

DEKRA TIC Vizsgáló, Ellenőrző, Tanúsító Kft.
Irányítási Rendszer Tanúsító Iroda

rövidített néven

DEKRA TIC Kft.

H-1158 Budapest , Vasgolyó utca 2-4

Tel.: +36 30 312 9286 / +36 30 312 9013

e-mail: certification.hu@dekra.com

Ügyvezető igazgató: Kurucsó Zsolt

Fellebezések és panaszok kezelése

JÓVÁHAGYTA:



MUNTEAN IONUT MARIAN

RENDSZERTANÚSÍTÁSI OSZTÁLYVEZETŐ

2024. DECEMBER 02.

1. Cél és érvényességi terület

Ez az eljárás utasítás tartalmazza a DEKRA TIC Kft.-nél a fellebbezések, panaszok kezelésének és a fejlesztések meghatározásának és a feldolgozás folyamatát.

2. Fogalmak és rövidítések

Fellebbezés	A DEKRA TIC Kft. által hozott tanúsítási döntés ellen irányuló írásos dokumentum.
Fellebbezési eljárás	A DEKRA TIC Kft. tanúsítási döntéseinek el nem fogadása esetén indított eljárás.
Panasz	A DEKRA TIC Kft. tevékenysége és személyzete munkájával, kapcsolatos észrevétel, amely érkezhetsz írásban és szóban egyaránt. Továbbá panasznak kezelendő minden olyan bejelentés, amely a DEKRA TIC Kft. által tanúsított partnerekkel vagy tevékenységükkel kapcsolatosan érkezik.

3. Panasz típusok és források

3.1. Panasz és egyéb észrevételek

Bármilyen írásos vagy szóbeli formában eljuthat panasz a DEKRA TIC Kft.-hez. Ezeket az inputokat írásos formában az MSR összegzi, nyilvántartásba veszi szükség esetén azonnal helyesbítő intézkedést kezdeményez. A DEKRA TIC Kft. a panasz átvétele után megerősíti, hogy a panasz valóban olyan tanúsítási tevékenységekkel kapcsolatos-e, amelyekért a DEKRA TIC Kft. felelős, és ha igen, foglalkozik vele. Ha a panasz egy tanúsított ügyféllel kapcsolatos, akkor a panasz kivizsgálása kitér a tanúsított irányítási rendszer eredményességére. Egy tanúsított ügyféllel kapcsolatos bármilyen panaszt a DEKRA TIC Kft. azonnal ismertet az illető tanúsított ügyféllel.

A panaszok évente egyszer értékelésre kerülnek az MSR és az ügyvezető igazgató által.

Az észrevételeket a panaszokhoz hasonlóan kell kezelni. Az ellenőrzési vagy határozathozatali eljárásban részt vevők a kivizsgálásban lehetőleg ne kapjanak szerepet. A panasz vagy észrevétel kivizsgálásába – szükség szerint – be kell vonni a beküldőt is, hogy amennyiben a panasz / észrevétel jogos, azt milyen mértékben kell bizalmasan kezelni, vagy mely mértékben kerülhet nyilvánosságra (pl. az Akkreditáló Testület tudomására hozatal).

3.2. Panasz és egyéb észrevételek felvétele

Az MSR a panaszt a Reklamációs lapon rögzíti és a hozzá tartozó mellékletekkel a

[DEKRA Certification Kft - Kezdőlap](#)

Dokumentumok/Adat/!Company_Shared_Folders/Fellebbezések és panaszok mappába feltölti.

3.3 Az ok besorolása / helyesbítő intézkedések

Az esetenként egyéni bizottság által feltárt okokat valamint az elrendelet intézkedéseket a Reklamációs lapon az MSR rögzíti és az intézkedések bevezetéséért felelősz személyeket értesíti.

3.4 Panasz és egyéb észrevételek kezelésének folyamata

A nyitott folyamatok rendszeresen ellenőrzésre kerülnek, ezért az MSR felelős. Amennyiben a vizsgálatra / megvalósításra megállapított határidőt nem tartották be, a vizsgálatra kijelölt

személynél érdeklődnek az ok iránt. Szükség esetén segítséget nyújtanak a folyamat végrehajtásában.

Kiértékelés

A panasz okai éves átvizsgálásra kerülnek, amelynek alapján az MSR és / vagy az Rendszertanúsítási osztályvezető meghatározza a szükséges intézkedést.

4. Fellebbezés

Megbízó fellebbezési joggal élhet a DEKRA TIC Kft. bármely döntésével szemben.

A fellebbezési szándékot írásban kell eljuttatni a DEKRA TIC Kft.-hez a döntésről szóló értesítés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül.

A fellebbezést (amelynek tartalmaznia kell a kivizsgálás tárgyát, a fellebbezés indokait és az alátámasztó bizonyítékokat) első fokon a DEKRA TIC Kft. fellebbezési ad hoc bizottsága tárgyalja meg. A DEKRA TIC Kft. biztosítja, hogy a fellebbezések kezelési folyamatában részt vevő minden személy különbözik azoktól, akik az auditokat végezték és a tanúsítási döntést hozták.

A fellebbezés elsőfokú kivizsgálását végző bizottság személyeiről a fellebbezőt a DEKRA TIC Kft. írásban tájékoztatja.

A Fellebbező bármely kijelölt személlyel szemben 15 napon belül indokolt kifogással élhet.

A DEKRA TIC Kft. írásban tájékoztatja a fellebbezőt az ügy állásáról, majd annak eredményéről.

A DEKRA TIC Kft. köteles bizonyítékokkal alátámasztani a kijelölt bizottság döntését.

Az elsőfokú döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül kérheti az ügyfél a fellebbezés másodfokú kivizsgálását.

A fellebbezővel a döntést olyan személy közli, illetve a döntést olyan személy(ek) vizsgálja (vizsgálják) át és hagyja (hagyják) jóvá, aki(k) a korábbiakban nem volt(ak) érintve a fellebbezés tárgyában.

A fellebbezések elfogadásáról vagy elutasításáról első fokon a DEKRA TIC Kft. rendszertanúsítási osztályvezetője, másodfokon DEKRA TIC Kft ügyvezető igazgatója dönt.

Ezen döntés ellen a kijelölt Bírósághoz kell fordulni. A DEKRA TIC Kft. döntése a fellebbezési eljárás végéig érvényben marad. A fellebbezés jogosságának beigazolódása esetén semmiféle kártérítés nem követelhető a DEKRA TIC Kft.-től a felmerült költségekért vagy veszteségekért.

A DEKRA TIC Kft. hivatalosan értesíti a fellebbezőt a fellebbezés kezelési folyamatának befejezéséről.