



OP-2080

ΠΑΡΑΠΟΝΑ-ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

NUMBER: OP-2080

ISSUE DATE: 19/07/2001

REVISION NO: 5

REVISION DATE: 05/07/2021

1. ΣΚΟΠΟΣ

Να καθορίσει τις απαιτήσεις στις οποίες πρέπει να συμμορφωθεί η QMSCERT, για να διατηρήσει τα αρχεία όλων των παραπόνων και των περιστατικών και των τυχόν διορθωτικών ενεργειών που απορρέουν από αυτά.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Αυτή η διαδικασία εφαρμόζεται στον πελάτη, στα ενδιαφερόμενα μέρη, εσωτερικές, ή άλλες πηγές δυνητικών παραπόνων ή περιστατικών που λαμβάνονται από την QMSCERT και χρήζουν τεκμηριωμένης αντιμετώπισης.

Όλα 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 προς τρίτους, η QMSCERT υποχρεούται να το πραγματοποιήσει

3. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

3.1 Η QMSCERT θα αποστέλλει σε κάθε πελάτη τον οποίο έχει πιστοποιήσει ένα έντυπο αξιολόγησης F-2580 μετά από κάθε επιθεώρηση. Η QMSCERT θα ανασκοπήσει τις απαντήσεις και θα ξεκινήσει ενέργειες 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. Πέραν των δηλωμένων παραπόνων σε περίπτωση περιστατικών τα οποία δηλώνονται και χρήζουν αντιμετώπισης, θα ακολουθήσει αυτή την διαδικασία

3.2 Ο Γενικός Διευθυντής ή/και προσωπικό που δεν έχει εμπλακεί στο παράπονο ή στο περιστατικό είναι αρμόδιο για την αξιολόγηση και την αντιμετώπιση του. Ο Γεν. Διευθυντής ή ένα αρμόδιο μέλος του ΔΣ θα μονογραφήσει και θα χρονολογήσει το έγγραφο 2580 ως αρχείο αφού το ανασκοπήσει μόνο όταν έχει τεκμηριωθεί παράπονο πάνω σε αυτό. Όλα τα άλλα περιστατικά τεκμηριώνονται με ανάλογα μέσα, (e-mail, επιστολές κ.α). Σε περίπτωση επικοινωνίας παραπόνου ή άλλου περιστατικού τηλεφωνικά ο παραλήπτης της επικοινωνίας θα ζητήσει τεκμηριωμένη επικοινωνία. Άλλως δεν θα ασχοληθεί με το περιστατικό

3.3 Ο Γεν. Διευθυντής είναι αρμόδιος για την αξιολόγηση της επάρκειας του ΣΔΠ της QMSCERT ως αποτέλεσμα του παραπόνου ή του περιστατικού.

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 Γενικός Διευθυντής και ο ΥΔΠ θα αξιολογήσουν την αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας

Σημείωση: ως περιστατικό εννοείται οποιαδήποτε επικοινωνία από ενδιαφερόμενο μέρος και αφορά

- ✓ διερευνητικό ερώτημα,
- ✓ καταγγελία,
- ✓ χρήση πιστοποιητικού & λογότυπου

ΠΑΡΑΠΟΝΑ-ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

<u>Ενέργεια</u>		<u>Αρχεία</u>	<u>Υπευθυνότητα</u>
Ο Πελάτης ή άλλος ενδιαφερόμενος επικοινωνεί με την QMSCERT	A) Τηλεφωνικά B) Γραπτώς (μέσω email ή του εντύπου F-2580 ή κάποιας επίσημης επιστολής)		Πελάτης / Ενδιαφερόμενα Μέρη
A) Τηλεφωνικά	Το προσωπικό της QMSCERT το οποίο λαμβάνει την τηλεφωνική κλήση την προωθεί στο Αρμόδιο άτομο. Το άτομο αυτό ή εάν δεν είναι διαθέσιμο, το άτομο που έλαβε την κλήση ενημερώνει τον Πελάτη / Ενδιαφερόμενο Μέρος ότι θα πρέπει να στείλει γραπτώς το αίτημά του.	F-2582	Όλο το προσωπικό που βρίσκεται στο γραφείο
	Σε περίπτωση που στείλει γραπτώς το αίτημα τότε ακολουθείται η διαδικασία για την περίπτωση B) όπως περιγράφεται στη συνέχεια.	F-2582	Υπεύθυνος Τομέα ή ΓΔ ή ΥΔΠ
	Σε περίπτωση που δεν λάβουμε σχετική τεκμηρίωση τότε η παρούσα διαδικασία δεν βρίσκει εφαρμογή. Σημείωση: σε κάθε περίπτωση η απόφαση τεκμηριώνεται.	F-2582	Υπεύθυνος Τομέα ή ΓΔ ή ΥΔΠ
B) Γραπτώς	Το προσωπικό της QMSCERT το οποίο θα λάβει το παράπονο / περιστατικό θα το προωθήσει άμεσα: στο Αρμόδιο άτομο, στον ΥΔΠ, και στον Γενικό Διευθυντή	Αντίγραφο του email ή της επιστολής ή του εντύπου F-2580 τηρείται στο αρχείο X:\Private System\QCERT SYSTEM & RECORDS\QMS OPERATIONAL RECORDS\CUSTOMER COMMUNICATION\(\year) COMPLAINTS or INQUIRES	Γενικός Διευθυντής ή Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας
	Το αρμόδιο προσωπικό (το οποίο δεν εμπλέκεται άμεσα με την περίπτωση) θα αξιολογήσει / διερευνήσει το παράπονο / περιστατικό και θα ενημερώσει τον ΓΔ ή και τον ΥΔΠ για το αποτέλεσμα.	F-2582	Αρμόδιο προσωπικό
Το παράπονο / περιστατικό δεν είναι αποδεκτό από την QMSCERT (τα στοιχεία που λάβαμε δεν στοιχειοθετούν απόκλιση από τους κανονισμούς, διαδικασίες κλπ)	Ενημέρωση Πελάτη / Ενδιαφερόμενου μέρους	Επίσημη Επιστολή ή Ισοδύναμο (αντίγραφο τηρείται στο σχετικό αρχείο)	Γενικός Διευθυντής ή ΥΔΠ ή Υπεύθυνος Τομέα
Το παράπονο / περιστατικό είναι αποδεκτό από την QMSCERT	Μετά την αρχική αξιολόγηση θα πραγματοποιηθεί περαιτέρω ανάλυση του παραπόνου / περιστατικού ώστε να αποφασιστεί εάν θα πρέπει: 1) Να διαχειριστεί ως μη συμμόρφωση 2) Να επιβληθούν κυρώσεις 3) Να σταλεί απάντηση	F-2582	Γενικός Διευθυντής ή ΥΔΠ ή Υπεύθυνος Τομέα

ΠΑΡΑΠΟΝΑ-ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

Περίπτωση 1)	Το παράπονο τεκμηριώνεται ως μη συμμόρφωση.	F-2581	ΓΔ ή / και ΥΔΠ
	Ενημέρωση Πελάτη ή Ενδιαφερόμενου Μέρους	Επίσημη Επιστολή ή Ισοδύναμο (αντίγραφο τηρείται στο σχετικό αρχείο)	Γενικός Διευθυντής ή ΥΔΠ ή Υπεύθυνος Τομέα
	Η QMSCERT αναπτύσσει την κατάλληλη διορθωτική ενέργεια.	F-2581	Ανάθεση στο κατάλληλο άτομο που δεν μετέχει άμεσα στο αντικείμενο του παραπόνου από τον ΓΔ
	Η ΔΕ ανασκοπείται και εγκρίνεται	F-2581	ΓΔ ή και ΥΔΠ
	Η ΔΕ αξιολογείται ως προς την αποτελεσματικότητά της: Α) Είναι αποτελεσματική: Ολοκλήρωση της διαδικασίας. Β) Δεν είναι αποτελεσματική: επανάληψη των σταδίων σχεδιασμού / εφαρμογής / αξιολόγησης	F-2581	ΓΔ και ΥΔΠ
Περίπτωση 2)	Βάσει της ανάλυσης θα πρέπει να επιβληθούν κυρώσεις.	F-2582	ΓΔ ή / και ΥΔΠ
	A) Ενημέρωση του Πελάτη	Επίσημη Επιστολή ή Ισοδύναμο (αντίγραφο τηρείται στο σχετικό αρχείο)	Γενικός Διευθυντής ή ΥΔΠ ή Υπεύθυνος Τομέα
	B) Αξιολόγηση εάν εκτός των κυρώσεων θα πρέπει να σχεδιαστεί και διορθωτική ενέργεια. Όχι: Ολοκλήρωση της διαδικασίας Ναι: εφαρμόζονται τα στάδια της Περίπτωσης 1 όπως αναφέρονται παραπάνω.	F-2582	ΓΔ και ΥΔΠ
Περίπτωση 3)	A) Ενημέρωση του Πελάτη / Ενδιαφερόμενου Μέρους	Επίσημη Επιστολή ή Ισοδύναμο (αντίγραφο τηρείται στο σχετικό αρχείο)	Γενικός Διευθυντής ή ΥΔΠ ή Υπεύθυνος Τομέα
	B) Αξιολόγηση εάν εκτός από την ενημέρωση του Πελάτη / Ενδιαφερόμενου Μέρους θα πρέπει να σχεδιαστεί και διορθωτική ενέργεια. Όχι: Ολοκλήρωση της διαδικασίας Ναι: εφαρμόζονται τα στάδια της Περίπτωσης 1 όπως αναφέρονται παραπάνω.	F-2582	ΓΔ και ΥΔΠ