

**Σύνταξη από**

ΣΚΑΡΒΕΛΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ  
ΥΔΠ - ΑΝ. ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
25.04.2024

**Έγκριση από**

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ  
ΠΡΟΕΔΡΟΣ  
25.04.2024

**Αναθεωρήσεις**

Ημερομηνία	Έκδοση	Αιτιολογία
01.09.2019	1.0	Πλήρης αναδιάταξη ΣΔΠ EQA HELLAS
01.03.2020	2.0	Ενσωμάτωση των απαιτήσεων του ISO/IEC 17020
15.09.2023	3.0	Ενσωμάτωση των απαιτήσεων EN ISO /IEC 17029:2019
25.04.2024	4.0	Παρ. 4.4 Αλλαγή μεθόδου διενέργειας έρευνας ικανοποίησης πελατών (απόρροια Π01 και Π02 από οριζόντια εσωτερική επιθεώρηση).

## Περιεχόμενα

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	3
1. Αναφορές .....	3
2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες .....	4
3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες.....	6
4. Ανάπτυξη Διαδικασίας.....	6
4.1 Γενικά .....	6
4.2 Παράπονα.....	7
4.3 Ενστάσεις .....	8
4.4 Ικανοποίηση Πελατών και Ενδιαφερόμενων μερών .....	8
5. Έντυπα.....	9
6. Αρχεία.....	9

## 0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η παροχή τεκμηριωμένης πληροφορίας για τη διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων των πελατών και των άλλων ενδιαφερομένων μερών του Φορέα Πιστοποίησης Ελέγχου και Επαλήθευσης (ΦΠΕ) EQA HELLAS AE σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17029:2019, ISO/IEC 14065:2020.

Η Διαδικασία έχει εφαρμογή σε όλη την έκταση της οργανωτικής και διοικητικής δομής του ΦΠΕ συμπεριλαμβανομένου του εμπλεκόμενου προσωπικού και των Εξωτερικών Συνεργατών του για ότι τους αφορά.

Η Διαδικασία αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο ΦΠΕ εξασφαλίζει την πλήρη ανταπόκριση του σε εκπεφρασμένα παράπονα ή ενστάσεις κατά των αποφάσεών του, ώστε να επιβεβαιώνεται η επάρκεια του και να αναβαθμίζεται/βελτιώνεται η ικανότητα του στην υλοποίηση των έργων πιστοποίησης και επαλήθευσης που αναλαμβάνονται.

## 1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM § 9.7, 9,8
- P06 Διαδικασία Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
- P07 Διαδικασία Ανασκόπησης από τη Διοίκηση
- P08 Διαδικασία Διορθωτικών Ενεργειών
- P15 Διαδικασία Διαχείρισης Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης και Καταγγελιών
- GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
- GRV Γενικός Κανονισμός Επαλήθευσης
- SRC Ειδικοί Κανονισμοί ανά κατηγορία/σχήμα πιστοποίησης και πρόγραμμα επαλήθευσης ΑτΘ
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17029:2019 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης – Γενικές αρχές και απαιτήσεις για φορείς επαλήθευσης και επικύρωσης
- ΕΛΟΤ EN ISO 14065:2020 Γενικές αρχές και απαιτήσεις για φορείς που επαληθεύουν ή επικυρώνουν περιβαλλοντικές πληροφορίες
- ΕΛΟΤ EN ISO 14064-1:2018 Αέρια του Θερμοκηπίου-Μέρος 1: Προδιαγραφή με καθοδήγηση σε επίπεδο οργανισμού για την ποσοτικοποίηση και αναφορά των εκπομπών και των αφαιρέσεων αερίων του θερμοκηπίου
- ΕΛΟΤ EN ISO 14064-3:2019 Αέρια του Θερμοκηπίου-Μέρος 3: Προδιαγραφή με καθοδήγηση για την επαλήθευση και επικύρωση δηλώσεων αερίων του θερμοκηπίου
- Κανονισμοί και Κατευθυντήριες Οδηγίες του ΕΣΥΔ ανά πεδίο Διαπίστευσης σύμφωνα με τα αναφερόμενα στους Ειδικούς Κανονισμούς
- IAF MD Κατευθυντήριες Οδηγίες της Διεθνούς Διαπίστευσης όπως αυτές κάθε φορά ισχύουν
- Λοιπά τυποποιητικά, κανονιστικά και νομοθετικά έγγραφα άλλων αρμοδίων φορέων και Σχημάτων Πιστοποίησης, που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά κατηγορία πιστοποίησης και πρόγραμμα επαλήθευσης ΑτΘ
- ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο

## 2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

**αμεροληψία** : παρουσία της αντικειμενικότητας (Αντικειμενικότητα σημαίνει ότι δεν υπάρχουν συγκρούσεις συμφερόντων ή ότι είναι επιλυμένες έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αρνητικά τις μετέπειτα δραστηριότητες του φορέα πιστοποίησης και ελέγχου. Άλλοι όροι που είναι χρήσιμοι σε σχέση με το στοιχείο της αμεροληψίας είναι: ανεξαρτησία, ελευθερία από σύγκρουση συμφερόντων, ελευθερία από προκατάληψη, έλλειψη ζημιάς από άδικη κρίση, ουδετερότητα, δικαιοσύνη, ευρύτητα, ομαλότητα χειρισμού, αποκόλληση, εξισορρόπηση.)

**αρχείο** : έγγραφο που δηλώνει επιτευχθέντα αποτελέσματα ή παρέχει απόδειξη υλοποίησης δραστηριοτήτων

**διακινδύνευση** : η επίδραση της αβεβαιότητας

**έγγραφο** : οι πληροφορίες και το μέσον στο οποίο περιέχονται

**ενδιαφερόμενο μέρος** : πρόσωπο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την επίδοση ενός οργανισμού

**ένσταση**: η αντίρρηση ή αντίθεση του πελάτη σε απόφαση του φορέα για την οποία αναμένεται ανταπόκριση ή επίλυση

**εμπιστευτικότητα** : διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών

**επιθεώρηση πιστοποίησης** : επιθεώρηση που διεξάγεται από έναν οργανισμό επιθεώρησης ανεξάρτητο από τον πελάτη και τα μέρη που βασίζονται πάνω του, με σκοπό την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη.

**επιθεωρητής** : πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση

**μη συμμόρφωση** : μη εκπλήρωση μιας απαίτησης

**κύρια μη συμμόρφωση** : Μη συμμόρφωση που επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

**δευτερεύουσα μη συμμόρφωση ή παρατήρηση**: Μη συμμόρφωση που δεν επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

**Ικανοποίηση πελατών**: αντίληψη του πελάτη σχετικά με το βαθμό Ικανοποίησης των προσδοκιών του

**παράπονο**: έκφραση μη ικανοποίησης που απευθύνεται στο φορέα και αφορά την υπηρεσία που προσφέρεται ή και την ίδια τη διεργασία διαχείρισης παραπόνων, για την οποία αναμένεται ανταπόκριση ή επίλυση

**πελάτης** : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης

**πιστοποιημένος πελάτης** : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

**πιστοποίηση** : είναι η επιβεβαίωση τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η έκδοση δήλωσης (δηλ. πιστοποιητικού), από ανεξάρτητο φορέα ως προς το πρόσωπο ή τον οργανισμό, που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς.

**Έλεγχος :** εξέταση ενός προϊόντος, διεργασίας, υπηρεσίας, ή εγκατάστασης ή του σχεδιασμού τους και προσδιορισμός της συμμόρφωσής τους με ειδικές απαιτήσεις ή, στη βάση την επαγγελματικής κρίσης, με γενικές απαιτήσεις

**Φορέας Ελέγχου :** φορέας που πραγματοποιεί έλεγχο

**Σύστημα Ελέγχου :** κανόνες , διαδικασίες και διαχείριση για τη διενέργεια ελέγχου

**Σχήμα Ελέγχου :** σύστημα ελέγχου στο οποίο εφαρμόζονται οι ίδιες συγκεκριμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες

**προϊόν :** Το αποτέλεσμα μίας διεργασίας (μπορεί να είναι υπηρεσία ή κατεργασμένο υλικό, το οποίο είναι απτό και η ποσότητά του είναι ένα μετρήσιμο ή ένα συνεχές χαρακτηριστικό)

**διεργασία :** Σύνολο από σχετικές μεταξύ τους εργασίες ή λειτουργίες ή δραστηριότητες, οι οποίες όταν εφαρμόζονται αποτελεσματικά και λαμβάνοντας ένα ή περισσότερα εισερχόμενα (inputs) δημιουργούν εξερχόμενα (outputs), τα οποία προσθέτουν αξία στον οργανισμό.

**υπηρεσία:** αποτέλεσμα τουλάχιστον μία δραστηριότητας που εκτελείται αναγκαστικά στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και πελάτη, που είναι γενικά άυλη.

**Claim/Ισχυρισμός:** information declared by the client in the form of a report, a statement, a declaration, a project plan, or consolidated data / πληροφορία που δηλώνεται από τον πελάτη (αιτούντα την επαλήθευση ή επικύρωση) και μπορεί να είναι σε μορφή δήλωσης, αναφοράς/έκθεσης, σχεδίου μελλοντικού έργου, κωδικοποιημένων συγκεντρωτικών δεδομένων

**Validation/Επικύρωση:** confirmation of a claim, through the provision of objective evidence, that the requirements for a specific intended future use or application have been fulfilled / επιβεβαίωση ενός ισχυρισμού, μέσω παροχής αντικειμενικών αποδείξεων ότι οι απαιτήσεις μιας συγκεκριμένης/καθορισμένης μελλοντικής σκοπούμενης χρήσης ή εφαρμογής έχουν εκπληρωθεί

**Verification/Επαλήθευση:** confirmation of a claim, through the provision of objective evidence, that specified requirements have been fulfilled / επιβεβαίωση ενός ισχυρισμού, μέσω παροχής αντικειμενικών αποδείξεων ότι οι προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις έχουν εκπληρωθεί

**Validation/Verification Body / Φορέας Επαλήθευσης/Επικύρωσης:** body that performs validation or verification / φορέας που παρέχει υπηρεσίες επαλήθευσης ή επικύρωσης

**Validation statement/Δήλωση Επικύρωσης:** declaration by the validation body of the outcome of the validation process / Δήλωση από έναν φορέα επικύρωσης σχετικά με το αποτέλεσμα/συμπέρασμα μιας διεργασίας επικύρωσης

**Verification statement/Δήλωση Επαλήθευσης:** declaration by the verification body of the outcome of the verification process / Δήλωση από έναν φορέα επαλήθευσης σχετικά με το αποτέλεσμα/συμπέρασμα μιας διεργασίας επαλήθευσης

**Validation programme/Πρόγραμμα Επικύρωσης:** rules, procedures and management for carrying out validation activities in a specific sector / κανόνες, διαδικασίες και διαχείριση του τρόπου υλοποίησης των δραστηριοτήτων επικύρωσης σε έναν συγκεκριμένο τομέα (σχήμα επικύρωσης)

**Verification programme/Πρόγραμμα επαλήθευσης:** rules, procedures and management for carrying out verification activities in a specific sector / κανόνες, διαδικασίες και διαχείριση

του τρόπου υλοποίησης των δραστηριοτήτων επαλήθευσης σε έναν συγκεκριμένο τομέα (σχήμα επαλήθευσης)

**Programme owner/Ιδιοκτήτης προγράμματος:** person or organization responsible for developing and maintaining a specific validation programme or verification programme / πρόσωπο – οργανισμός υπεύθυνο για την ανάπτυξη και διατήρηση ενός συγκεκριμένου προγράμματος επικύρωσης ή επαλήθευσης (ιδιοκτήτης σχήματος)

**Scope of validation/verification / Πεδίο επικύρωσης/επαλήθευσης:** identification of the claim to be the object of validation or verification, including the boundaries of the claim, the applicable validation programme /verification programme, and the standards and other normative documents, including their date of publication, to which the claim is validated/verified / αναγνώριση του ισχυρισμού που θα αποτελέσει αντικείμενο επικύρωσης ή επαλήθευσης, συμπεριλαμβανομένων των ορίων του ισχυρισμού, του εφαρμόσιμου προγράμματος επικύρωσης ή επαλήθευσης, και των προτύπων και λοιπών κανονιστικών εγγράφων με την ημερομηνία έκδοσής τους, έναντι των οποίων θα επικυρωθεί ή επαληθευτεί ο ισχυρισμός.

**ΥΔΠ:** Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

**ΣΔΠ:** Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΑτΘ: Αέρια του Θερμοκηπίου

**ΦΠΕ:** Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης EQA HELLAS AE

### 3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας του Φορέα Πιστοποίησης Ελέγχου και Επαλήθευσης, ενώ στην εφαρμογή εμπλέκονται όλα το προσωπικό του ΦΠΕ, καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες.

Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης ή της Τεχνικής Διεύθυνσης.

### 4. Ανάπτυξη Διαδικασίας

#### 4.1 Γενικά

Στον ιστότοπο του ΦΠΕ βρίσκεται αναρτημένη η παρούσα Διαδικασία καθώς επίσης και ηλεκτρονικές φόρμες για την υποβολή ενστάσεως ή παραπόνου ή καταγγελίας ή συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ικανοποίησης του πελάτη ηλεκτρονικά.

Επιπλέον επισημαίνεται ότι ο ΦΠΕ έχει αναπτύξει και θέσει σε λειτουργία ειδική ηλεκτρονική πλατφόρμα (βάση δεδομένων) που είναι προσβάσιμη διαδικτυακά από την ιστοσελίδα του σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος, μέσω υπολογιστή ή κινητής συσκευής, στον σύνδεσμο [whistle2eqa.eqa.gr](http://whistle2eqa.eqa.gr), ώστε να υποβάλει ανώνυμα ή επώνυμα και με πλήρη προστασία οποιαδήποτε καταγγελία ή παράπονο επιθυμεί συμπεριλαμβανομένων αναφορών παραβίασης του ενωσιακού δικαίου. Όταν οι σχετικές καταγγελίες αφορούν την επίδοση του ΣΔΠ και την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης και επαλήθευσης ΕΕΑτΘ με υπόνοια παραβίασης των απαιτήσεων και κριτηρίων διαπίστευσης, τότε η αρμόδια επιτροπή διαχείρισης των αναφορών αυτών που έχει καθοριστεί από τον ΦΠΕ τις διαβιβάζει στον ΥΔΠ ώστε να τύχουν διαχείρισης σύμφωνα με τις προβλέψεις της παρούσας Διαδικασίας.

Η παρούσα διαδικασία υπόκειται σε απαιτήσεις εμπιστευτικότητας, όσον αφορά το άτομο – φυσικό πρόσωπο που υποβάλλει το παράπονο και το θέμα του παραπόνου.

## 4.2 Παράπονα

Οι πελάτες, αλλά και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο για τη λειτουργία της πιστοποίησης και επαλήθευσης μέρος, εκφράζουν τα ενδεχόμενα παράπονα τους στον ΦΠΕ, είτε προφορικά, είτε ηλεκτρονικά όπως προαναφέρθηκε είτε εγγράφως. Ανεξάρτητα από τον πρωτογενή τρόπο λήψης των παραπόνων, όλα τα παράπονα καταγράφονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στο F09-01 Παράπονο/ Ένσταση Πελάτη και αν κριθεί σκόπιμο, σε συνεννόηση με τον πελάτη, ώστε να αποσαφηνιστεί πλήρως το περιεχόμενο τους. Τα παράπονα διαβιβάζονται άμεσα στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ώστε αυτός να προβεί στις αναγκαίες ενέργειες διερεύνησης.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας προβαίνει πρωταρχικά και άμεσα (εντός 10 εργάσιμων ημερών) στις ακόλουθες ενέργειες :

- επαληθεύει την ορθότητα του παραπόνου και επιβεβαιώνει ότι άπτεται των λειτουργιών του ΦΠΕ ή οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΦΠΕ, και σε τέτοια περίπτωση εντοπίζει τις αιτίες πρόκλησής του.
- Αν το παράπονο έχει εκφραστεί για πιστοποιημένο πελάτη ή επαληθευμένη ΕΕΑτΘ από τρίτο ενδιαφερόμενο μέρος αναφέρεται στον εν λόγω πιστοποιημένο ή επαληθευμένο πελάτη άμεσα.
- αξιολογεί τη σημασία και τη βαρύτητα των δυνητικών επιπτώσεων που επιφέρει η ενδεχόμενη βασιμότητα του παραπόνου.
- προτείνει τις άμεσες διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να ληφθούν προς άρση των επιπτώσεων των βάσιμων παραπόνων, σύμφωνα με τις προβλέψεις της σχετικής Διαδικασίας Αναφορών ΜΣ και Διορθωτικών Ενεργειών P08.
- εξετάζει την ενδεχόμενη λήψη πρόσθετων διορθωτικών ενεργειών προς αποφυγή εκδήλωσης του ίδιου παραπόνου από οποιοδήποτε άλλο πελάτη στο μέλλον.
- επιβεβαιώνει την παραλαβή του παραπόνου και παρέχει στο άτομο που το υποβάλλει ενημέρωση για την πρόοδο επίλυσης και το σχετικό αποτέλεσμα μετά τη λήψη της τελικής απόφασης.

Η τελική απόφαση λαμβάνεται από την τριμελή επιτροπή στην οποία συμμετέχουν ο Τεχνικός Διευθυντής, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ένας Επιθεωρητής ή Επαληθευτής που δεν έχει συμμετοχή στην πιστοποίηση ή την επαλήθευση για την οποία έχει εκφραστεί το παράπονο εντός 30 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της αρχικής λήψης του παραπόνου, καταγγελίας ή ένστασης κατά απόφασης και για την οποία ενημερώνεται εγγράφως ο πελάτης.

Σε περίπτωση που απ' την διερεύνηση ενός παραπόνου καταγγελίας ή ένστασης κατά απόφασης του ΦΠΕ, τεθεί σε αμφιβολία η ορθότητα ή η αξιοπιστία μιας δεδομένης πιστοποίησης ή επαλήθευσης τότε ο Τεχνικός Διευθυντής, εξετάζει την πιθανότητα να επηρεάστηκαν και αποτελέσματα επιθεωρήσεων/επαληθεύσεων και άλλων πελατών της ίδιας τεχνικής περιοχής ή βιομηχανικού τομέα ή κατηγορίας αξιολόγησης (διερεύνηση της έκτασης των σχετικών επιπτώσεων) και να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες.

Τα στοιχεία του αρχείου «Παράπονα Πελατών» αποτελούν αντικείμενο που εξετάζεται κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση και την Επιτροπή Αμεροληψίας κατά τις συνεδριάσεις τους.

Η υποβολή, η διερεύνηση και οι αποφάσεις για τα παράπονα δεν πρέπει να οδηγούν σε μεροληπτικές ενέργειες κατά του ατόμου που τις υποβάλλει.



### 4.3 Ενστάσεις

Οι υποβαλλόμενες ενστάσεις κατά αποφάσεων του ΦΠΕ δύναται να υποβάλλονται από κάθε θιγόμενο από αυτές τις αποφάσεις.

Ο Τεχνικός Διευθυντής του Φορέα παραλαμβάνει τις ενστάσεις και αναθέτει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας την αρχική εξέτασή τους για την υποβολή πορίσματος σε αυτόν εντός τακτού χρονικού διαστήματος (10 εργάσιμων ημερών), σύμφωνα και με τα προβλεπόμενα στη προηγούμενη παράγραφο που αφορά τα παράπονα. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας καταγράφει την υποβληθείσα ένσταση και προσδιορίζει τους τομείς λειτουργίας και τις δραστηριότητες, που πιθανόν να εμπλέκονται με το υπό εξέταση θέμα.

Η τελική απόφαση λαμβάνεται ομοίως όπως και στα παράπονα από την τριμελή επιτροπή στην οποία συμμετέχουν ο Τεχνικός Διευθυντής, ο Διευθύνων Σύμβουλος και ένας Επιθεωρητής ή Επαληθευτής που δεν έχει συμμετοχή στη πιστοποίηση ή την επαλήθευση για την οποία έχει εκφραστεί η ένσταση εντός 30 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της αρχικής λήψης της ένστασης και για την οποία ενημερώνεται εγγράφως ο πελάτης.

Σε περίπτωση που απ' την διερεύνηση μιας ένστασης τεθεί σε αμφιβολία η ορθότητα ή η αξιοπιστία μιας δεδομένης πιστοποίησης ή επαλήθευσης τότε ο Τεχνικός Διευθυντής, εξετάζει την πιθανότητα να επηρεάστηκαν και αποτελέσματα επιθεωρήσεων και επαληθεύσεων άλλων πελατών της ίδιας τεχνικής περιοχής ή βιομηχανικού τομέα ή κατηγορίας αξιολόγησης και να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες.

Τα στοιχεία του αρχείου «Ενστάσεις Πελατών» αποτελούν αντικείμενο που εξετάζεται κατά την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση και την Επιτροπή Αμεροληψίας κατά τις συνεδριάσεις τους.

Η υποβολή, η διερεύνηση και οι αποφάσεις για τις ενστάσεις δεν πρέπει να οδηγούν σε μεροληπτικές ενέργειες κατά του ατόμου που τις υποβάλλει.

### 4.4 Ικανοποίηση Πελατών και Ενδιαφερόμενων μερών

Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου EQA HELLAS A.E. θεωρεί ότι η ανατροφοδότησή του με τεκμηριωμένες πληροφορίες από τους πελάτες σχετικά με το συνολικό επίπεδο ικανοποίησής τους από την εκάστοτε συναλλαγή τους με τον ΦΠΕ αποτελεί θεμελιώδες εργαλείο που συμβάλλει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για τον λόγο αυτό διεξάγει συστηματική ετήσια έρευνα ικανοποίησης επιθεωρούμενων πελατών με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου ικανοποίησης το οποίο βρίσκεται διαθέσιμο μέσω εφαρμογής GOOGLE προς ηλεκτρονική συμπλήρωση και υποβολή. Το σχετικό link αποστέλλεται με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σε κάθε επιθεωρούμενο πελάτη, ανεξαρτήτως είδους επιθεώρησης (αρχικής, επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης), ταυτόχρονα με την αποστολή του εκάστη τιμολογίου και με ευθύνη του Λογιστηρίου του ΦΠΕ. Για διευκόλυνση του πελάτη, στο σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επισυνάπτεται και το έντυπο Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης στην πλήρη του μορφή σε περίπτωση που κάποιος θελήσει να το συμπληρώσει και να το υποβάλει ανεξάρτητα από την εφαρμογή GOOGLE.



Όλα τα συμπληρωμένα Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης που λαμβάνονται μέσω οποιουδήποτε διαύλου επικοινωνίας (αλληλογραφίας, fax, email) αξιολογούνται από τον ΥΔΠ ο οποίος φέρει και την ευθύνη στατιστικής επεξεργασίας των αποτελεσμάτων. Τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης αποτελούν εισερχόμενη πληροφορία τόσο στην ετήσια Ανασκόπηση Διοίκησης του ΦΠΕ, όσο και στην ετήσια συνεδρίαση της Επιτροπής Αμεροληψίας.

Τυχόν παράπονα ή προτάσεις βελτίωσης που εκφράζονται μέσω του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης αξιολογούνται και σε συνεργασία με τον Δντα Σύμβουλο ή/και τον Τεχνικό Διευθυντή αποφασίζονται οι απαιτούμενες ενέργειες χειρισμού σύμφωνα με τις προβλέψεις της παρούσας Διαδικασίας που προαναφέρθηκαν.

## 5. Έντυπα

Για τις ανάγκες της τεκμηρίωσης του ΦΠΕ χρησιμοποιούνται τα παρακάτω έντυπα σε ηλεκτρονική ή φυσική μορφή:

F09-01 Παράπονο/ Ένσταση Πελάτη

F09-02 Κατάλογος Παραπόνων/ Ενστάσεων Πελατών

F09-03 Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών

## 6. Αρχεία

Ο Φορέας Πιστοποίησης Ελέγχου και Επαλήθευσης με την ευθύνη του ΥΔΠ διατηρεί ηλεκτρονικά ή/και φυσικά αρχεία Παραπόνων, Ενστάσεων, Καταγγελιών και Ικανοποίησης Πελατών, όπου αρχειοθετούνται τα Έντυπα Καταγραφής Παραπόνων, Ενστάσεων, τα Ερωτηματολόγια Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών, τα δεδομένα στατιστικής επεξεργασίας από την ετήσια διερεύνηση ικανοποίησης πελατών, όπως και την όποια αλληλογραφία έλαβε χώρα μεταξύ του Φορέα και του πελάτη στο πλαίσιο διερεύνησης και αντιμετώπισης του τυχόν παραπόνου ή ένστασης καθώς και της ανίχνευσης του επιπέδου ικανοποίησής του.