

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS SOPRONI EGYETEM Környezeti Információ Validáló és Verifikáló Testület	Azonosító: ME 2
		Kiadás száma: 1.
		Kiadás dátuma: 2024. 07. 10.
	A panaszok kezelése	Változat száma: 2. Kiadás dátuma: 2025. 06. 30.
		Oldalszám: 1.

ME 2

A panaszok kezelése

Készítette:

Dr. Vágvölgyi Andrea
minőségirányítási vezető

Ellenőrizte és jóváhagyta:

Prof. Dr. Lakatos Ferenc
megfelelőségértékelési vezető

Dokumentum felülvizsgálat

Felülvizsgálat dátuma	Módosítás szükséges/ nem szükséges	Módosított fejezet/szakasz	Felülvizsgálta

Módosítások jegyzéke

Változatszám	Változtatott oldal száma	Változás jellege	Dátum	Aláírás
2	2 /6	2. pont módosítása	2025.06.30.	

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS SOPRONI EGYETEM Környezeti Információ Validáló és Verifikáló Testület	Azonosító: ME 2
		Kiadás száma: 1.
		Kiadás dátuma: 2024. 07. 10.
	A panaszok kezelése	Változat száma: 2. Kiadás dátuma: 2025. 06. 30. Oldalszám: 2.

A panaszkezelési folyamat

A panaszok, kifogások esetén a következő intézkedéseket tesszük:

- 1.) A panasz, kifogásolás tényét az erre a célra szolgáló „A panaszok kivizsgálása” formanyomtatványon - jelen eljárás **M1 melléklete** - rögzítjük, mely a minőségirányítási vezetőnél található. A panasz érkezhetsz írásban, e-mail-en, telefonon és személyesen, szóban. A panaszt minden esetben írásban rögzítjük. A panasztevő elérhetőségét minden esetben igyekszünk megkapni.
- 2.) A panaszkezelési eljárást a Szervezet a honlapján közzéteszi, ami így bárki számára elérhető.
- 3.) A panasz beérkezését követően a megfelelőségértékelési vezető és minőségirányítási vezető megállapítják, hogy a panasz tárgyával összefüggésben a Szervezetnek van-e, és ha van, milyen mértékű a felelőssége. Ha a legcsekélyebb felelősség megállapítható, a Szervezet az ügyet a jelen folyamat szerint kivizsgálja.
 - a) A panasz átvételét – amennyiben lehetséges – írásban visszaigazoljuk a panaszos felé.
 - b) A folyamat során elkezdjük a hibakeresést és a hiba fő okának (gyökérok) felderítését (A hibakeresést az **MK 9.10.9.** szakasz írja le).
 - c) Ha találunk hibát és felderítettük a hibához vezető okot, akkor a helyesbítő intézkedést végzünk
- 4.) A már kibocsátott validálási/verifikálási megállapításhoz elkészítjük a kibocsátást követő helyesbítéseket, vagy kiegészítéseket egy további, alkalmas módon megjelölt dokumentummal, amely megfelel az MSZ EN ISO/IEC 17029:2020 szabvány 11.4. pontjában leírt követelményeknek, és a következő nyilatkozatot tartalmazza: „Módosítás/Kiegészítés asz. Validálási/verifikálási megállapításhoz”. A kiegészítéseket, módosításokat az eredeti validálási/verifikálási megállapítással tároljuk. Ha már kiadásra kerültek a téves validálási/verifikálási megállapítások, akkor azokat a

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS SOPRONI EGYETEM Környezeti Információ Validáló és Verifikáló Testület	Azonosító: ME 2
		Kiadás száma: 1.
		Kiadás dátuma: 2024. 07. 10.
	A panaszok kezelése	Változat száma: 2. Kiadás dátuma: 2025. 06. 30. Oldalszám: 3.

validálási/verifikálási megállapításokat visszavonjuk (felelős: megfelelőségértékelési vezető).

- 5.) Amennyiben nem találunk hibát és az elvégzett új megfelelőségértékelés és a régi megfelelőségértékelési eredmények között sincs ellentmondás, de a minőségi reklamáció még mindig fennáll, akkor a kiindulási adatok újra bekérésével végezzük el a megfelelőségértékelést.
- 6.) A tapasztalatok alapján levonjuk a következtetéseket.
- 7.) A kiértékelésről, a megtett helyesbítő tevékenységről feljegyzést készítünk és annak egy példányát a Módosított/Kiegészített validálási/verifikálási megállapítással együtt, írásos, hivatalos formában megküldjük a reklamáló félnek. Ezeket a dokumentumokat öt évig megőrizzük.
- 8.) A validálási/verifikálási megállapítások kiadása után 30 napon belül fogadunk el reklamációt. Ezt vagy az ettől eltérő időtartamot a vevő kérésére a szerződésben kikötjük.
- 9.) A panaszkezelés dokumentálása jelen eljárás **M1 melléklete** szerint történik, a panaszok összesítése a **M2 melléklet** szerint.
- 10.) A panasz kezelési tevékenység adminisztrálásáért a minőségirányítási vezető felelős. A döntés és a panaszkezelési folyamat végrehajtása és hajtatása a megfelelőségértékelési vezető feladata. A vevő írásos értesítése a minőségirányítási vezető felelőssége.

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS SOPRONI EGYETEM Környezeti Információ Validáló és Verifikáló Testület	Azonosító: ME 2 Melléklet: M1
		Kiadás száma: 1. Kiadás dátuma: 2024. 07. 10.
		Változat száma: 2. Kiadás dátuma: 2025. 06. 30.
	A panaszok kezelése	Oldalszám: 4.

ME 2 M1 A panaszok kivizsgálása

Azonosító:	Ügyfél (cég) neve, címe:	A regisztrálás időpontja: Panaszos értesítése:
Megreklamált validálási/verifikálási megállapítás adatai:		
Kiállítás dátuma:	Nyilvántartási száma:	
Az észrevétel, panasz, reklamáció részletes leírása:		
A validáló verifikáló testület tevékenységét érinti: igen nem		
Hibakeresés eredménye:		
Döntés a helyesbítő tevékenységről:		
Helyesbítő tevékenység elvégzésének határideje:		Felelőse:
A panasz, reklamáció rendezési módja a megrendelő felé:		
Helyesbítő tevékenység eredménye:		
A panaszos értesítése a kivizsgálás eredményéről:		

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS SOPRONI EGYETEM Környezeti Információ Validáló és Verifikáló Testület	Azonosító: ME 2 Melléklet: M2
		Kiadás száma: 1. Kiadás dátuma: 2024. 07. 10.
		Változat száma: 2. Kiadás dátuma: 2026. 06. 30.
	A panaszok kezelése	Oldalszám: 5.

ME 2 M2 A panaszok kivizsgálása

Sor-szám	Reklamáló neve, címe	Reklamáció leírása, reklamáció nyilvántartó lap száma	Reklamáció vizsgálati eredménye	Dátum	Aláírás
202...					

	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS SOPRONI EGYETEM Környezeti Információ Validáló és Verifikáló Testület	Azonosító: ME 2 Melléklet: M2
		Kiadás száma: 1. Kiadás dátuma: 2024. 07. 10.
		Változat száma: 2. Kiadás dátuma: 2026. 06. 30.
	A panaszok kezelése	Oldalszám: 1.