



ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ Α.Ε.  
EUROPEAN INSPECTION AND CERTIFICATION COMPANY S.A.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΠ 18.1	ΕΚΔΟΣΗ.01 ΤΡΟΠΟΠ.08	ΗΜΕΡ.ΕΚΔΟΣΗΣ 01/04/2022	ΕΓΚΡΙΣΗ Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ			ΣΕΛΙΔΑ 1 ΑΠΟ 6

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

- 1.- ΣΚΟΠΟΣ
- 2.- ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
- 3.- ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ
- 4.- ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
- 5.- ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ
- 6.- ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ
- 7.- ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ
- 8.- ΔΙΑΝΟΜΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ Α «ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΝΤΥΠΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ»



**ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ Α.Ε.  
EUROPEAN INSPECTION AND CERTIFICATION COMPANY S.A.**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΠ 18.1	ΕΚΔΟΣΗ.01 ΤΡΟΠΟΠ.08	ΗΜΕΡ.ΕΚΔΟΣΗΣ 01/04/2022	ΕΓΚΡΙΣΗ Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ			ΣΕΛΙΔΑ 2 ΑΠΟ 6

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

Η Διαδικασία καθορίζει τον τρόπο χειρισμού των παραπόνων, διαφορών και προσφυγών.

## 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η Διαδικασία εφαρμόζεται κάθε φορά που διατυπώνεται ένα παράπονο που αφορά το Σύστημα Ποιότητας, τις αποφάσεις του Φορέα ή των επιθεωρητών του ή αφορά τον τρόπο που παρέχονται οι υπηρεσίες.

Επίσης εφαρμόζεται κάθε φορά που υπάρχει διαφορά ή προσφυγή σε απόφαση της EUROCERT.

Η παρούσα εφαρμόζεται επίσης και στην περίπτωση προσφυγής ή παραπόνου που αφορά στην διοργάνωση διεργαστηριακών σχημάτων δοκιμών ικανότητας.

## 3. ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Σχετικά έγγραφα είναι τα :

3.1. Ε.Π.

3.2. ΔΠ19.3 «ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ».

## 4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

### ΠΑΡΑΠΟΝΑ

**4.1.** Οποιοσδήποτε από το προσωπικό γίνει αποδέκτης παραπόνου οποιασδήποτε μορφής από πελάτη ή άλλο ενδιαφερόμενο μέρος συμπληρώνει το έντυπο ΔΠ18.1/Ε01, επισυνάπτοντας εάν υπάρχει και το σχετικό FAX ή επιστολή του πελάτη και τα προωθεί στον ΔΔΠ.

**4.2.** Ο ΔΔΠ μαζί με τον αρμόδιο Διευθυντή, προς του οποίου το τμήμα εκφράστηκε το παράπονο, θα εξετάσουν και θα καθορίσουν εάν απαιτείται να γίνει διορθωτική ενέργεια, οπότε και εφαρμόζεται η ΔΠ19.3.

**4.3** Στην αξιολόγηση ενός παραπόνου δεν θα συμμετέχει το άτομο προς το πρόσωπο του οποίου εκφράστηκε το παράπονο.



**ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ Α.Ε.  
EUROPEAN INSPECTION AND CERTIFICATION COMPANY S.A.**

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΠ 18.1	ΕΚΔΟΣΗ.01 ΤΡΟΠΟΠ.08	ΗΜΕΡ.ΕΚΔΟΣΗΣ 01/04/2022	ΕΓΚΡΙΣΗ Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ			ΣΕΛΙΔΑ 3 ΑΠΟ 6

**4.4.** Αν διαπιστωθεί ότι το παράπονο ευσταθεί τότε ένα αντίγραφο του εντύπου ΔΠ18.1/Ε01 προωθείται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Εάν εμπλέκονται πρόσωπα ή τμήματα τότε ο ΔΔΠ για ενημέρωση αποστέλλει αντίγραφα σε αυτούς και στους Διευθυντές τους.

**4.5.** Εάν κατά την εξέταση διαπιστωθεί ότι το παράπονο δεν αφορά πρόβλημα στο Σύστημα Ποιότητας αλλά αφορά κακή εφαρμογή διαδικασιών, κανονισμών λειτουργίας από συγκεκριμένο πρόσωπο, τότε ο αρμόδιος Διευθυντής οφείλει να συζητήσει το θέμα με αυτόν και εάν απαιτείται να αποφασίσει για περαιτέρω εκπαίδευση του προσώπου. Παράλληλα εξετάζει όλες τις συναφείς με το παράπονο υποθέσεις που έχει χειριστεί το εν λόγω πρόσωπο για να προσδιορισθεί η έκταση του προβλήματος και για να ληφθούν οι κατάλληλες ενέργειες για άρση του προβλήματος.

**4.6.** Εάν από την ανωτέρω διερεύνηση δεν διαπιστωθούν ελλείψεις στο Σύστημα Ποιότητας ή στον τρόπο διεκπεραίωσης της υπόθεσης στην οποία αναφέρεται ο πελάτης, τότε ο ΔΔΠ ενημερώνει εγγράφως ή προφορικώς τον πελάτη.

**4.7.** Στην αντίθετη περίπτωση λαμβάνονται αμέσως τα κατάλληλα μέτρα για την διευθέτηση του προβλήματος και ενημερώνεται γραπτώς ή προφορικώς ο παραπονούμενος για τις ενέργειες που θα γίνουν από τον αρμόδιο Διευθυντή.

**4.8.** Όλες οι διορθωτικές ενέργειες που θα γίνουν θα βαρύνουν οικονομικά αποκλειστικά τον Φορέα.

**4.9** Σε κάθε περίπτωση πρέπει να δοθεί απάντηση στον πελάτη εντός 5 εργάσιμων ημερών. Στο έντυπο ΔΠ18.1/Ε01 καταγράφεται και ο βαθμός ικανοποίησης του πελάτη για τις ενέργειές μας. Επίσης, θα εκδοθεί επιστολή/email επιβεβαίωσης της παραλαβής του παραπόνου εντός το πολύ 5 εργάσιμων ημερών. Η αρχική απάντηση θα δοθεί εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου. Πλήρης γραπτή απάντηση θα δοθεί μετά την ολοκλήρωση της πλήρους και ενδελεχούς έρευνας του παραπόνου.

**4.10** Στις περιπτώσεις που διαπράττονται μη νόμιμες πράξεις από το προσωπικό, η εταιρείας δεσμεύεται να παραπέμψει τις υποθέσεις αυτές στις αρμόδιες αρχές

## **ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ**

Ως Προσφυγή ορίζεται κάθε αίτημα από Πιστοποιημένο Φορέα προς την EUROCERT για επανεξέταση απόφασης που έχει ήδη λάβει.



ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ Α.Ε.  
EUROPEAN INSPECTION AND CERTIFICATION COMPANY S.A.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΠ 18.1	ΕΚΔΟΣΗ.01 ΤΡΟΠΟΠ.08	ΗΜΕΡ.ΕΚΔΟΣΗΣ 01/04/2022	ΕΓΚΡΙΣΗ Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ 4 ΑΠΟ 6	

Οι προσφυγές θα οριστικοποιούνται εντός 20 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή των πληροφοριών από την αξιολογούμενη εγκατάσταση.

**4.11.** Όταν υπάρχει προσφυγή κατά αποφάσεων της EUROCERT ο Διευθύνων Σύμβουλος συμπληρώνει το έντυπο Δ 18.1/Ε01, επισυνάπτοντας εάν υπάρχει και το σχετικό FAX ή επιστολή του πελάτη.

**4.12.** Για να παραληφθεί και να εξετασθεί η προσφυγή θα πρέπει να έχει υποβληθεί εντός ενός μηνός από την κοινοποίηση της απόφασης στον ενδιαφερόμενο.

**4.13.** Ο Διευθύνων Σύμβουλος αφού συμβουλευθεί τον αρμόδιο Διευθυντή, προς του οποίου το τμήμα εκφράστηκε η προσφυγή θα εξετάσει και θα αποδεκτεί ή θα απορρίψει την προσφυγή.

**4.14.** Αν η προσφυγή γίνει δεκτή η εταιρία τροποποιεί την απόφασή της και ενημερώνει εγγράφως τον πελάτη.

**4.15.** Παράλληλα ο Διευθύνων Σύμβουλος ενημερώνει το ΔΣ.

**4.16.** Παράλληλα εφαρμόζεται άμεσα διορθωτική ενέργεια για την αποκατάσταση του προβλήματος και για την μη επανεμφάνισή του με βάση την διαδικασία ΔΠ19.3. Την αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας ελέγχει ο ίδιος ο Διευθύνων Σύμβουλος.

**4.17.** Όλες οι διορθωτικές ενέργειες που θα γίνουν θα βαρύνουν οικονομικά αποκλειστικά τον Φορέα.

**4.18.** Εάν η προσφυγή απορριφθεί ενημερώνεται εγγράφως ο προσφυγών και αιτιολογείται πλήρως η απόφαση.

**4.19.** Η απόφαση για την αποδοχή ή μη της προσφυγής πρέπει να εκδοθεί μέσα σε τρεις μήνες από την υποβολή της εκτός και αν η ισχύουσα κοινοτική ή εθνική νομοθεσία ή η αρμόδια αρχή επιβάλλει διαφορετικά.

**4.20.** Ο προσφεύγων αλλά και η EUROCERT έχουν δικαίωμα να προσφύγουν αν δεν ικανοποιηθούν σε Διαιτητικό Δικαστήριο σύμφωνα με τις διατάξεις του κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

**4.21.** Η απόφαση του Δικαστηρίου είναι οριστική και δεν υπόκειται σε ένδικο μέσον και είναι αμέσως εκτελεστή.



ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ Α.Ε.  
EUROPEAN INSPECTION AND CERTIFICATION COMPANY S.A.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΠ 18.1	ΕΚΔΟΣΗ.01 ΤΡΟΠΟΠ.08	ΗΜΕΡ.ΕΚΔΟΣΗΣ 01/04/2022	ΕΓΚΡΙΣΗ Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ
ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ		ΣΕΛΙΔΑ 5 ΑΠΟ 6	

## 5. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο ΔΔΠ τηρεί και ενημερώνει τα κάτωθι :

- Αρχείο Παραπόνων πελατών με όλη την σχετική τεκμηρίωση
- Τα έντυπα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Α.

## 6. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ
01	Δυνατότητα προσφυγής σε διαιτητικό δικαστήριο	18-02-00
02	Μη συμμετοχή στην αξιολόγηση ενός παραπόνου του ατόμου το οποίο το δέχτηκε	07-09-01
03	Ενημέρωση του πεδίου εφαρμογής της ΔΠ να καλύπτει και τα διεργαστηριακά	13-04-11
04	Ενημέρωση για άλλα ενδιαφερόμενα μέρη	22-04-13
05	Προσθήκη της παρ. 4.9	14-05-15
06	Προσθήκη ορισμού της Προσφυγής	10-02-17
07	Προσθήκη της παρ. 4.10	09-04-2021
08	Προσθήκες στις προσφυγές, στην παρ. 4.9, Παράρτημα Β	01-04-2022

## 7. ΔΙΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ
ΔΔΠ	ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ
ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	01

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

1	ΔΠ18.1/Ε01	ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ
---	------------	------------------

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

IFS complaint management

Retailers or any other interested parties have the right to forward any possible complaint or issue to IFS for investigation as part of the Integrity Program. The respective information can be for-warded by e-mail via [complaintmanagement@ifs-certification.com](mailto:complaintmanagement@ifs-certification.com) or via a complaint form on the IFS Website.

The IFS Integrity Program will gather all necessary information in order to investigate the cause of the complaint and to establish if there are deficiencies in meeting IFS requirements by certified companies,



**ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ Α.Ε.  
EUROPEAN INSPECTION AND CERTIFICATION COMPANY S.A.**

<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΠ 18.1</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ.01 ΤΡΟΠΟΠ.08</b>	<b>ΗΜΕΡ.ΕΚΔΟΣΗΣ 01/04/2022</b>	<b>ΕΓΚΡΙΣΗ Δ/ΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ</b>
<b>ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ</b>			<b>ΣΕΛΙΔΑ 6 ΑΠΟ 6</b>

accredited certification bodies or IFS Auditors. Appropriate steps will be taken to fully investigate a complaint, which may include requesting a certification body to carry out internal investigations and to provide a statement on the outcome of the investigations to IFS.

Finally, the IFS Quality Assurance Management department will decide which approach would be best to assess and solve the complaint. This might also be to plan an Integrity on-site check at the IFS certified company to investigate the case on-site or to organise an Integrity witness audit for an IFS Auditor involved in the complaint case (in this case, an Integrity auditor assesses an IFS Auditor during one of her/his next regular IFS Assessments).

Based on the complaint, the Integrity on-site check will mainly be performed on an unannounced basis (announcement 30 minutes before the start of the Integrity on-site check). In some special cases, the Integrity on-site check might also be performed on an announced basis (generally announced about 48 hours before).

For the handling of complaints received by the IFS Offices, the basis for complaint management is described in the IFS Framework Agreement with certification bodies:

- If the complaint relates to the quality of IFS Assessments or the content of IFS Assessment reports, the IFS Offices require the certification body to provide a statement on the cause and the measures identified to rectify the problem within two (2) weeks.
- If the complaint relates to administrative errors, e.g. in IFS Assessment reports, IFS Certificates or in the IFS Database, the IFS Offices ask the certification body to provide a statement and rectify the problem within one week. The statement shall be issued in writing, by e-mail or post.