



Minőség-, környezetközpontú, MEBIR, EnIR, ÉBIR és IBIR irányítási rendszerek auditálására és tanúsítására

MARTON Szakértő Iroda Kft.  
Általános Irányítási Rendszer Dokumentáció

ME-07-Fellebbezések és panaszok kezelése

Verzió: 6

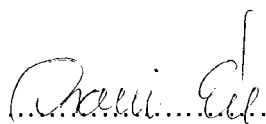
Hatálybaléptetés időpontja: 2019.03.01

Változtatások átvezetésére kötelezett példány:	<input checked="" type="checkbox"/>
Változtatások átvezetésére nem kötelezett példány:	<input type="checkbox"/>

1

SORSZÁMÚ PÉLDÁNY

**Készítette:**



Oroszi Éva  
MARTON Szakértő Iroda Kft.  
Minőségügyi vezető

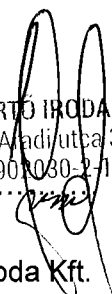
**Ellenőrizte:**



Kurucz Tamás  
MARTON Szakértő Iroda Kft.  
Irodavezető

**Jóváhagyta:**

MARTON SZAKÉRTŐ IRODA KFT.  
2040 Budaörs, Aradi utca 32.  
Adószám: 11901080-2-13

  
Jártó Ferenc  
MARTON Szakértő Iroda Kft.  
ügyvezető

Ez a MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁS és a benne található valamennyi információ a MARTON Szakértő Iroda Kft. tulajdona. Nem használhatók fel üzleti vagy más célra, nem másolható, nem kivonatolható és nem hivatkozható a MARTON Szakértő Iroda Kft. ügyvezetőjének előzetes jóváhagyása nélkül.

Tartalomjegyzék

<b>0. MÓDOSÍTÁSOK NYILVÁNTARTÁSA</b>	<b>3</b>
<b>1. CÉL ÉS ALKALMAZÁSI TERÜLET</b>	<b>4</b>
<b>2. FELELŐSSÉGI ÉS HATÁSKÖR</b>	<b>4</b>
<b>3. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK</b>	<b>4</b>
<b>4. BEVEZETÉS</b>	<b>4</b>
<b>5. A TANÚSÍTÓ TESTÜLET PÁRTATLANSÁGA ÉS FÜGGETLENSÉGE</b>	<b>5</b>
<b>6. FELLEBBEZÉSEK</b>	<b>5</b>
<b>7. PANASZOK ÉS VITÁK KEZELÉSE</b>	<b>6</b>
<b>8. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA</b>	<b>6</b>
<b>9. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK</b>	<b>7</b>
<b>10. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK, FELJEGYZÉSEK</b>	<b>7</b>



Minőség-, környezetközpontú, MEBIR, EnIR, ÉBIR és IBIR irányítási rendszerek auditálására és tanúsítására

## 0. MÓDOSÍTÁSOK NYILVÁNTARTÁSA

Dátuma:	Verzió szám:	Leírás:
2019-03-01	6	Kisebb pontosítások átvezetése.

## 1. CÉL ÉS ALKALMAZÁSI TERÜLET

A minőségügyi eljárás célja, hogy a tanúsító szervezet ügyfelei részére biztosítsa a fellebbezésre és panasz benyújtására való jogot, valamint az ügyfelek részre a kivizsgálás folyamatát bemutassa, annak érdekében, hogy a bizalomkeltés minden érdeket fél részére a tanúsító testület részéről megtörténjen.

Az eljárást alkalmazni kell a tanúsító testület teljes tevékenységére.

## 2. FELELŐSSÉGI ÉS HATÁSKÖR

### Ügyvezető felelős:

- a panaszok, fellebbezések kivizsgálásáért,
- a szükséges helyesbítő, megelőző tevékenységek elrendeléséért,
- a Szakmai Tanúsítási Bizottság tájékoztatásáért.

### Minőségügyi vezető felelős:

- a panasz, fellebbezés beérkeztetéséért,
- segíteni az Ügyvezetőt a beérkezett panasz, fellebbezés kivizsgálásában,
- a témához kapcsolódóan minden információt átadni az Ügyvezető részére,
- a Szakmai Tanúsítási Bizottság kivizsgálását, munkáját segíteni,
- a szükséges helyesbítő, megelőző tevékenységek meghatározásáért, visszaellenőrzéséért.

## 3. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

**Szakmai Tanúsítási Bizottság:** Az MSZ EN ISO/IEC 17021:2011 szabvány 6.2 pontja szerint létrehozott bizottság.

**Általános Irányítási Rendszer Kézikönyv:** Az a dokumentum, amely meghatározza a Marton Szakértő Iroda Kft. általános irányítási rendszerét.

**MARTON Szakértő Iroda Kft. (továbbiakban: tanúsító testület vagy tanúsító szervezet):** A Rendszertanúsítási Irodát működtető Kft.

## 4. BEVEZETÉS

A MARTON Szakértő Iroda Kft. Rendszertanúsítási Iroda (továbbiakban: tanúsító testület vagy tanúsító szervezet) működési elvei és eljárásai a diszkriminációs jelleget kizárják, megkülönböztetés nélküli alkalmazást tesznek lehetővé. Az eljárások az ügyfelek részére az igénybevétel lehetőségét nem akadályozzák, illetve gátolják.

A szolgáltatást a tanúsító testület minden ügyfél részére elérhetővé teszi.

Az igénybevételnek nincsenek:

- a) indokolatlan pénzügyi vagy egyéb feltételei;
- b) függőségei:
  - az ügyfél nagyságától,
  - egyesületi, vagy csoporthoz való tartozásától,
  - sem a már tanúsított ügyfelek számától.

Az ügyfél irányítási rendszerének minősítési kritériumai a szabványokban vagy a végzett funkcióra vonatkozó normatív dokumentumokban szereplő kritériumok.

Minőség-, környezetközpontú, MEBIR, EnIR, ÉBIR és IBIR irányítási rendszerek auditálására és tanúsítására

Amennyiben ezeknek a dokumentumoknak egy meghatározott terület tanúsítási alrendszerében való alkalmazásához magyarázat szükséges, ezt szakma szerinti illetékes és pártatlan, szükséges műszaki felkészültséggel rendelkezők fogalmazzák meg, és ezt a tanúsító testület hozza nyilvánosságra.

A tanúsításra vonatkozó követelményeket, minősítést és döntést a tanúsító testület az Általános Szerződési Feltételekben (ME-12-Általános Szerződési Feltételek) rögzítette.

## 5. A TANÚSÍTÓ TESTÜLET PÁRTATLANSÁGA ÉS FÜGGETLENSÉGE

- A tanúsító testület a tanúsítási tevékenység vonatkozásában teljes függetlenséggel és pártatlansággal bír.
- A tanúsító testület a rendszertanúsítási eljárás során az általa tanúsított ügyfelektől független és azok üzleti tevékenységében semmilyen módon nem érdekelt.
- A pártatlanság és függetlenség biztosítása érdekében a tanúsító testület a Szakmai Tanúsító Bizottság tagjait megbízva olyan bizottságot hozott létre, mely garantálja, hogy a tanúsító szervezet nem folytat olyan tevékenységet, amely bizalmatlanságot ébreszt vele szemben.
- A tanúsító szervezet tevékenységének felügyeletét végző Szakmai Tanúsítási Bizottság tagjai úgy kerültek kiválasztásra, hogy a tanúsítási folyamatban érintett felek képvisellete biztosított legyen, úgy, hogy egyetlen érdekeltiség se válhasson uralkodóvá.

## 6. FELLEBBEZÉSEK

- A tanúsítási eljárás során hozott döntések esetén az ügyfelet megilleti a fellebbezés joga. A tanúsítási eljárással kapcsolatos fellebbezéseket a kifogásolt határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban kell eljuttatni a tanúsító irodához. A beérkezést követő 3 napon belül a MARTON Szakértő Iroda Kft. írásban értesíti az ügyfelet, hogy a kivizsgálást megkezdte.
- Az **Ügyvezető** biztosítja, hogy a fellebbezés kivizsgálásában csak olyan személyek vegyenek részt, akik nem vettek részt az auditban és a tanúsítási döntés meghozatalában.
- A fellebbezés elbírálásának időszakában a fellebbező kérésére az **Ügyvezető által kijelölt személy** tájékoztatást ad az ügy állásáról.
- A tanúsító testület a fellebbezés beérkezésétől számított 60 napon belül hivatalosan írásban tájékoztatja az ügyfelet a lefolytatott kivizsgálás eredményéről.
- Abban az esetben, ha a kivizsgálás eredményei igazolják a megalapozottságot, akkor az adott tanúsítási eljárásban hozott döntést az **Ügyvezető** helyesbíti.
- Ha a kivizsgálás eredményekképpen az **Ügyvezető által kijelölt személy** a fellebbezést megalapozatlannak ítéli, az ügyfél további jogorvoslati lehetőséggel élhet. Ennek módja 15 napon belül írásban benyújtott újabb fellebbezés.
- A tanúsító testület a fellebbezés kézhezvételétől számítva 15 napon belül értesíti az ügyfelet a fellebbezés újbóli kivizsgálásának megkezdéséről, és a fellebbezést eljuttatja a Szakmai Tanúsítási Bizottsághoz, melyet ezután ők vizsgálnak ki a benyújtástól számítva 30 napon belül. Ebben az esetben a Szakmai Tanúsítási Bizottság összetétele a kivizsgálás idejéig megváltozik. Az **Ügyvezetőt**, olyan

Minőség-, környezetközpontú, MEBIR, EnIR, ÉBIR és IBIR irányítási rendszerek auditálására és tanúsítására

személy helyettesíti, aki nem vett részt a tanúsítási döntés meghozatalában.

- A Bizottság értesíti az **Ügyvezetőt** a döntésről. A tanúsító testület a döntésről értesíti az ügyfelet és a kivizsgálás eredményének megfelelően cselekszik.

## 7. PANASZOK ÉS VITÁK KEZELÉSE

- A tanúsító testület panaszként kezeli valamely személy vagy szervezet által kinyilvánított elégedetlenséget, amely a tanúsító testület tevékenységével kapcsolatos.
- A tanúsító testülethez panasz érkezik telefonon, faxon, e-mailen, levélben. A tanúsító testülethez bármely ügyfél, illetve érintett szervezet panasszal élhet.
- A tanúsító testület minden hozzá érkező panaszt megfelelően kivizsgál. A kivizsgálást minden esetben az **Ügyvezető által megbízott személy** végzi, amennyiben ki kell vizsgálni. Az **Ügyvezető** biztosítja azokat a személyeket, akik szakmai felkészültséggel rendelkeznek és pártatlanok, az adott tanúsítási tevékenységben.
- Minden panaszról a tanúsító testület feljegyzést készít. A tanúsító testület a panasz kijavítása után a saját rendszerén belül a helyesbítő intézkedésről és a helyesbítésről kell gondoskodjon, amit szükség szerint eltérés lapon dokumentál.

## 8. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- A panasz beérkezését követően a **Minőségügyi vezető** és/vagy a **tanúsítási vezető** feljegyzést készít az MF-028-Reklamáció nyilvántartó lapon. Az érkeztetés követően a panaszt továbbítja az **Ügyvezetőnek**. Az **Ügyvezető** ezután meghatározza a panasz kivizsgálásában résztvevő csoportot, akik függetlenek a panasz tárgyát képező eljárástól. Lehetőség szerint az **Irodavezetőt** vagy a **tanúsítási vezetőt** jelöli ki a csoport vezetőjének, amennyiben nem vett részt a panaszt érintő eljárásban, illetve döntésekben.
- A felállított csoport tagjait a **Minőségügyi vezető** tájékoztatja jelen minőségügyi eljárásban meghatározott határidőkről, rendelkezésekről, betartandó szabályokról és amennyiben a csoport tagjai között az **Irodavezető vagy a tanúsítási vezető** nem szerepel, meghatározza a csoport vezetőjét, mint szóvivőt, illetve csoportvezetőt és megbízza az ügyfél tájékoztatásával. A csoport kijelöléséről, megbízásáról, feladataikról és hatásköreikről jegyzőkönyv készül.
- A csoport tagjai a **Minőségügyi vezető** segítségével összegyűjtik a szükséges információkat a panasz tárgyában, amennyiben szükséges a panaszt tévőtől is bekérik a szükséges információt. A csoport tagjainak kötelessége a Szakmai Tanúsítási Bizottságot tájékoztatni, szükség esetén a kivizsgálásba bevonni. Ebben az esetben a Szakmai Tanúsítási Bizottság összetétele a kivizsgálás idejéig megváltozik. Az **Ügyvezetőt**, olyan személy helyettesíti, aki nem vett részt a tanúsítási döntés meghozatalában. A csoport minden döntésről és az ügy állásáról folyamatosan tájékoztatja a **Minőségügyi vezetőt** és / vagy az **Ügyvezetőt**.
- A csoport feladata és felelősége a panasz kivizsgálása során a panaszt tájékoztatni.
- A panasz kivizsgálásának eredményét a Szakmai Tanúsítási Bizottság tagjainak jóvá kell hagynia.

Minőség-, környezetközpontú, MEBIR, EnIR, ÉBIR és IBIR irányítási rendszerek auditálására és tanúsítására

## 9. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- Ha az egyeztető tárgyalás során nem sikerül közös megállapodásra jutni, a Ptk. rendelkezései az irányadók.
- A fentiekén túlmenő jogviták esetén a bírói illetékesség helye Budaörs - mindkét szerződő félre vonatkozóan -, alapja a Polgári Törvénykönyv.
- A bíróság előbbiek szerinti illetékességében történő megállapodást minden esetben szerződésben kell elfogadni.
- A fellebbezési téma lezárását követően az **Ügyvezető** és / vagy a **Minőségügyi vezető** – ha értelmezhető – a nem-megfelelőség okainak elemzésére, kiértékelésére, és a helyesbítő tevékenységek meghatározására. A megtett intézkedéseket és azok hatásosságát dokumentálja.
- A tanúsító szervezet minden fellebbezésről, panaszról és vitás kérdéssről, valamint javító intézkedésről feljegyzést készít.

## 10. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK, FELJEGYZÉSEK

- I. KÉZIKÖNYV  
Általános Irányítási Rendszer Kézikönyv vonatkozó fejezetei
- II. ELJÁRÁS  
ME-12-Általános Szerződési Feltételek
- III. UTASÍTÁS  
--
- IV. FORMANYOMTATVÁNYOK  
MF-028-Reklamáció nyilvántartó lapon