


ME-18 Rev. 00 1/2 oldal	MINŐSÉGÜGYI UTASÍTÁS	
	Fellebbezések kezelési folyamatára	

Fellebbezések kezelési folyamata:

A tanúsító hely döntéseivel szemben minden ügyfelünknek joga van írásban fellebbezni. A fellebbezést a TAM CERT Magyarország Kft címére kell megküldeni, Budapest 1013 Lánchíd utca 15-17.

A fellebbezések kezelését az alábbiak szerint végezzük:

1. A benyújtott fellebbezéseket 30 napon belül kell elbírálni. Amennyiben ez nem lehetséges akkor a fellebbezést benyújtót írásban értesíteni kell.
2. A tanúsító hely a kézhez kapott fellebbezést azonosító számmal látja el és ezt visszaigazolja a benyújtó részére.
3. A beérkezett fellebbezéseket a TAM CERT tanúsító hely minőségügyi megbízottja kapja meg, megvizsgálja és értékeli. Előkészíti a tárgyhoz kapcsolódó feljegyzéseket és nyomon követési lap kiállításával a vezetőség felé továbbítja.
4. A vezetőségi kivizsgálásban csak olyan személy vehet részt aki nem érintett a fellebbezéssel kapcsolatban. A vezetőség a szükség szerint (a további pontosítás érdekében) meghallgatja a fellebbezésben érintett személyeket nevezetesen:
 - a panaszost
 - az érintett auditorokat és munkatársakat szükség esetén a tanúk és okiratok figyelembevételével bizonyítási eljárást kell lefolytatni.
 - kivizsgáláshoz szakértő igénybevétele is szükséges lehet, de nem vehető igénybe olyan személy aki az ügyben bármely módon érintett. A meghallgatandó tanúkra a panasztevő is adhat javaslatot.
5. A fellebbezés beadása vizsgálása elbírálása során semminemű megkülönböztetést nem eszközölünk a fellebbezést beadóval szemben.
6. A vizsgálat eredményét a fellebbezést benyújtó részére írásban megküldjük, közölve a vizsgálat befejezésének tényét.
7. A vizsgálat folyamatának nyomon követését a vizsgálat lap kitöltésével biztosítjuk.
8. A vezetőségi döntéssel szemben 15 napon belül az Irányító Testülethez címzett, de a Vezetőségnél benyújtott kérelemnek van helye. A vezetőség 8 napon belül köteles a kérelmet az összes előzménnyel együtt az IT elnökének megküldeni, aki az érdemi döntés meghozatalához 3 tagi bizottságot hoz létre. A felülvizsgálat eljárásban érdemben nem vehet részt az a személy aki tanúsítási vagy elbírálási folyamatban korábban részt vett.

ME-18 Rev. 00 2/2 oldal	MINŐSÉGÜGYI UTASÍTÁS	
	Fellebbezések kezelési folyamatára	

Az IT-nek a döntését 30 napon belül kell meghozni és írásban értesíteni a felülvizsgálati kérelmet benyújtó ügyfél felé.

9. A döntéseket vizsgálatok során feltárt hiányosságokra hozott helyesbítő tevékenységet nyilvántartjuk, negyed évenként értékeljük és annak eredményeit beépítjük folyamatainkba,