

OnA Értékelő Szervezet Kft.

Vevői elégedettség, panaszok és fellebbezések kezelése

	Készítő	Ellenőrző	Jóváhagyó
Név/Beosztás	Puskás Tamás / Minőségügyi vezető	Tasnádi Gábor / Tanúsító	Puskás Tamás / Minőségügyi vezető
Dátum	2025.02.03.	2025.02.03.	2025.02.03.

Tartalom

1. A szabályozás célja	3
2. Alkalmazási terület	3
3. Meghatározások	3
4. Eljárás	4
4.1 Vevő elégedettség mérése.....	4
4.2 Panaszok és fellebbezések kezelése	4
4.2.1 A tanúsítási tevékenységgel kapcsolatos panaszok.....	5
4.2.2 A fellebbezések kezelése	5
4.2.3 Jelentéstételi kötelezettség	5
5. Módosítások jegyzéke	6

1. A szabályozás célja

Jelen eljárásutastítás szabályozza az OnA vevőinek elégedettség mérését, az esetlegesen beérkező panaszok és fellebbezések kezelését.

2. Alkalmazási terület

Ez a szabályozás az OnA Érétkelő Kft. munkatársaira vonatkozik.

3. Meghatározások

Panasz: Az OnA-val szembeni elégedetlenség kifejezése, annak szolgáltatásával vagy magával a panaszkezelési folyamattal kapcsolatosan, ahol a választ vagy az intézkedést kifejezetten vagy hallgatólágosan elvárják.

Fellebbezés: az OnA tanúsítási eljárása során a tanúsítást kérelmező által írásban benyújtott, a tanúsítási döntés megváltoztatására irányuló kérelem

4. Eljárás

4.1 Vevő elégedettség mérése

Az OnA Értékelő Szervezet Kft. (továbbiakban: OnA) vezetősége és minden munkatársa kiemelt fontosságúnak tekinti ügyfeleinket és igényeik maximális kielégítését.

A vevői elégedettséget többféle módon is mérheti:

- elektronikusan küldött kérdőívekkel;
- telefonos egyeztetéssel;
- kéretlenül beérkező visszajelzések;
- személyes megkereséssel és interjúval.

A személyes megbeszélések/telefonos egyeztetések és a megtervezett elektronikusan küldött felmérések bizonyulnak a leghatékonyabbnak, így az OnA vezetősége és munkatársai is ezeket a módszereket részesíti előnybe.

Az ügyfelek által visszaküldött vevői visszajelzések gyűjtése minden munkatárs feladata, azonban azokat a Minőségügy vezető gyűjti és rendszerezi. Az elemzést az OnA vezetősége végzi minden év végén vagy elején attól függően mikor érkeznek be a elegendő mennyiségben a visszajelzések.

4.2 Panaszok és fellebbezések kezelése

Az OnA-hoz többféle panasz érkezik:

- szakmai tevékenységgel kapcsolatos panaszok (ellenőrzési (auditálási), értékelése, tanúsítási);
- az OnA által kiadott tanúsítvánnyal kapcsolatos panasz

A panasz benyújtására vonatkozóan nincs megkötés, azt bárki megteheti.

A panaszokat az OnA nemmegfelelésnek tekinti, így az ONA 08 eljárásutasítás szerint szükséges intézkedni.

Jogi kérdések esetén a OnA a panaszkezelési folyamatba külső jogi szakértő segítségét kérheti.

A panaszosnak az általa tett bejelentésére 30 napon belül írásban választ kell kapnia a panasz kivizsgálásának lefolytatásáról és a – megfelelő indokolással ellátott – határozatról.

A tanúsítvánnyal kapcsolatos panaszok esetén, amennyiben az visszavonással vagy felfüggesztéssel jár az ONA 07 eljárásutasítás szerint kell eljárni.

4.2.1 A tanúsítási tevékenységgel kapcsolatos panaszok

Tanúsítással kapcsolatos panaszok kivizsgálása a következők szerint történik:

- Meg kell vizsgálni, hogy a OnA által tanúsított termékről/rendszeréről van-e szó;
- Amennyiben kiderül, hogy nem a OnA által tanúsított termékről/rendszeréről van szó, úgy arról értesíteni kell a panasz benyújtót;
- Amennyiben kiderül, hogy a OnA által tanúsított termékről van szó, de a gyártó nem a tanúsított formában gyártja a terméket, úgy arról értesíteni kell a panasz benyújtót és a gyártót is. A OnA a gyártót felszólítja a termék a tanúsítványban szereplő gyártására. Ezen kívül a OnA további ellenőrzéseket is tarthat vagy a soron következő audit alkalmával ellenőrzi a panasz tárgyát
- Ha a panasz már a vizsgálati mintára is érvényesíthető, úgy először azt kell megállapítani, hogy figyelembe vették-e az összes vizsgálati szempontot, és a vizsgálatot helyesen végezték-e el.
- Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy az egész vizsgálatot meg kell ismételni, és a tanúsítvány tulajdonosát fel kell szólítani arra, hogy vizsgálati követelményekhez képest megállapított eltéréseket rövid határidőn belül javítsák ki, illetve addig a tanúsítványt fel kell függeszteni;
- Amennyiben a panasz a helyesen alkalmazott vizsgálati eljárás ellenére is fennáll, úgy a vonatkozó eljárást szükséges átdolgozni;
- Ha a bejelentés a tanúsítvány nem előírászerű használatára utal vagy azt sejteti, az ONA 07 eljárásutasítás szerint kell eljárni.

4.2.2 A fellebbezések kezelése

A OnA tanúsítási eljárása során a tanúsítást kérelmező által írásban benyújtott, a tanúsítási és verifikálási döntés megváltoztatására irányuló kérelmeket szintén minden munkatárs fogadhatja.

A fellebbezőt az indokolással ellátott döntésről és az esetlegesen meghozott döntésekről a fellebbezés benyújtót 30 napon belül tájékoztatni kell.

4.2.3 Jelentéstételi kötelezettség

Az ONA kijelölt / bejelentett státuszban a megfelelőségértékelési tevékenységgel kapcsolatos és beérkező panaszokat az illetékes Hatóságnak az éves jelentésében közölni kell.

5. Módosítások jegyzéke

Kiadás	Kiadása dátuma	Változás leírása
1.	2025.02.03.	Első kiadás