

0. Módosítások nyilvántartása

Dátuma:	Verzió szám:	Leírás:
2019-03-01	6.	Kisebb pontosítások átvezetése.
2022-10-03	7.	AKIR rendszerre való hivatkozással kiegészítés.
2025-04-23	8.	Cégnév változás miatti módosítások.
2025-10-01	9.	Formanyomtatvány módosítás miatti újrakiadás
2026-03-27	10.	Ügyvezető személyének változása, cégnév és székhely változás

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 beérkeztetésért,
- 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, visszaellenőrzésért.

3. Fogalommeghatározások

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 MCert Rendszertanúsító Kft. általános irányítási rendszerét.

MCert Rendszertanúsító Kft. (továbbiakban: tanúsító testület vagy tanúsító szervezet): A Rendszertanúsítási Irodát működtető Kft.

Készítette:

Ignácz Szilvia

minőségügyi vezető

Jóváhagyta:

Kovács Antal

ügyvezető

4. Bevezetés

A MCert 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. 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 képviselete 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 MCert Rendszertanúsító 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.

Készítette:

Ignácz Szilvia

minőségügyi vezető

Jóváhagyta:

Kovács Antal

ügyvezető

- 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 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 érkezhetsz telefonon, faxon, e-mailen, levélben. A tanúsító testülethez bármely ügyfél, illetve érintett szervezet panasszal élhet.
- A tanúsító testület minden hozzá érkezet 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 MCO-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 panaszost tájékoztatni.
- A panasz kivizsgálásának eredményét a Szakmai Tanúsítási Bizottság tagjainak jóvá kell

Készítette:

Ignác Szilvia

minőségügyi vezető

Jóváhagyta:

Kovács Antal

ügyvezető

hagynia.

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 Budapest - 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 kérdéssel, valamint javító intézkedésről feljegyzést készít.

Készítette:

Ignác Szilvia

minőségügyi vezető

Jóváhagyta:

Kovács Antal

ügyvezető