

### **1. Υποβολή παραπόνων**

Όλοι οι πελάτες του εργαστηρίου διακριβώσεων μπορούν να υποβάλουν παράπονα προφορικά ή γραπτά προς τη γραμματεία της HELLAMCO ή οποιοδήποτε μέλος του εργαστηρίου.

Η γραπτή υποβολή μπορεί να γίνει είτε στο email του εργαστηρίου [metrology@hellamco.gr](mailto:metrology@hellamco.gr), είτε στο FAX της Εταιρίας +302106801672.

### **2. Διερεύνηση του προβλήματος**

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας του εργαστηρίου διερευνά άμεσα την υπόθεση, επικοινωνεί με το εμπλεκόμενο προσωπικό και, όπου χρειαστεί, με τον πελάτη και διευθετεί το πρόβλημα με βάση το ενδιαφέρον της Hellamco για τον πελάτη αλλά και τη διασφάλιση του δικαίου και από τις δύο πλευρές.

### **3. Τρόπος χειρισμού των παραπόνων και απάντηση στον πελάτη**

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας του εργαστηρίου, αφού συνεργασθεί με όσα από τα άτομα της εταιρείας κρίνει απαραίτητο, αποφασίζει για τον τρόπο χειρισμού του παραπόνου και ενημερώνει, εφόσον χρειαστεί, τον Διευθυντή του εργαστηρίου προτού προχωρήσει σε διορθωτικές ενέργειες.

Ο χειρισμός του παραπόνου γίνεται όσο το δυνατόν ταχύτερα. Οι αποφάσεις που λαμβάνει το εργαστήριο σχετικά με τα παράπονα, πριν κοινοποιηθούν στους πελάτες, ανασκοπούνται και εγκρίνονται από τον Διευθυντή του Εργαστηρίου. Το εργαστήριο συμπληρώνει γραπτή αναφορά – απάντηση προς τον πελάτη, στην οποία αναφέρει τις παρατηρήσεις σχετικά με τη διερεύνηση που διεξήχθη και τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες έχει προβεί, εφόσον έχουν προκύψει τέτοιες. Την αναφορά - απάντηση υπογράφει ο Διευθυντής του Εργαστηρίου ή άλλο άτομο που δεν συμμετείχε στις υπόψη δραστηριότητες (πχ. Αναπληρωτή Υπεύθυνο Ποιότητας).

Όταν το παράπονο, εγείρει αμφιβολίες σχετικά με την ποιότητα των αποτελεσμάτων των διακριβώσεων ή με τη συμμόρφωση του εργαστηρίου με τις πολιτικές και διαδικασίες του ή με τις απαιτήσεις της διαπίστευσης, ακολουθεί εσωτερική επιθεώρηση των εμπλεκόμενων δραστηριοτήτων, για να διαπιστωθεί εάν υπήρξαν μη συμμορφώσεις. Τα αποτελέσματα της επιθεώρησης καταγράφονται.

Εάν η επιθεώρηση εντοπίσει μη-συμμορφώσεις, το εργαστήριο προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες που θα εξαλείψουν τις μη συμμορφώσεις και ενδεχομένως στη λήψη προληπτικών ενεργειών. Στην περίπτωση που οι μη συμμορφώσεις έχουν επηρεάσει την εγκυρότητα ορισμένων αποτελεσμάτων διακριβώσεων, το εργαστήριο ενημερώνει αμέσως γραπτώς τους αποδέκτες των αποτελεσμάτων αυτών.

### **4. Ανασκόπηση των παραπόνων**

Τα παράπονα ανασκοπούνται κάθε χρόνο κατά την ανασκόπηση από τη Διοίκηση. Τα παράπονα αποτελούν για το εργαστήριο ένδειξη της ικανοποίησης των πελατών και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης, των διακριβώσεων και των παρεχόμενων στους πελάτες υπηρεσιών.