

ΤΙΤΛΟΣ : ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ : ΛΔ 61-4 ΣΕΛΙΔΑ 1 ΑΠΟ 5
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ : Α. ΠΟΛΙΤΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ : 30/06/2023

1. ΣΚΟΠΟΣ

Καθορισμός των μεθόδων που ακολουθούνται από τη ΛΑΜΠΟΡ για την αντιμετώπιση ενστάσεων και παραπόνων, όπως αυτά ορίζονται παρακάτω:

- α) **Ένσταση:** αίτημα εκπροσώπου πελάτη της ΛΑΜΠΟΡ για επανεξέταση απόφασης πιστοποίησης ή αμφισβήτηση αποτελέσματος δοκιμής της ΛΑΜΠΟΡ.
- β) **Παράπονο:** δήλωση δυσαρέσκειας που σχετίζεται με τις δραστηριότητες της ΛΑΜΠΟΡ -πέρα από ένσταση- από οποιοδήποτε άτομο ή οργανισμό, για την οποία αναμένεται απόκριση από τη ΛΑΜΠΟΡ.

2. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- α) Το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης (ΑΣΠ)
- β) Ο/Η Διευθύνων/νουςα Σύμβουλος (ΔΣ)
- γ) Ο/Η Υπεύθυνος/η Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ)
- δ) Ο/Η Διευθνής/ντρια Εργαστηρίου (ΔΕ)
- ε) Ο/Η Διευθνής/ντρια Πιστοποίησης Προϊόντων (ΔΠΠ)
- στ) Ο/Η Διευθνής/ντρια Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης (ΔΠΣΔ)
- ζ) Λοιπό προσωπικό

3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

3.1 Κάθε εισερχόμενο παράπονο/ένσταση που λαμβάνει οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού της ΛΑΜΠΟΡ πρέπει να ταξινομηθεί, να καταγραφεί επίσημα και να λάβει αριθμό πρωτοκόλλου από τη Γραμματεία. Η ΛΑΜΠΟΡ διασφαλίζει την ύπαρξη μηχανισμού υποβολής παραπόνων μέσω διάθεσης στον ιστότοπό της Δελτίου Υποβολής Παραπόνων/Ενστάσεων (**ΦΟ 64**). Οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού εκτός του/της ΥΔΠ λάβει παράπονο που δεν αποτυπώνεται σε (ΦΟ 64) ήτοι προφορικά ή μέσω άλλης γραπτής επικοινωνίας, δεν απαντά στο υποβάλλον άτομο επί του περιεχομένου του παραπόνου αλλά ενημερώνει το υποβάλλον μέρος γραπτά για την ύπαρξη του (ΦΟ 64) και τον ρόλο του/της ΥΔΠ στη διαχείριση όλων των εισερχόμενων παραπόνων/ενστάσεων, αναφέροντας λόγους ιχνηλασιμότητας και διασφάλισης ποιότητας και παρέχοντας κάθε λογική διευκόλυνση για την πρόσβαση του υποβάλλοντος στο δελτίο. Ο/Η ΥΔΠ κοινοποιείται στην πρώτη

ΤΙΤΛΟΣ : ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ : ΛΔ 61-4 ΣΕΛΙΔΑ 2 ΑΠΟ 5
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ : Α. ΠΟΛΙΤΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ : 30/06/2023

επικοινωνία εκ μέρους της ΛΑΜΠΟΡ, καθίσταται υπεύθυνο άτομο για τα επόμενα βήματα της διαδικασίας και αναλαμβάνει αποκλειστικά την επικοινωνία με το υποβάλλον μέρος. Το μέλος προσωπικού που λαμβάνει το παράπονο, ο/η ΥΔΠ, η Γραμματεία και όλα τα εμπλεκόμενα μέρη υποχρεούνται σε τήρηση εσωτερικής και εξωτερικής εμπιστευτικότητας κατά τη διαχείριση του παραπόνου. Η εμπιστευτικότητα αφορά όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που δεν εμπλέκονται άμεσα στη διερεύνηση, συμπεριλαμβανομένου του μέρους που αποτελεί αντικείμενο του παραπόνου.

3.2 Το παράπονο/ένσταση λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου από τη Γραμματεία μόνο κατόπιν λήψης συμπληρωμένου (ΦΟ 64). Δίνεται η δυνατότητα στο υποβάλλον μέρος να αιτηθεί τη συνδρομή του ΥΔΠ στη σύνταξη του ΦΟ 64 προς διευκόλυνσή του. Σε τέτοια περίπτωση, το τελικό κείμενο δύναται να συνταχθεί από τον ΥΔΠ και ο υποβάλλον συμφωνεί με αυτό υπογράφοντας το ΦΟ 64. Σε κάθε περίπτωση η Γραμματεία κοινοποιεί τον αριθμό πρωτοκόλλου στον/στην ΥΔΠ. Σε περίπτωση που το υποβάλλον μέρος δεν επιθυμεί να συντάξει ΦΟ 64 ή αποσύρει το παράπονο/ένσταση, η επικοινωνία καταγράφεται σε έντυπο επικοινωνίας πελάτη ΦΟ 41 από το λαμβάνον μέρος και η ΛΑΜΠΟΡ δύναται να αξιολογήσει κατά τις εσωτερικές διαδικασίες ανασκόπησης σαν παρατηρήσεις ή συμβουλές τυχόν ευρήματα που αφορούν την περίπτωση αυτή. Εάν κατά την αρχική αξιολόγηση του παραπόνου ο ΥΔΠ κρίνει τεκμηριωμένα πως το παράπονο δεν σχετίζεται με τις υπηρεσίες που προσφέρει η ΛΑΜΠΟΡ, δεν υποχρεούται σε περαιτέρω ενέργειες που αφορούν την επίλυση του παραπόνου, κάτι που επικοινωνείται στον πελάτη γραπτώς.

3.3 Ο/Η ΥΔΠ ενημερώνει το υποβάλλον μέρος για τη λήψη του παραπόνου/ένστασης, διασαφηνίζει τυχόν ασάφειες ή/και ζητάει την αποστολή συμπληρωματικών στοιχείων/τεκμηρίων. Ο/Η ΥΔΠ συμφωνεί με το υποβάλλον μέρος ως προς το τελικό κείμενο που θα καταγραφεί στο Δελτίο Παραπόνων – Ενστάσεων (**ΦΟ 61**) το συντάσσει και το κοινοποιεί στο υποβάλλον μέρος, το οποίο έχει τρεις (3) εργάσιμες ημέρες για να ασκήσει ένσταση ως προς την τελική διατύπωση, διαφορετικά θεωρείται πως το αποδέχεται. Ο/Η ΥΔΠ ενημερώνει τον/τη ΔΣ για τη λήψη και διαχείριση του παραπόνου/ένστασης και η διαδικασία συνεχίζεται.

3.4 Ο/Η ΥΔΠ ταξινομεί την κάθε περίπτωση στις ακόλουθες κατηγορίες:

3.4.1 Κατηγορία Α - Αρνητική αναφορά της αρμόδιας αρχής, Παράπονο σχετικό με απόφαση πιστοποίησης.

Παράδειγμα - αρνητική αναφορά αρμόδιας αρχής: Απόφαση της αρμόδιας αρχής που απαγορεύει από την κυκλοφορία πιστοποιημένο από τη ΛΑΜΠΟΡ προϊόν.

Παράδειγμα – παράπονο σχετικό με απόφαση πιστοποίησης: Δυσaréσκεια καταναλωτή για πιστοποιημένο από τη ΛΑΜΠΟΡ προϊόν.

ΤΙΤΛΟΣ : ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ : ΛΔ 61-4 ΣΕΛΙΔΑ 3 ΑΠΟ 5
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ : Α. ΠΟΛΙΤΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ : 30/06/2023

3.4.2 Κατηγορία Β: Ένσταση σχετική με απόφαση πιστοποίησης.

Παράδειγμα: Ένσταση για μη συμμόρφωση που εξέδωσε επιθεωρητής της ΛΑΜΠΟΡ κατά την επιθεώρηση συστήματος διαχείρισης.

3.4.3 Κατηγορία Γ: Παράπονο ή ένσταση που δεν σχετίζεται με απόφαση πιστοποίησης.

Παράδειγμα: Αποτελέσματα δοκιμών που δεν σχετίζονται με απόφαση πιστοποίησης, ανεπαρκής εξυπηρέτηση πελατών όπως καθυστερήσεις παράδοσης εκθέσεων δοκιμών, αργοπορία στη διενέργεια της επιθεώρησης, προβλήματα συμπεριφοράς προσωπικού.

3.5 Ο/Η ΥΔΠ λαμβάνει τις κατάλληλες ενέργειες ανάλογα με την κατηγορία του παράπονο/ένστασης.

3.5.1 Αν το παράπονο/ένσταση ταξινομηθεί στις κατηγορίες Α ή Β:

3.5.1.1 Ο/Η ΥΔΠ διαβιβάζει στον/στην πρόεδρο του ΑΣΠ το συμπληρωμένο (ΦΟ 61) και τη συνοδευτική αλληλογραφία/τεκμηρίωση.

3.5.1.2 Συστήνεται επιτροπή ενστάσεων/παραπόνων αποτελούμενη από τρία μέλη του ΑΣΠ. Εάν κάποιο μέλος του ΑΣΠ έχει εμπλοκή με την υπόθεση, εξαιρείται υποχρεωτικά. Πρόεδρος της επιτροπής ορίζεται ο/η πρόεδρος του ΑΣΠ και αναλαμβάνει τον συντονισμό των ενεργειών της επιτροπής.

3.5.1.3 Σε περίπτωση ένστασης, ο υποβάλλων έχει το δικαίωμα να φέρει αντίρρηση για οποιοδήποτε μέλος της επιτροπής εφόσον προσκομίσει σχετική τεκμηρίωση για τους λόγους που δεν επιθυμεί τη συμμετοχή του στην εξέταση της ένστασης. Η επιτροπή κατόπιν εξέτασης των τεκμηρίων κρίνει αν θα εξαιρεθεί ή όχι το μέλος της. Σε περίπτωση απόρριψης της αντίρρησης, η επιτροπή οφείλει να παρουσιάσει τεκμήρια για την απόφασή της. Τα μέλη που εξαιρούνται από τη συμμετοχή τους στην επιτροπή δεν αντικαθίστανται και η επιτροπή συνεχίζει την εξέταση της ένστασης αποτελούμενη από τα εναπομείναντα μέλη.

3.5.1.4 Εάν απαιτείται από τη φύση του παραπόνου/ένστασης, ο/η πρόεδρος του ΑΣΠ ή ο/η ΥΔΠ μπορεί να ζητήσει τη συμμετοχή στην επιτροπή με συμβουλευτικό ρόλο ατόμων που εργάζονται ή συνεργάζονται με τη ΛΑΜΠΟΡ με ανάλογη τεχνική επάρκεια, τα οποία δεν εμπλέκονται στην υπόθεση και δεν έχουν δικαίωμα ψήφου κατά την εξέταση της ένστασης/παραπόνου. Επιπλέον, η επιτροπή έχει την πλήρη αρμοδιότητα να καλέσει οποιοδήποτε άλλο άτομο (πχ πελάτη ή μάρτυρα) κρίνει σκόπιμο για συνεισφορά επί της ένστασης/παραπόνου. Τα μέλη της επιτροπής

καταγράφονται στο (ΦΟ 61) και το προσυπογράφουν.

3.5.1.5 Η επιτροπή σε χρονικό διάστημα μικρότερο των δέκα (10) εργάσιμων ημερών, πραγματοποιεί διερεύνηση μέσω της συγκέντρωσης και επιβεβαίωσης όλων των απαιτούμενων πληροφοριών. Η επιτροπή έχει τη δυνατότητα διενέργειας ειδικής επιθεώρησης σύμφωνα με τον αντίστοιχο ειδικό κανονισμό πιστοποίησης.

3.5.1.6 Η επιτροπή συνεδριάζει και αποφασίζει για την αποδοχή ή την απόρριψη του παραπόνου/ένστασης και για επόμενες ενέργειες, εφόσον απαιτούνται. Η απόφασή της λαμβάνεται εντός δέκα (10) ημερών από την επιβεβαίωση των στοιχείων και προωθείται στον/στην ΥΔΠ που ενημερώνει επίσημα το υποβάλλον μέρος εντός τριών (3) ημερών από τη λήψη της απόφασης.

3.5.1.7 Σε περίπτωση παραπόνου/ένστασης κατηγορίας Α, αν το υποβάλλον μέρος δεν αποδεχτεί την απόφαση ή/και τις διορθωτικές ενέργειες, συγκαλείται εκ νέου η επιτροπή όπου πλέον η απόφαση της είναι τελική και δεν επιδέχεται νέας προσφυγής. Το υποβάλλον μέρος δύναται να καταθέσει ένσταση κατά της απόφασης ή/και των διορθωτικών ενεργειών εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών, υποβάλλοντας τα κατάλληλα τεκμήρια για την κίνηση αυτή. Σε αυτήν την περίπτωση η ένσταση επί της απόφασης εξετάζεται με τον ίδιο τρόπο και την ίδια διαδικασία και η τελική απόφαση καταγράφεται στο (ΦΟ 61). Σε περίπτωση παραπόνου/ένστασης κατηγορίας Β, η απόφαση της επιτροπής είναι τελική και δεν επιδέχεται νέας προσφυγής. Μέχρι την ενημέρωση του ενδιαφερόμενου για την τελική απόφαση, ισχύει η προηγούμενη απόφαση της ΛΑΜΠΟΡ.

3.5.2 Αν το παράπονο ταξινομηθεί στην κατηγορία Γ, ο ΥΔΠ αξιολογεί με τη βοήθεια του/της Διευθυντή/ντριας του αντίστοιχου τμήματος της ΛΑΜΠΟΡ την υποβληθείσα έκφραση δυσανεξίας, όπως αυτή δηλώνεται από τη συναφή αλληλογραφία και το (ΦΟ 61).

3.5.2.1 Ο ΥΔΠ με τη βοήθεια του/της Διευθυντή/ντριας του αντίστοιχου τμήματος, σε χρονικό διάστημα μικρότερο των δέκα (10) εργάσιμων ημερών, πραγματοποιεί τη διερεύνηση μέσω της συγκέντρωσης και επιβεβαίωσης όλων των απαιτούμενων πληροφοριών. Μέχρι το τέλος των δέκα (10) ημερών ο ΥΔΠ αποφασίζει για την αποδοχή ή την απόρριψη του παραπόνου και για επόμενες σχετικές ενέργειες, εφόσον απαιτούνται. Ο ΥΔΠ ενημερώνει επίσημα τον εκπρόσωπο του πελάτη σε χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) ημερών.

3.5.3 Ο ΥΔΠ καταγράφει στο (ΦΟ 61) τις προληπτικές ή/και διορθωτικές ενέργειες που

αποφασίστηκαν καθώς και την προθεσμία υλοποίησής τους.

- 3.5.4** Ο ΥΔΠ αναθέτει στους αρμόδιους διευθυντές τμημάτων της ΛΑΜΠΟΡ την εφαρμογή των διορθωτικών/προληπτικών ενεργειών που τους αφορούν και ο ίδιος είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο της έγκαιρης εφαρμογής και της αποτελεσματικότητας των ενεργειών που αποφασίστηκαν.
- 3.5.5** Ο ΥΔΠ παραδίδει το Δελτίο Παραπόνων – Ενστάσεων προς υπογραφή ορθής ολοκλήρωσης στον/στη ΔΣ.
- 3.5.6** Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά τον ΥΔΠ τότε ο αναπληρωτής ΥΔΠ αξιολογεί το συγκεκριμένο παράπονο και ακολουθεί τις διαδικασίες που περιγράφονται παραπάνω.
- 3.5.7** Τα Πρακτικά της Επιτροπής καθώς και το ολοκληρωμένο (ΦΟ 61) υποβάλλονται στην ετήσια Ανασκόπηση Διοίκησης και στην ετήσια συνεδρίαση του ΑΣΠ.
- 3.5.8** Το παρόν δύναται να κοινοποιηθεί στο υποβάλλον μέρος κατόπιν αίτησής του, στα πλαίσια της πολιτικής ποιότητας και διαφάνειας της ΛΑΜΠΟΡ.
- 3.5.9** Προσωπικό που είχε στο παρελθόν οποιαδήποτε συνεργασία εμπορικής φύσεως (πχ συμβουλευτική, εργασιακή σχέση) με το υποβαλλον μέρος σε χρονικό διάστημα έως και 2 έτη πριν τη λήψη του παραπόνου/ένστασης, αποκλείεται αυτόματα από την ανασκόπηση ή απόφαση επί του παραπόνου/ένστασης.

4. ΑΡΧΕΙΑ

Η ΛΑΜΠΟΡ υποχρεούται στη διατήρηση ηλεκτρονικού ή φυσικού φακέλου με τίτλο «Παράπονα – Ενστάσεις» ο οποίος θα περιέχει:

- i. Όλα τα ενεργά/υπό επεξεργασία Δελτία Παραπόνων - Ενστάσεων (ΦΟ - 61), τα Δελτία Υποβολής Παραπόνων - Ενστάσεων (ΦΟ 64) και όλη τη συνοδευτική αλληλογραφία/τεκμηρίωση.
- ii. Πλήρες ιστορικό των διευθετημένων Παραπόνων/Ενστάσεων, τα έντυπα (ΦΟ - 61), τα έντυπα (ΦΟ – 64) και τη συνοδευτική αλληλογραφία/τεκμηρίωση.

5. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΛΛΑΓΗΣ)
2	09/06/2017	Προσαρμογή της διαδικασίας στη νέα σύνθεση του ΑΣΠ.
3	18/01/2023	Διορθωτικές αλλαγές στο κείμενο και τη δομή, τροποποίηση ορισμών, σύμπτυξη ενοτήτων, επανακαθορισμός αρμοδιοτήτων και ορισμός συγκεκριμένων προσώπων για διαχείριση παραπόνων/ενστάσεων, συγκεκριμενοποίηση διαμοιρασμού της πληροφορίας, τροποποίηση διαστήματος διερεύνησης από το ΑΣΠ, τροποποίηση περιπτώσεων που εμπλέκεται το ΑΣΠ, αναφορά σε νέο έντυπο (ΦΟ 64) και τροποποίηση χρήσης εντύπου (ΦΟ 61).