

VABEKO Műszaki Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. Anyagvizsgáló Laboratórium



Anyagvizsgáló Laboratórium

H-8600 Siófok, Fő u. 260.

Tel.: 06-84-311-310, GSM: 06-30-350-77-50 IP: 06-21-222-23-10

Fax: 06-84-315-016, 06-84-519-438

WEB: www.vabekokft.hu e-mail: vabekokft@vabekokft.hu

Panaszok kezelése

	Készítő	Ellenőrző	Jóváhagyó
Név/Beosztás	Puskás Tamás / Minőségügyi megbízott	Maczkó Gábor / Laboratóriumvezető	Bernula János / Ügyvezető
Dátum	2024.03.25.	2024.03.25.	2024.03.25.

Tartalom

1. A szabályozás célja	3
2. Alkalmazási terület.....	3
3. Meghatározások.....	3
4. A szabályozás leírása.....	3
5. Módosítások jegyzéke	4

1. A szabályozás célja

Jelen eljárásutasítás a VABEKO Műszaki Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. Anyagvizsgáló Laboratórium (továbbiakban: laboratórium) szakmai tevékenységével kapcsolatban érkezett panaszok kezelésének szabályozása.

2. Alkalmazási terület

Ez az eljárásutasítás a laboratórium minden munkatársára vonatkozik.

3. Meghatározások

Panasz: A laboratóriummal szembeni elégedetlenség kifejezése, annak szolgáltatásával vagy magával a panaszkezelési folyamattal kapcsolatosan, ahol a választ vagy az intézkedést kifejezetten vagy hallgatólagosan elvárják.

4. A szabályozás leírása

A beérkező panaszt vagy fellebbezési kérelmet minden munkatárs fogadhatja az ügyféltől, azonban azt azonnal továbbítani szükséges a laboratórium vezetőjének és minőségügyi megbízottjához.

A Minőségügyi megbízott feladata a panasz nyilvántartása és a folyamat koordinálása.

A panasz benyújtására vonatkozóan nincs megkötés, azt bárki megteheti.

A panaszokat a laboratórium szintén nem-megfelelőségnek tekinti, így a LAB 04-A formalaapon kell dokumentálni annak kivizsgálását.

A panaszt annak beérkezésekor nyilvántartásba kell venni a laboratórium adatbázisában (LAB 04-A).

Jogi kérdések esetén a laboratórium a panaszkezelési folyamatba külső jogi szakértő segítségét kérheti.

A panaszosnak az általa tett bejelentésére 30 napon belül írásban választ kell kapnia a panasz kivizsgálásának lefolytatásáról és a – megfelelő indokolással ellátott – határozatról.

Vizsgálattal kapcsolatos panaszok kivizsgálása a következők szerint történik:

- Meg kell vizsgálni, hogy a laboratórium által vizsgálat termékről van-e szó;
- Ha a panasz már a vizsgálati mintára is érvényesíthető, úgy először azt kell megállapítani, hogy figyelembe vették-e az összes vizsgálati szempontot, és a vizsgálatot helyesen végezték-e el.

5. Módosítások jegyzéke

Módosítás dátuma	Verzió száma	Változás leírása
2024.01.15.	1.	Első verzió
2024.03.25.	2.	Puskás Tamás kinevezése minőségügyi megbízottként Horváth Ervin MIR vezető helyett