

	<p><b>TLI Zrt.</b> <b>Tanúsító Iroda</b> <b>Budapest</b></p>	<p><b>Minőségirányítási</b> <b>eljárási utasítás</b></p>	<p><b>Jelzet: E-03</b> <b>Kiadás: 11</b> <b>Dátum: 2019.04.01.</b></p>
<p><b>E-03 Fellebbezések és panaszok kezelése</b></p>			<p><b>Oldalszám: 1/3</b></p>

### 1. Eljárás utasítás célja:

A gyártók vagy más felek által a TI- hez benyújtott fellebbezések, panaszok és vitás kérdések kivizsgálási módszereinek és tevékenységeinek meghatározása.

### 2. Érvényességi terület:

Jelen eljárás utasításokban foglaltak érvényessége a TI által végzett tevékenységek és/vagy a személyzetének a munkatevékenységéhez kapcsolódó ügyfélkapcsolatainak határáig terjed.

### 3. Hivatkozások:

MK 2. fejezete szerint (Hivatkozások)

**Fogalom meghatározások** MK 3. fejezete szerint

### 4. Eljárás utasítás tartalma:

#### 4.1. Felelősség:

Az utasításban foglaltak karbantartásáért, a végrehajtás ellenőrzéséért a Tanúsító Iroda vezetője felel.

#### 4.2. Fellebbezések, panaszok kezeléseinek területei:

A) *Ha a panasz vagy fellebbezés a tanúsítási eljárásra vagy annak valamely elemére vonatkozik, beleértve a Tanúsító Iroda vezetőjének döntése elleni fellebbezést;*

B) Ha a panasz a tanúsított gyártásellenőrzés keretében gyártott termékre vonatkozik.

#### 4.3. Panaszok, fellebbezések adminisztratív kezelése:

Bárki panasztevőnek a kifogását, bárminemű reklamációját írásban kell benyújtani. A TI írásban értesíti az ügyfelet, hogy benyújtott panaszát nyilvántartásba vette, és a továbbiakban tájékoztatja ügyének állásáról. A panasz beérkezésétől számított 30 napon belül a TI köteles kivizsgálni az ügyet.

A benyújtott iratnak egyértelműen kell megjelölnie a panasz tárgyát. Legfőképpen azt, hogy annak irányultsága a 4.2 szerinti A, vagy B, területre vonatkozik-e.

Ennek függvényében kell kijelölni a panaszt vagy fellebbezést kivizsgáló bizottság tagjait.

Mindkét esetre, általánosan igaz:

*Olyan személyzet (az irányítással foglalkozókat is ideértve), nem lehet megbízva panasz vagy vita kivizsgálásával, aki részt vett a panasztevőnek, vagy a gyártónak vagy a gyártóhoz kapcsolódó bármely szervezetnek a kereskedelmi, tervezési vagy tanácsadási munkájában.*

*Ha a panasz „A” eset-körbe tartozik, de kimondottan csak a Tanúsító Iroda munkája a kifogás tárgya, akkor csak független szakértő kérhető fel a kivizsgálásra.*

*Ha a panasz a „B” eset körbe tartozik, akkor az E-06 Eljárás utasítás szerint kell eljárni.*

Ezen kritérium betartásával, a panasz kivizsgálásával foglalkozó Tanúsítási bizottság min. 2 főből kell, hogy álljon független külső szakértőt kell felkérni az ügy kivizsgálására.

A Tanúsítási Irodához benyújtott panasz Tanúsítási Bizottságának személyi összetételére vagy a külső szakértő személyére a TI vezetőjének kell javaslatot tennie a panaszos felé.

A panasz kivizsgálása csak a felülvizsgáló személy(ek)nek a panaszos által írásban rögzített elfogadó nyilatkozata után indulhat.

#### 4.4 A felülvizsgálat, vagy kivizsgálás lefolytatása (csak az „A” területen):

– Az eljárás során minden érdekelt, és a panasszal érintett fél is kerüljön meghallgatásra.

	<b>TLI Zrt.</b> <b>Tanúsító Iroda</b> <b>Budapest</b>	<b>Minőségirányítási</b> <b>eljárási utasítás</b>	<b>Jelzet: E-03</b> <b>Kiadás: 11</b> <b>Dátum: 2019.04.01.</b>
<b>E-03 Fellebbezések és panaszok kezelése</b>			<b>Oldalszám: 2/3</b>

- A meghallgatott felek állításait a kivizsgálási jegyzőkönyvnek tényszerűen, kommentár nélkül kell rögzítenie.
- A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a jegyzőkönyv készítésének helyét, idejét, a meghallgatott személyek adatait, a jogokra és kötelezettségekre való figyelmeztetés tényét, és a meghallgatáson résztvevőknek a rögzített válaszok, nyilatkozatok elismerésére vonatkozó aláírását.
- A kivizsgálást végző személyek az érintettek állításait minden rendelkezésükre álló törvényes eszköz igénybe vételével a lehetséges mértékig rekonstruálják, illetve ellenőrizték. Az ellenőrzés végeredményét a tényszerűen rögzítsék.
- Kommentárokat és indoklásokat csak az ÉRTÉKELES fejezet tartalmazhat.
- Az értékelés alapján a Bizottságnak, vagy a felülvizsgáló személynek, a szakértőnek HATÁROZATOT kell hoznia az ügyben.
- A Tanúsító Iroda Vezető felelős azért, hogy összegyűjtsön és ellenőrizzen minden szükséges információt a panasz indokoltságának megállapításához.
- *Amennyiben a Tanúsító Iroda Vezetőjének döntése ellen történt fellebbezés, abban az esetben a Tanúsító Bizottság tagjainak szükséges az összegyűjtött információkat ellenőrizni és azok értékelése után a döntést meghozni. A döntés lehet a panasz elutasítása vagy jogos panasz esetén a Tanúsító Iroda vezetőjének új ellenőrzés és döntéshozatal megtételére való kötelezése.*

#### 4.5. A HATÁROZAT-nak tartalmaznia kell:

- Az érintettek nevét, székhelyét, az ügy számát (Ez a TI által használt „nyilvántartási szám” legyen);
- A HATÁROZAT-nak egyértelműen meg kell fogalmaznia;
  - Hogy a fellebbezést vagy a panaszt helyben hagyja vagy elutasítja;
  - Az elfogadás vagy elutasítás rövid indoklását; (visszahivatkozva a tényekre, vagy az értékelésben rögzített következtetésekre)
  - A HATÁROZAT következményét: pl.
    - Javaslatot új tanúsítási eljárás lefolytatására vagy annak egy részének megismétlésére;
    - Esetleg az ügy jogi útra való terelése.
- A HATÁROZAT elleni fellebbezési lehetőségről szóló tájékoztatást,
- A HATÁROZATOT hozó személy(ek) adatait, jogosítványait, aláírását,
- A HATÁROZAT keltezését.

#### 4.6. A panaszok és kivizsgálások eredményének kezelése:

A TI vezetője jelöljön ki egy minősítő mérnököt, aki a panaszok, fellebbezések kivizsgálási jegyzőkönyvei és HATÁROZATAI alapján – ha azokból nem olvasható ki végezzon feltárást a tanúsítási folyamatban elkövetett nem megfelelőségek okainak kiderítésére.

A TI vezetőjének a nem megfelelő okok megszüntetésére javítási és/vagy végrehajtási utasítást kell kiadnia, ezen utasításnak az alábbi intézkedéseket kell tartalmaznia:

- Bármely nemmegfelelőség követelményeinek minimálisra csökkentése;
- A tanúsítás követelményeinek való megfelelés visszaállítása olyan gyorsan, ahogy csak lehetséges;
- A nem megfelelés ismétlődésének megakadályozása;
- Az alkalmazott javító intézkedések értékelése.

A TI hivatalos úton értesíti a panaszost, a panasz kezelési folyamatának befejezéséről.

	<b>TLI Zrt.</b> <b>Tanúsító Iroda</b> <b>Budapest</b>	<b>Minőségirányítási</b> <b>eljárási utasítás</b>	<b>Jelzet: E-03</b> <b>Kiadás: 11</b> <b>Dátum: 2019.04.01.</b>
<b>E-03 Fellebbezések és panaszok kezelése</b>		<b>Oldalszám: 3/3</b>	

Amennyiben a TI, az ügyfél és/vagy panaszos úgy döntenek, hogy nyilvánosságra hozzák az ügyet, abban az esetben meg kell állapodniuk, hogy milyen formában és terjedelemben hozzák nyilvánosságra az ügyet.

#### **5. Eljárás utasítás bizonylatai:**

- Jegyzőkönyv vagy szakértői vélemény..... nyilvántartási számú ügy panaszvizsgálásáról. + Határozat.  
Megőrzési idő: tanúsítás érvényességi ideje.
- .....nyilvántartási számú ügy panaszvizsgáláshoz kapcsolódó belső kivizsgálás jegyzőkönyve: javítási, módosítási, javaslati; és a javító intézkedések értékeléséről.

Megőrzési idő: 10 év.