

## ΠΑΡΑΠΟΝΑ

### 1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Να καθορίσει τις απαιτήσεις στις οποίες πρέπει να συμμορφωθεί η QMSCERT, για να διατηρήσει τα αρχεία όλων των παραπόνων και διορθωτικών ενεργειών σχετικών με τα παράπονα.

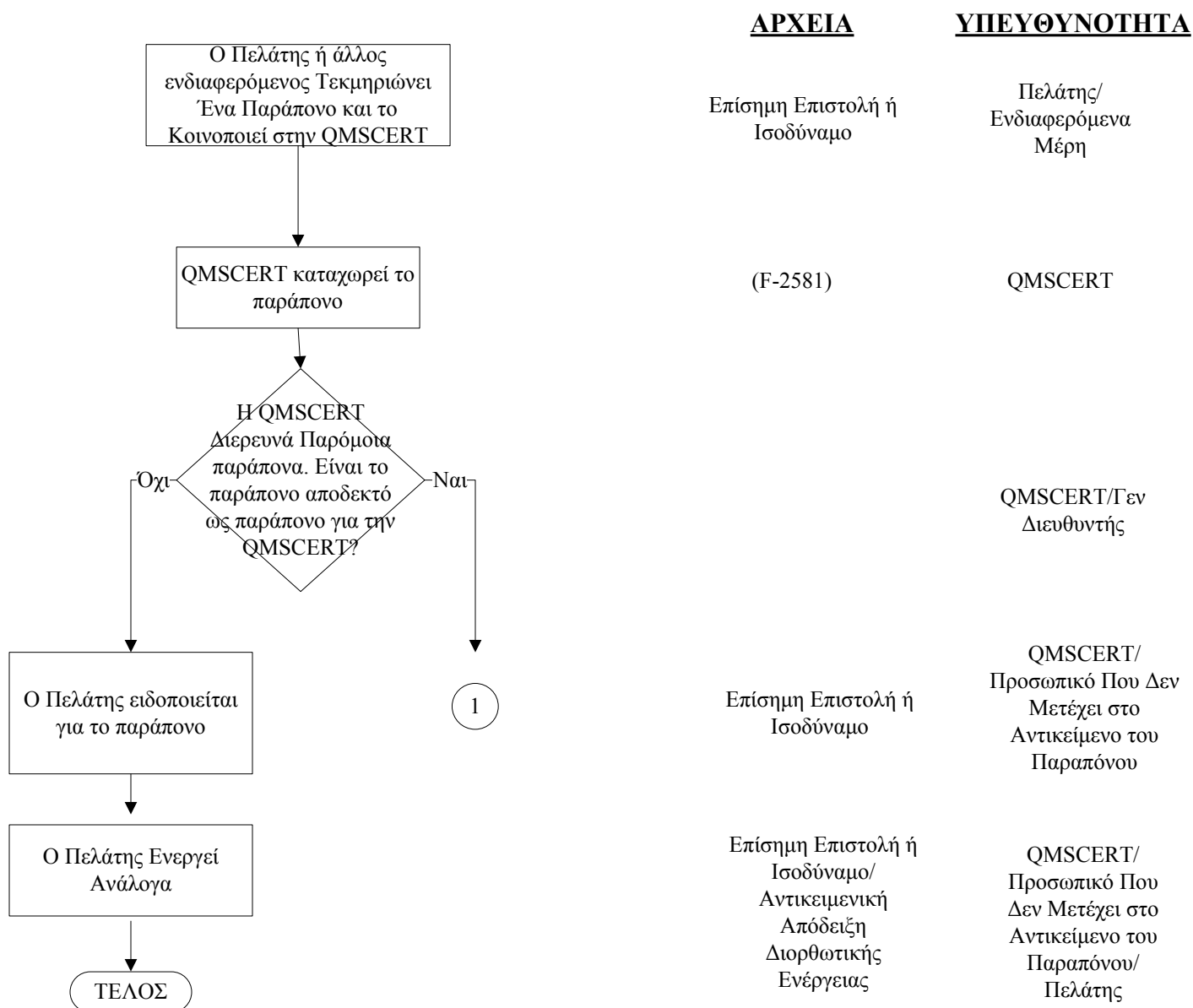
### 2.0 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

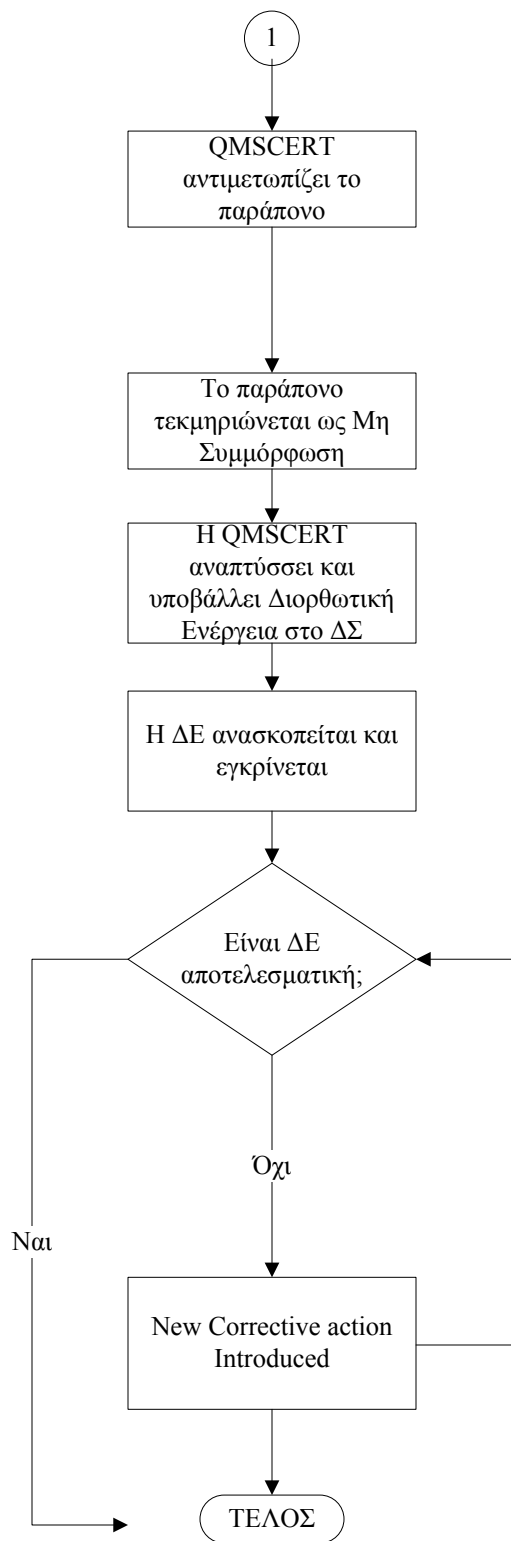
Αυτή η διαδικασία εφαρμόζεται για τον πελάτη, τα ενδιαφερόμενα μέρη, εσωτερικές, ή άλλες πηγές δυνητικών παραπόνων που λαμβάνονται από την QMSCERT.

Όλα τα παράπονα χειρίζονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εμπιστευτικότητας. Πλην όμως, εάν ένα παράπονο ή/και ο νόμος εγκαλέσει την QMSCERT να δημοσιοποιήσει ή κοινοποιήσει εμπιστευτικές πληροφορίες του πελάτη, η QMSCERT δεσμεύεται να το πραγματοποιήσει.

### 3.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

- 3.1 Η QMSCERT θα ταχυδρομήσει σε κάθε πελάτη ένα έντυπο αξιολόγησης F-2580 μετά από κάθε επιθεώρηση. QMSCERT θα ανασκοπήσει τις απαντήσεις και θα ξεκινήσει την κατάλληλη διορθωτική ενέργεια όταν τεκμηριωθεί ένα παράπονο. Η QMSCERT θα αντιδράσει σε όλα τα τεκμηριωμένα παράπονα που προέρχονται από οποιονδήποτε και θα καταγράψει την απόφαση της σύμφωνα με αυτήν την διαδικασία
- 3.2 Ο Γενικός Διευθυντής ή/και προσωπικό που δεν έχει εμπλακεί στο παράπονο είναι αρμόδιο για την αξιολόγηση μιας καταγγελίας και την αντιμετώπιση της. Ο Γεν. Διευθυντής ή ένα μέλος του ΔΣ θα μονογραφήσει και θα χρονολογήσει το έγγραφο 2580 ως αρχείο αφού το ανσκοπήσει. Όλες οι άλλες καταγγελίες μπορούν να τεκμηριωθούν μέσω όλων των μέσων (e-mail, επιστολές κ.α).
- 3.3 Ο Γεν. Διευθυντής είναι αρμόδιος για την αξιολόγηση της επάρκειας του ΣΔΠ της QMSCERT ως αποτέλεσμα της καταγγελίας.
- 3.4 Ο ΥΔΠ και ο Γεν. Διευθυντής θα προσδιορίσουν τη διορθωτική ενέργεια, και θα διαθέσουν όλους τους απαραίτητους πόρους για την εφαρμογή και την παρακολούθηση της εφαρμογής της διορθωτικής ενέργειας.
- 3.5 Ο Διευθυντής Πιστοποίησης και ο ΥΔΠ θα αξιολογήσουν την αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας.





**ΑΡΧΕΙΑ**

Επίσημη  
Επιστολή ή  
Ισοδύναμο

ΑΜΣ (F-2580)

ΑΜΣ (F-2580)

ΑΜΣ (F-2580)

ΑΜΣ (F-2580)

ΑΜΣ (F-2580)

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ**

QMSCERT/  
Προσωπικό Που Δεν  
Μετέχει στο  
Αντικείμενο του  
Παραπόνου

QMSCERT/  
Προσωπικό Που Δεν  
Μετέχει στο  
Αντικείμενο του  
Παραπόνου

QMSCERT/  
Προσωπικό Που Δεν  
Μετέχει στο  
Αντικείμενο του  
Παραπόνου

QMSCERT/  
Προσωπικό Που Δεν  
Μετέχει στο  
Αντικείμενο του  
Παραπόνου