Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Erasmus+
Cooperation partnerships in vocational education and training (KA220-VET)
PROJECT NUMBER: 2022-1-EL01-KA220-VET-000087645

COURIERS GO GREEN

CGG Személytanúsítási Rendszer
"CGG PCS PPP 007 Panaszok"

Project acronym: **Couriers Go Green**
Project full title: **Underpin Courier and Transportation Companies to Green their Operations**

Deliverable No.		**14**	
Workpackage No.	**3**	Workpackage Title	**Development of CGG Educational Package**
Activity No.	**3.7**	Activity Title	**CGG Certification**
Date of preparation of this version:		**xx/xx/xxx**	
Authors:		**ISONIKE Ltd**	
Status (F: final; D: draft; RD: revised draft):		**D**	
File Name:		**CGG-PR.CGG PCS PPP 007 Complaints.docx**	
Version:		**0.1**	
Date		**6/8/2024**	

Revision History

Version No.	Date	Details
0.1	*6/8/2024*	*1st draft issued*

Reviewers list

Name	Company	Date	Signature

List of abbreviations

Abbreviation	Definition
CGG	Couriers Go Green
PCS	Persons Certification Scheme
GO Expert	Governance and Operations Expert
GM Expert	Governance and Management Expert
GOM Expert	Governance, Operations & Management Expert

Tartalomjegyzék

1 Bevezetés 4
2 Panaszkezelési eljárás 5
2.1 Célja 5
2.2 Az eljárás áttekintése 5
2.3 A panaszok fogadásának, érvényesítésének és kivizsgálásának folyamata 5
2.4 A panaszok nyomon követése és rögzítése 5
2.5 Döntéshozatal és korrekciós intézkedések 6
2.6 Kommunikáció a panaszossal 6
2.7 Nyilvános hozzáférhetőség 6
2.8 Felelősségi kör 6
2.9 Bizalmasság és titoktartás 6
3 Árbalista 7
4 Táblalista 8
5 Referenciák 9

1 Bevezetés

E szabályzat célja, hogy ismertesse a panaszkezelés folyamatát.

A jelen dokumentumoknak nyilvánosan hozzáférhetőnek kell lenniük

2 Panaszkezelési eljárás

2.1 Célja

E dokumentum célja, hogy felvázolja a CGG Személytanúsítási Rendszerével kapcsolatos panaszok fogadásának, értékelésének és az azokkal kapcsolatos döntések meghozatalának folyamatát. Ez a folyamat biztosítja, hogy minden panasz kezelése és feldolgozása konstruktív, pártatlan és időszerű módon történjen..

2.2 Az eljárás áttekintése

A panaszkezelési folyamat a következő elemeket és módszereket foglalja magában

1. **Panaszok fogadása és nyugtázása**
2. **A panaszok hitelesítése és kivizsgálása**
3. **A panaszok nyomon követése és nyilvántartása**
4. **Döntéshozatal és korrekciós intézkedések**
5. **Kommunikáció a panaszossal**
6. **Nyilvános hozzáférhetőség**

2.3 A panaszok fogadásának, érvényesítésének és kivizsgálásának folyamata

2.3.1 Panaszok fogadása:

- A panaszokat írásban kell benyújtani az ISONIKE Ltd. részére a cgg.pcs@isonike.eu e-mail címen vagy postai úton a Cyprus, 8064 Paphos Pf. 62432 címre
- Az ISONIKE 5 munkanapon belül visszaigazolja a panasz beérkezését
- A visszaigazolásnak tartalmaznia kell a panaszkezelési folyamat vázlatát és a megoldás várható ütemezését.

2.3.2 Panaszok hitelesítése:

- A panasz beérkezésekor az ISONIKE megerősíti, hogy a panasz a hatáskörébe tartozó tanúsítási tevékenységekkel kapcsolatos-e
- Ha a panasz nem tartozik az ISONIKE tanúsítási tevékenységei közé, a panaszost írásban tájékoztatja, és a panaszt lezárja.

2.3.3 Panaszok kivizsgálása:

- Az ISONIKE a panaszt a műszaki főtisztviselőhöz (Chief Technical Office, továbbiakban CTO) (vagy kijelölt helyetteséhez) utalja a panasz kivizsgálása érdekében. A Tisztviselő nem vehetett részt a panasz tárgyát képező döntésben.
- Az ISONIKE felelős minden szükséges információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért, hogy a panaszt érvényesítse (vagy ne érvényesítse).
- A vizsgálat során figyelembe kell venni a korábbi hasonló panaszok eredményeit a következetesség biztosítása érdekében..

2.4 A panaszok nyomon követése és rögzítése

Minden panaszt be kell jegyezni a **CGG PCS QFO 004 Fellebbezések és panaszok nyilvántartásába** (*CGG PCS QFO 004 Appeals and Complaints Register*), amely tartalmazza a következőket:

- A panasz beérkezésének dátuma.
- A Panaszos adatai.

- A panasz leírása.
- A panasz kivizsgálása és megoldása érdekében tett intézkedések.
- A Panasz eredményét.
- A Panaszossal folytatott valamennyi kommunikáció időpontja.

2.5 Döntéshozatal és korrekciós intézkedések

5.1. Döntéshozatal:

- A CTO (vagy kijelölt helyettese) a vizsgálat megállapításai alapján döntést hoz.
- A döntést dokumentálni kell, és a döntés indoklását világosan meg kell jelölni.
- Az ISONIKE biztosítja, hogy a panaszkezelési folyamatban részt vevő döntéshozó személyzet nem azonos azokkal, akik a panasz tárgyát képező döntésben részt vettek..

5.2. Korrekciós intézkedések:

- Ha a panasz megalapozott, megfelelő korrekciókat és korrekciós intézkedéseket kell tenni.
- A tanúsított személyre vonatkozó minden megalapozott panaszt az ISONIKE a megfelelő időben az érintett tanúsított személyhez is továbbítja.
- Az ISONIKE gondoskodik arról, hogy a probléma megismétlődésének megelőzése érdekében korrekciós intézkedéseket hajtsanak végre..

2.6 Kommunikáció a panaszossal

- Az ISONIKE Ltd. a panaszosnak adott esetben jelentést tesz az előrehaladásról és a panasz kimeneteléről.
- A végső döntést írásban közlik a Panaszossal.
- Az ISONIKE Ltd. hivatalosan értesíti a Panasztevőt a panaszkezelési eljárás befejezéséről..

2.7 Nyilvános hozzáférhetőség

- A panaszkezelési folyamat leírását tartalmazó dokumentumot a CGG honlapján kérés nélkül nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenni.

2.8 Felelősségi kör

- Az ISONIKE Ltd. felelős a panaszkezelési folyamat minden szintjén hozott valamennyi döntésért.
- Az ISONIKE Ltd. biztosítja, hogy a panaszok benyújtása, kivizsgálása és az azokkal kapcsolatos döntés ne eredményezzen a panaszosokkal szembeni diszkriminatív intézkedéseket..

2.9 Bizalmasság és titoktartás

- A panaszkezelési folyamatra a panaszosra és a panasz tárgyára vonatkozó titoktartási követelmények vonatkoznak.

3 Árbalista

NR

4 Táblalista

NR

5 Referenciák

CGG PCS MDS 004 Persons Certification Agreement

CGG PCS QFO 001 Application

CGG PCS QFO 002 Certification Decision CL