

<p style="text-align: center;">MSZT Tanúsítási Titkárság</p>	<p style="text-align: center;">ELJÁRÁSI UTASÍTÁS Panaszkezelés</p>	<p>Kiadás száma: 6. EU azonosítója: Panaszkezelés Oldal/összes oldal: 1/2</p>
---	--	---

1. Cél

Célunk a tanúsított partnerek irányítási rendszerével kapcsolatos vevői, panaszok/érdekelt fél panaszának, illetve az MSZT TT szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok nyilvántartásának és kezelésének szabályozása.

2. Alkalmazás

Ezt az eljárást alkalmazzuk a partnerek irányítási rendszerével kapcsolatos vevői panaszok/érdekelt fél panaszának, illetve az MSZT TT szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok nyilvántartása és kezelése során, a tanúsítási okirat érvényességének időtartama alatt. A panasz kivizsgálásáról az érintetteken kívül információ nem adható ki. Ez alól kivétel: Hatósági eljárás és peres eljárások, vagy az akkreditáló testület(ek) részére adandó információszolgáltatás.

3. Alkalmazott dokumentumok

Eljárások:

Fogalom meghatározások

Irányítási rendszerek felügyelete

Helyesbítő tevékenységek

MSZ EN ISO/IEC 17021-1,

Formanyomtatványok:

Jelentés vevői panasz/érdekelt fél panaszának kivizsgálásáról

Határozat vevői partner/érdekelt fél fellebbezésének/ panaszának kivizsgálásáról

