



OŚRODEK CERTYFIKACJI WYROBÓW
PROCEDURY PROCESU CERTYFIKACJI

Procedura:	PC – 06
Wydanie:	4
Zmiana:	2
Data:	2015-02-10
Strona:	1
Stron:	2

POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAMI

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego załatwiania skarg i odwołań zgłoszonych przez klienta oraz rozpatrywania spraw spornych związanych z procesem certyfikacji.

2. Przedmiot procedury

Procedura przedstawia tryb postępowania podczas działań związanych z załatwianiem skarg i odwołań oraz rozpatrywania spraw spornych.

3. Zakres stosowania

Procedura niniejsza obowiązuje w stosunku do wszystkich skarg i odwołań zgłoszonych przez klientów oraz spraw spornych wynikłych podczas procesu certyfikacji oraz po jego zakończeniu.

4. Dokumenty związane

- PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03 Ocena zgodności - Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi,
- PN-EN ISO/IEC 17067:2014-01 Ocena zgodności – Podstawy certyfikacji wyrobów oraz wytyczne dotyczące programów certyfikacji wyrobów.

5. Odpowiedzialność

Dyrektor Instytutu odpowiada za nadzór nad stosowaniem tej procedury w OCW. Zatwierdza on swoim podpisem raport z postępowania reklamacyjnego.

Za rejestrację wszystkich skarg i odwołań, zgłoszonych na piśmie przez klienta, odpowiada pracownik OCW, do którego dotarło zgłoszenie.

6. Sposób postępowania


6.1. Rejestracja skarg i odwołań

Personel OCW przyjmuje, a Kierownik Centrum Jakości rozpatruje każde pisemne odwołanie od decyzji (złożone w terminie 30 dni od daty otrzymania decyzji) o nie przyznaniu certyfikatu oraz każdą pisemną skargę, dotyczącą postępowania związanego z realizacją procesu certyfikacji wyrobu.

Wszystkie skargi i odwołania rejestrowane są w „Rejestrze skarg i odwołań” (formularz OCW-F23), przechowywanym w Teczce Dokumentacji Odwołań i Reklamacji oznaczonej numerem 09/1. Rejestracji dokonuje pracownik OCW.

6.2. Analiza odwołania i reklamacji

Kierownik Centrum Jakości podejmuje działania zmierzające do określenia przyczyn złożenia skargi lub odwołania przez klienta. Określenie przyczyn przeprowadza się na podstawie analizy dokumentów z procesu certyfikacji oraz bezpośrednich rozmów z klientem.

	OŚRODEK CERTYFIKACJI WYROBÓW PROCEDURY PROCESU CERTYFIKACJI	Procedura: PC – 06
		Wydanie: 4
		Zmiana: 2
		Data: 2015-02-10
POSTĘPOWANIE ZE SKARGAMI I ODWOŁANIAM		Strona: 2
		Stron: 2

Sporządzane są odpowiednie zapisy z postępowania ze skargą/odwołaniem (formularz OCW-F24).

W zależności od złożoności zagadnienia, ocena zasadności odwołania lub reklamacji może wymagać powołania ekspertów, wskazanych przez Komitet Techniczny oraz wskazanych przez klienta. W przypadku, gdy niezbędna jest opinia Komitetu Technicznego, zwoływane jest posiedzenie Komitetu Technicznego, na którym omawiana jest sprawa dotycząca odwołania lub reklamacji oraz wydawane jest orzeczenie.

W wyniku powyższego postępowania Dyrektor Instytutu podejmuje decyzję o zasadności skargi/odwołania.

6.3. Działania po ustaleniu zasadności skargi i odwołania

Kierownik OCW powiadamia klienta o wyniku skargi lub odwołania.

Jeżeli wykazana została zasadność skargi lub odwołania, Kierownik OCW uzgadnia z klientem rodzaj oraz sposób przeprowadzenia działań naprawczych. Wykonane działania są dokumentowane na formularzu „Postępowanie ze skargą/odwołaniem”.

Działania naprawcze mogą być podstawą do przeprowadzenia działań korygujących systemu zarządzania OCW.

Jeżeli odwołanie lub reklamacja nie została uznana do odpowiedzi dołącza się merytoryczne uzasadnienie.

6.4. Koszty postępowania odwoławczego i reklamacyjnego

Koszty postępowania ze skargą są ponoszone przez:

- OCW w przypadku uznania zasadności skargi lub odwołania,
- klienta w przypadku nie uznania zasadności skargi lub odwołania.

6.5. Sprawy sporne

Wszelkie kwestie sporne, które mogą wystąpić w związku z odmową uznania skargi lub odwołania, Kierownik Centrum Jakości stara się rozwiązywać polubownie. Jeżeli sporu nie można rozwiązać polubownie, powiadamiana jest Rada Zarządzająca o przedmiocie sporu i na najbliższym posiedzeniu Rady Zarządzającej analizowane są dokumenty z procesu certyfikacji. Rada Zarządzająca zajmuje stanowisko w sprawie uznania skargi lub odwołania. W przypadku, gdy Rada Zarządzająca zakwestionuje decyzję Dyrektora ITR, przeprowadzany jest dodatkowy audit w OCW. Na podstawie wyników działania Rady Zarządzającej i auditu przeprowadzonego w OCW Dyrektor ITR podejmuje ostateczną decyzję o uznaniu lub nie uznaniu skargi (odwołania).

W przypadku negatywnej decyzji Dyrektora Instytutu klientowi przysługuje prawo zwrócenia się z odwołaniem do sądu właściwego dla siedziby Instytutu.