

Διαχείριση Παραπόνων – Ενστάσεων

Η TÜV HELLAS A.E., ως διαπιστευμένος φορέας πιστοποίησης και ελέγχου, έχει καθιερώσει και εφαρμόζει τεκμηριωμένη διαδικασία για τη διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων από όπου και αν αυτά προέρχονται. Με υψηλό το αίσθημα ευθύνης και γνώμονα την ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη, δίνεται η δυνατότητα στον οποιοδήποτε θέλει να υποβάλλει επωνύμως παράπονο να το κάνει, κατά προτίμηση εγγράφως. Η υποβολή ενστάσεων πρέπει να γίνεται με τη χρήση του τυποποιημένου επισυναπτόμενου εντύπου QF(ADM-14)-01, ενώ ενθαρρύνεται η χρήση του ίδιου εντύπου και για την υποβολή παραπόνου.

Οι βασικοί κανόνες που ακολουθούνται για τη διαχείριση των παραπόνων και ενστάσεων είναι :

- Τα παράπονα και οι ενστάσεις υποβάλλονται στα κεντρικά της TÜV HELLAS - Τηλ : 2152157400 / Διεύθυνση : Λεωφ. Μεσογείων 282, 155 62 Χολαργός / Fax : 210 6528025 / e-mail : info@tuvhellas.gr
- Μετά την καταχώρηση, το έγγραφο διαβιβάζεται στον Διευθυντή της αρμόδιας Διεύθυνσης για διερεύνηση.
- Ο Διευθυντής της αρμόδιας Διεύθυνσης επικοινωνεί με τον αποστολέα για την επιβεβαίωση παραλαβής ή/και ζήτηση τυχόν διευκρινίσεων.
- Η TÜV HELLAS διερεύνα το παράπονο / την ένσταση και επικοινωνεί όταν και αν χρειάζεται με τον αποστολέα και τους εμπλεκόμενους για τυχόν διευκρινίσεις και συλλογή όλων των απαραίτητων στοιχείων προκειμένου να αξιολογηθεί πληρέστερα το παράπονο / η ένσταση
- Εάν από τη διερεύνηση προκύψει η βασιμότητα του παραπόνου ή της ένστασης, τότε αποφασίζονται και υλοποιούνται διορθωτικές ενέργειες.
- Ο αποστολέας του παραπόνου ή της ένστασης ενημερώνεται εγγράφως για τα αποτελέσματα της διερεύνησης και τις τυχόν διορθωτικές ενέργειες.
- Σε περίπτωση που ο αποστολέας της ένστασης δεν συμφωνεί με τα αποτελέσματα της διερεύνησης μπορεί να απευθυνθεί και στην Επιτροπή Ελέγχου Αξιοπιστίας της TÜV HELLAS..
- Η TÜV HELLAS με τη λήψη οποιουδήποτε καταγεγραμμένου και επαληθεύσιμου/ βάσιμου παραπόνου/ενστάσεως δεσμεύεται ότι θα το χειριστεί άμεσα και αμερόληπτα, τηρώντας τους κανόνες εμπιστευτικότητας για τον παραπονούμενο ή όποιον τρίτο.
- Η απόφαση επί παραπόνου/ένστασης είναι δεσμευτικού χαρακτήρα ενώ μέχρι να εκδοθεί διατηρείται η προϋπάρχουσα κατάσταση.