παραπόνων και προσφυγών

Ένα παράπονο ή μια προσφυγή από πελάτες ή τρίτους ενδέχεται να αποσταλεί στην TÜV AUSTRIA HELLAS σε οποιονδήποτε εργαζόμενο και με οποιοδήποτε τρόπο, είτε σε ηλεκτρονική μορφή (μέσω e-mail ή ιστοσελίδας), είτε σε έντυπη (μέσω επιστολής ή fax). Ο παραλήπτης του οφείλει να το προωθήσει άμεσα, ανάλογα με το περιεχόμενο και τις αναφερόμενες υπηρεσίες, στην αρμόδια Διεύθυνση και στον αντίστοιχο Διευθυντή. Η μη προώθηση οποιουδήποτε παραπόνου ή προσφυγής αποτελεί σοβαρότατο επαγγελματικό παράπτωμα.

Τα παράπονα ή/και οι προσφυγές αναγνωρίζονται ως βάσιμα και δρομολογείται η διαχείρισή τους μόνον εφόσον έχουν υποβληθεί επώνυμα και τεκμηριωμένα. Στην αντίθετη περίπτωση αυτά δεν αξιολογούνται ως γνήσια και απορρίπτονται.

MCD\_009

Ο κάθε Διευθυντής, μετά την παραλαβή του παραπόνου ή της προσφυγής, φροντίζει να αποστείλει στον παραπονούμενο ή στον προσφεύγοντα επιστολή ή e-mail που να τον ενημερώνει για την άμεση έναρξη της διερεύνησης του θέματος του. Επιπλέον, ο ίδιος φροντίζει για την καταχώρηση του στο κατάλληλο έντυπο που βρίσκεται στο φάκελο «προσφυγές - παράπονα» και στους διακομιστές του Οργανισμού, αφού πρώτα το χαρακτηρίσει ως προς τη σοβαρότητα του και τις επιπτώσεις του στη λειτουργία και στις δραστηριότητες της Διεύθυνσης του. Ανάλογα με τη βαρύτητα, την πολυπλοκότητα και την κρισιμότητα του, εκτός από τη γραπτή επιβεβαίωση, ενδέχεται ο Διευθυντής να επικοινωνήσει και προφορικά με τον παραπονούμενο ή προσφεύγοντα προκειμένου να τον ενημερώσει άμεσα για τον τρόπο διαχείρισης καθώς και για τον εκτιμώμενο χρόνο ολοκλήρωσης της διερεύνησης του θέματος.

Η διερεύνηση του παραπόνου ή της προσφυγής αποσκοπεί αφενός μεν στην ανεξάρτητη και δίκαιη επίλυση του προβλήματος και αφετέρου στην ικανοποίηση του παραπονούμενου ή προσφεύγοντα. Σε κάθε περίπτωση, ο Διευθυντής αναθέτει άμεσα τη διερεύνηση του θέματος σε αρμόδιο προσωπικό ή στον Αναπληρωτή του ή ακόμα και σε εξειδικευμένη ομάδα με νομικές γνώσεις, αν απαιτείται, ιδιαίτερα όταν αυτό κριθεί εξαιρετικά πολύπλοκο ή σοβαρό. Παράλληλα ο ίδιος διασφαλίζει ότι τα άτομα που θα ασχοληθούν με την εξέταση του θέματος θα είναι διαφορετικά από αυτά που έχουν υλοποιήσει τις επιθεωρήσεις στην πιστοποιημένη Επιχείρηση ή τους ελέγχους στο πιστοποιημένο προϊόν ή τις εξετάσεις ειδικότητας του επαγγελματία και έχουν λάβει την απόφαση της πιστοποίησης.

Ταυτόχρονα, ο Διευθυντής προετοιμάζει ένα σχέδιο διερεύνησης καθορίζοντας τι ακριβώς θα πρέπει να διερευνηθεί, τα βήματα που θα ακολουθηθούν, τις πληροφορίες που θα πρέπει να συγκεντρωθούν, τους εμπλεκόμενους που θα ασχοληθούν, το χρόνο που θα απαιτηθεί για να ολοκληρωθεί η διερεύνηση κ.λ.π. προκειμένου να διασφαλίσει ότι τίποτα σημαντικό δεν θα παραληφθεί και ότι η διερεύνηση θα ολοκληρωθεί αποτελεσματικά και έγκαιρα.

Όταν το παράπονο ή η προσφυγή αφορά πιστοποιημένο πελάτη τότε ο πελάτης ενημερώνεται εγγράφως και του ζητείται να αιτιολογήσει, σε εύλογο χρονικό διάστημα, τη μεθοδολογία που έχει ακολουθήσει για να ικανοποιηθεί ο παραπονούμενος ή ο προσφεύγοντας. Στην περίπτωση που ο Διευθυντής αξιολογήσει ότι το θέμα είναι ιδιαίτερα σοβαρό τότε ενδέχεται να προγραμματίσει τη διενέργεια αιφνίδιας επιθεώρησης στον πελάτη, χωρίς την πρότερη έγγραφη ενημέρωση του. Επιπλέον, αν αξιολογήσει ότι η αιτιολόγηση του πελάτη δεν είναι ικανοποιητική τότε φροντίζει να διενεργηθεί αιφνίδια επιθεώρηση στην Επιχείρηση, ενημερώνοντας την ανάλογα, προκειμένου να εξετάσει την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης της καθώς και τη μεθοδολογία που εφαρμόζει για τη διαχείριση των παραπόνων των πελατών της.

MCD\_009

Σε όλες τις περιπτώσεις (παράπονο ή προσφυγή που αφορά πιστοποιημένο πελάτη ή πιστοποιημένο προϊόν ή πιστοποιημένο επαγγελματία), ο κάθε Διευθυντής, ανάλογα με το πόρισμα που θα εκδοθεί μετά την εξέταση των σχετικών αρχείων και υποβληθέντων στοιχείων από τους αρμοδίους, συντάσσει τη γραπτή απάντηση – απόφαση της TÜV AUSTRIA HELLAS στο παραπονούμενο ή στον προσφεύγοντα. Σε αυτήν, καταγράφεται η οριστική απάντηση και απόφαση του Οργανισμού, αφού έχουν ληφθεί υπόψη τυχόν απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες που αποτρέπουν την επανάληψη προβλήματος. Τέτοιες ενέργειες ενδέχεται να είναι η παροχή πρόσθετης υπηρεσίας ή η έκπτωση στο κόστος παρεχόμενης υπηρεσίας ή συγκεκριμένες ενέργειες για την αποκατάσταση του προβλήματος ή καταβολή αποζημίωσης κ.λ.π. Επιπρόσθετα, ο κάθε Διευθυντής φροντίζει στην απάντηση του να έχει συμπεριλάβει και να έχει λάβει υπόψη του τις δεσμεύσεις του Οργανισμού για την εμπιστευτικότητα, τόσο σε σχέση με τον καταγγέλλοντα και το θέμα της καταγγελίας όσο και με την καταγγελλόμενη Επιχείρηση /εξεταζόμενο επαγγελματία. Εκτός αυτών, αν το κρίνει αναγκαίο ή επιβάλλεται από νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, η απάντηση – απόφαση της TÜV AUSTRIA HELLAS κοινοποιείται και σε ενδιαφερόμενες Αρχές.

Αν το παράπονο ή η καταγγελία κριθεί ως ιδιαίτερα κρίσιμο/η, σοβαρό/ή ή σημαντικό/ή τότε ενδέχεται η διαχείριση του να ανέβει ιεραρχικό επίπεδο και η τελική απάντηση – απόφαση της TÜV AUSTRIA HELLAS να δοθεί από το ίδιο τον Γενικό Διευθυντή και νόμιμο Εκπρόσωπο της.

Ένα παράπονο ή προσφυγή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς εφόσον ο παραπονούμενος ή προσφεύγοντας έχει ικανοποιηθεί πλήρως από την απάντηση του Οργανισμού. Στην αντίθετη περίπτωση και αν αυτός επανέλθει, η παραπάνω αναφερόμενη διαχείριση επαναλαμβάνεται μέχρις ότου επιτευχθεί η ικανοποίηση του.

Η κάθε Διεύθυνση τηρεί σε ηλεκτρονικό αρχείο και στον φάκελο του αντίστοιχου πελάτη / εξεταζόμενου επαγγελματία όλα τα αρχεία που τεκμηριώνουν τον τρόπο διαχείρισης του παραπόνου ή της προσφυγής που τον αφορά, ενώ παράλληλα φροντίζει να κοινοποιεί στον Εκπρόσωπο Ποιότητας της TÜV AUSTRIA HELLAS όλη τη σχετική τεκμηριωμένη πληροφορία

Ο Εκπρόσωπος Ποιότητας της TÜV AUSTRIA HELLAS τηρεί σε ηλεκτρονικό αρχείο όλα τα παράπονα και τις προσφυγές που έχουν υποβληθεί στον Οργανισμό, φροντίζοντας για την υποβολή τους στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Πιστοποίησης – Αμεροληψίας. Τα μέλη της τελευταίας ενημερώνονται για την μεθοδολογία διαχείρισης τους και αποφαίνονται τόσο για την αποτελεσματικότητα της όσο και για την αμεροληψία, διαφάνεια και εμπιστευτικότητα της συνολικής διαχείρισης τους.

## 5. Σχετιζόμενα έγγραφα

MCD\_009

QLi\_MCD\_009\_001\_Ετήσιος Κατάλογος παραπόνων προσφυγών Διεύθυνσης  
QFo\_MCD\_009\_001\_Υπόδειγμα απαντητικής επιστολής για την παραλαβή του παραπόνου-προσφυγής.

## 6. Ιστορικό

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια συνοπτική επισκόπηση των αλλαγών που έγιναν με την πάροδο του χρόνου στο αντίστοιχο έγγραφο.

| <b>Αναθεώρηση</b> | <b>Ημερομηνία</b> | <b>Αλλαγή</b>   | <b>Συντάκτης</b> |
|-------------------|-------------------|---|------------------|
| 00                | 18/03/2015        | Πρώτη εφαρμογή.   | Μ. Χριστοφή      |
| 01                | 07/07/2017        | Τροποποίηση στο περιεχόμενο της παραγράφου 4, σχετικά με τη διαχείριση ιδιαίτερα σοβαρού παραπόνου ή προσφυγής                                    | Β. Βαρδαλάχου    |
| 02                | 12/04/2018        | Διευκρίνιση στο περιεχόμενο της παραγράφου 2 που αφορά το σκοπό και το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας σχετικά με την αντιμετώπιση ειδικών απαιτήσεων | Β. Βαρδαλάχου    |
| 03                | 10/10/2019        | Αλλαγή λογοτύπου  | Β. Βαρδαλάχου    |