DAS - CERTIFICATION Ltd.
Kalman Imre utca 1 - 1054 Budapest, Hungary
VAT number HU29252134.

Pro 08

Panaszok és fellebbezések

1

Írta:	Ellenőrizte:	Jóváhagyta:
Sémáért felelős	Műszaki Bizottság	Ügyvezető igazgató
Rev. 0	21/11/2023	21/11/2023
Rev.01	06/05/2024	06/05/2024
Rev.2	27/05/2024	27/05/2024

DAS - CERTIFICATION Ltd.
Kalman Imre utca 1 - 1054 Budapest, Hungary
VAT number HU29252134.

TARTALOMJEGYZÉK

1. **Hatály**
2. **Szabványok és hivatkozott előírások**
3. **Általános követelmények**
4. **Fellebbezési eljárások**
5. **Panaszok**
6. **Fogalomtár**

DAS - CERTIFICATION Ltd.
Kalman Imre utca 1 - 1054 Budapest, Hungary
VAT number HU29252134.

1. A dokumentum célja

Az eljárás célja annak meghatározása, hogy milyen szabályok és felelősségek vonatkoznak a DAS Certification Kft.-hez benyújtott panaszok és fellebbezések kezelésére.
Az eljárást minden alkalommal alkalmazni kell, amikor panaszt vagy fellebbezést nyújtanak be a DAS Certification Kft.-hez.

2. Szabványok és hivatkozott előírások

Ez az eljárás az alábbi pontokra hivatkozik:

Standard	Activity	Clause
ISO/IEC 17021-1:2015 Standard	**Appeals**	**9.7**

1. Általános követelmények

Az ügyfél és/vagy az érdekelt fél panaszt vagy fellebbezést nyújthat be a DAS Certification Kft.-hez.
A panaszok a tanúsítási folyamat során vagy azt követően, tehát a szolgáltatás teljesítése után is beérkezhetnek.

4. Fellebbezés

A fellebbezés az ügyfélszervezet által benyújtott, az OdC-nek címzett hivatalos kérelem, amely a tanúsítás felfüggesztésére, a terjedelem csökkentésére vagy a tanúsítás visszavonására vonatkozó intézkedéssel szemben kerül benyújtásra.
Az OdC felelős minden olyan információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért, amely a fellebbezés érvényesítéséhez szükséges.

A fellebbezést írásban kell benyújtani, megfelelő indoklással és szükség esetén mellékelt igazoló dokumentumokkal. A fellebbezés tárgyát a döntéshozó testület által kiadott rendelkezés kell, hogy képezze; a fellebbezésről szóló döntés a Műszaki Bizottság hatáskörébe tartozik.

Amennyiben a Műszaki Bizottság valamely tagja érintett az ellenőrzési/döntéshozatali folyamatban, a döntést a Bizottság fennmaradó tagjai hozzák meg, szükség esetén kompetens személyzet bevonásával.

A döntést ésszerű határidőn belül, de legkésőbb a fellebbezés benyújtásától számított **90 napon belül** kell meghozni.
A fellebbezéssel kapcsolatos kommunikáció jegyzőkönyveit elektronikus és/vagy papír formában az ügyfél aktájában kell megőrizni.

Ha a fellebbező nem fogadja el a döntést, az alkalmazandó szerződéses feltételek és a vitarendezési eljárások hívhatók vissza.

A Pártatlansági Bizottság rendszeresen felülvizsgálja a fellebbezések kezelését annak biztosítására, hogy ne történjen diszkriminatív eljárás.
További információ a fellebbezési eljárásról megtalálható a tanúsítási szabályzatban, amely a jelen elj

5. Panaszok

A Tanúsító Szervezet (CB) felé

A panasz az ügyfélszervezet által benyújtott hivatalos kifogás, amely egy folyamat nem hatékony kezelésére vagy egy szerződéses követelmény be nem tartására vonatkozik.

A Szervezetnek a panaszt ésszerű határidőn belül, de legkésőbb annak beérkezésétől számított **90 napon belül** kell kezelnie. A panasz érdemi kivizsgálásáért a **Műszaki Bizottság** a felelős.
Ha a Műszaki Bizottság egy vagy több tagja érintett a panasz tárgyában, akkor nem vonhatók be a konzultációba és nem vehetnek részt a végső döntés meghozatalában.

A panaszt **nemmegfelelőségként** kell kezelni, ezért azonnali intézkedést igényel, megkülönböztetés nélkül, valamint ok-okozati elemzést annak érdekében, hogy szükséges helyesbítő és megelőző intézkedéseket lehessen meghatározni.
A hivatalos válasz írásban kerül formalizálásra és elküldésre a panaszt benyújtó szervezet részére.

A fellebbezési eljárásra vonatkozó további információk megtalálhatók a tanúsítási szabályzatban, amely jelen eljárással együtt elérhető a DAS Certification Kft. honlapján.

árással együtt elérhető a DAS Certification Kft. honlapján.

Panasz egy tanúsított ügyféllel szemben

Tanúsított szervezet elleni panasz benyújtása a következő tevékenységeket foglalja magában:

a) A panasz kezelésének kijelölése egy belső vezető auditor részére.
b) A panasz előzetes elemzése, szükség esetén az auditjelentések dokumentumelemzésével, a tanúsított szervezet bevonásával és – ha indokolt – rendkívüli audit tervezésével.
c) Hivatalos válasz megküldése a panaszt benyújtónak.

A felügyeleti audit során – kivéve a rendkívüli audit eseteit – a panaszt részletesen meg kell vizsgálni.

6. Fogalomtár

Megjegyzés