

Panaszok kezelése

Eljárásutasítás

Dokumentum száma	EU 11
Verziószám:	1. verzió
Érvényesség ideje:	2024.03.04.
Dokumentum tulajdonosa:	Samu József, laboratóriumvezető
Készítő:	Puskás Tamás (minőségügyi megbízott)
Ellenőrző:	Szikora Marcell (laboratóriumi mérnök)
Jóváhagyó:	Samu József (laboratóriumvezető)
Terület:	EMC Vizsgálólaboratórium
Figyelmeztetés:	A dokumentum digitális változata az érvényes.

Tartalom:

Ez a dokumentum az EMC labor panasz kezelési eljárásait ismerteti.

A dokumentum szerzői joga és annak minden kiegészítése a thyssenkrupp AG tulajdona. Szigorúan tilos a dokumentumot másolni, terjeszteni vagy hozzáférhetővé tenni harmadik fél számára a thyssenkrupp AG írásos engedélye nélkül.

Tartalom

1. A szabályozás célja	3
2. Eljárás	3
2.1 Illetékességek és felelősségek	3
2.2 A panaszok kezelése.....	3
6. Módosítások jegyzéke	4

1. A szabályozás célja

Jelen eljárásutasítás célja a Thyssenkrupp Components Technology Hungary Kft. EMC vizsgálólaboratórium (továbbiakban: laboratórium) szakmai tevékenységével kapcsolatban érkezett panaszok, fellebbezések kezelésének szabályozása.

2. Eljárás

2.1 Illetékességek és felelőségek

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

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

2.2 A panaszok kezelése

A panasz benyújtására vonatkozóan nincs megkötés, azt bárki megteheti.

A panaszokat az EU 10-A formalap megfelelő kitöltése kötelező.

A panaszt annak beérkezésekor nyilvántartásba kell venni a laboratórium adatbázisában (EU 10-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 kapcsolatban panaszok kivizsgálása a következők szerint történik:

- Meg kell vizsgálni, hogy a laboratórium által vizsgált 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.
- Amennyiben a panasz a helyesen alkalmazott vizsgálati eljárás ellenére is fennáll, úgy a vonatkozó eljárást szükséges átdolgozni;

6. Módosítások jegyzéke

Kiadás	Dátum	Változás leírása
1.	2024.03.04.	1. kiadás