

Ικανοποίηση πελάτη, βελτίωση, διαχείριση μη-συμμορφώσεων, διαχείριση παραπόνου

1. Γενικά

Σκοπός του εγγράφου αυτού είναι:

- να αναγνωριστεί και να κατανοηθεί η αντίληψη των πελατών για τον οργανισμό μας και τις υπηρεσίες μας,
- να προωθηθεί ένα άριστο επίπεδο ικανοποίησης και αφοσίωσης των πελατών,
- να συλλεχθεί πληροφόρηση και προτάσεις από σχετικές ομάδες, όπως πελάτες, φορείς διαπίστευσης και το κοινό, και
- να χρησιμοποιηθεί αυτή η πληροφόρηση ως οδηγός για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μας, των διαδικασιών μας και ολόκληρου του οργανισμού.

Η συνεχής βελτίωση του οργανισμού είναι θέμα του Γενικού Διευθυντή της DQS Hellas, ο οποίος έχει εξουσιοδοτήσει τον υπεύθυνο ποιότητας να παρακολουθεί, να χειρίζεται και να δίνει αναφορά για τα θέματα αυτά.

2. Ζητούμενη πληροφόρηση από τους πελάτες

Μετά από κάθε επιθεώρηση, ζητείται σχετική πληροφόρηση από κάθε πελάτη. Δύο έντυπα είναι διαθέσιμα για το σκοπό αυτό:

- το ένα αναφέρεται στην αξιολόγηση των επιθεωρητών της DQS Hellas, και
- το άλλο αναφέρεται στην αξιολόγηση των συνολικών υπηρεσιών της DQS Hellas.

Και τα δύο έντυπα δίνονται στους πελάτες στο τέλος κάθε επιθεώρησης ή μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα από αυτήν. Η πληροφόρηση μπορεί να έρθει είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή.

Αξιολογήσεις με μία ή περισσότερες αρνητικές βαθμολογήσεις καταγράφονται ως παράπονα και χειρίζονται ανάλογα.

Σε περίπτωση παραπόνων για επιθεωρητές ο υπεύθυνος επιθεωρητών, ενεργώντας σε συνεργασία με το Γενικό Διευθυντή, καθορίζει τις απαιτούμενες ενέργειες και τις υλοποιεί. Σαν γενική αρχή, πρέπει να ζητηθεί σχολιασμός από τον επιθεωρητή. Ο επιθεωρητής δεν επιτρέπεται να επικοινωνήσει απευθείας με τον πελάτη, χωρίς την πρότερη συγκατάθεση της DQS Hellas.

3. Αυθόρμητη πληροφόρηση από τους πελάτες (θετική και αρνητική, προτάσεις, παράπονα, ενστάσεις,...)

Οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν οποιοδήποτε διαθέσιμο μέσο επικοινωνίας ώστε να παρέχουν πληροφόρηση στην DQS Hellas. Αν αυτός που λαμβάνει την πληροφόρηση εκ μέρους της DQS Hellas είναι σε θέση να αποφασίσει για την κατάλληλη αντίδραση ή να εξαλείψει τυχόν παράπονο, αυτό γίνεται αμέσως. Αν όχι, η πληροφόρηση μεταφέρεται στον υπεύθυνο ποιότητας ή τον Γενικό Διευθυντή.

- Θετική πληροφόρηση για ένα συγκεκριμένο άτομο (συνήθως προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών ή επιθεωρητής) προωθείται στο συγκεκριμένο άτομο, χωρίς να απαιτείται άλλη ενέργεια.
- Θετική πληροφόρηση για ένα τμήμα ή τον Φορέα γενικότερα, προωθείται ανάλογα στον συγκεκριμένο υπεύθυνο του τμήματος ή στον υπεύθυνο ποιότητας.
- Προτάσεις και εισηγήσεις προωθούνται στο αντίστοιχο προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών και στον υπεύθυνο ποιότητας του οργανισμού.
- Κριτικές, παράπονα, δηλώσεις δυσαρέσκειας προωθούνται στο αντίστοιχο προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών και στον υπεύθυνο ποιότητας του Φορέα. Ο πελάτης που εκφράζει το παράπονο πρέπει να λάβει άμεση απάντηση που να επιβεβαιώνει την παραλαβή του παραπόνου.
- Κριτικές, παράπονα, δηλώσεις δυσαρέσκειας σχετικά με συγκεκριμένες αποφάσεις πιστοποίησης και τερματισμού μιας συνεργασίας προωθούνται πάντα στον διευθυντή πιστοποίησης & τον Γενικό Διευθυντή.
- Ενστάσεις σχετικά με τη μη έκδοση, ανάκληση, διακοπή ή ακύρωση ενός πιστοποιητικού διαχειρίζονται από το διευθυντή πιστοποίησης της DQS Hellas. Αυτός που κάνει την ένσταση, πρέπει να ενημερωθεί ότι η ένστασή του έχει παραληφθεί. Η ένσταση πρέπει να επιβεβαιωθεί και να ερευνηθεί. Η απόφαση πρέπει να τεκμηριωθεί και ο ενδιαφερόμενος πρέπει να λάβει σχετικές διευκρινήσεις σχετικά με την διαδικασία της απόφασης και το αποτέλεσμα, και να ειδοποιηθεί για το τέλος της διαδικασίας χειρισμού της ένστασης. Αν ο πελάτης δεν αποδεχτεί την απόφαση, θα πρέπει να συγκληθεί μια Διαιτητική

Επιτροπή. Αρχεία των ενστάσεων, των ισχυρισμών και των ενεργειών που λαμβάνονται πρέπει να διατηρούνται.

Η DQS Hellas ενθαρρύνει και επιθυμεί την ανοιχτή επικοινωνία με τους πελάτες και η άποψή τους είναι πάντα ευπρόσδεκτη. Ακόμα και τα παράπονα των πελατών μπορούν να προσφέρουν ευκαιρίες για βελτίωση, και για το λόγο αυτό οι υπεύθυνοι πρέπει να εστιάζουν στην επίλυσή τους. Συνήθως, επεξηγήσεις ή δικαιολόγηση της παρελθούσης συμπεριφοράς δεν συμβάλουν στην επίλυση.

4. Πληροφορίες, παράπονα και προτάσεις από άλλες ομάδες

Οποιοσδήποτε μπορεί να παρέχει πληροφόρηση στην DQS Hellas. Η πληροφόρηση αυτή τυγχάνει της ίδιας διαχείρισης όπως η πληροφόρηση από τους πελάτες.

- Νομικά ζητήματα, πρέπει πάντα να προωθούνται άμεσα στον Γενικό Διευθυντή.
- Πληροφόρηση από τους φορείς διαπίστευσης πρέπει πάντα να λαμβάνεται και να απαντάται από τον υπεύθυνο ποιότητας σε συνεργασία με τον υπεύθυνο της συγκεκριμένης διαπίστευσης.
- Η Διοίκηση ενθαρρύνει την πληροφόρηση και τις προτάσεις βελτίωσης από το προσωπικό.
- Παράπονα που σχετίζονται με το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισής πελατών πρέπει να προωθούνται στον διευθυντή πιστοποίησης. Ο ενδιαφερόμενος πρέπει να ενημερωθεί ότι το παράπονό του παραλήφθηκε. Το παράπονο πρέπει να αναφερθεί στον πιστοποιημένο πελάτη το συντομότερο δυνατόν και η εξέταση του παραπόνου πρέπει να λαμβάνει υπόψη την αποτελεσματικότητα του πιστοποιημένου συστήματος. Αν κριθεί απαραίτητο, η πληροφορία σχετικά με το παράπονο μπορεί να προωθηθεί στον επιθεωρητή του πιστοποιημένου πελάτη για ανασκόπηση κατά την επόμενη επιθεώρηση. Πιθανόν, να είναι απαραίτητη συμπληρωματική επιθεώρηση. Μετά την εξέταση του παραπόνου, το αποτέλεσμα θα πρέπει να ανασκοπηθεί και εγκριθεί, καθώς και να κοινοποιηθεί στον ενδιαφερόμενο από άτομα που δεν εμπλέκονται με το αντικείμενο του παραπόνου. Αυτός που έκανε το παράπονο πρέπει να λάβει επίσημη ανακοίνωση για την ολοκλήρωση της διαδικασίας χειρισμού του παραπόνου.

Κάθε άτομο που προσφέρει πληροφόρηση ή προτάσεις θα λαμβάνει έγκαιρη ανταπόκριση.

5. Αξιολόγηση της πληροφόρησης για ενέργειες βελτίωσης

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για την επαρκή ανασκόπηση και αξιολόγηση της πληροφόρησης. Επαναλαμβανόμενα προβλήματα ή προτάσεις πάντα υποδηλώνουν μια ανάγκη για βελτίωση.

Τέτοιου είδους πληροφόρηση πρέπει να αξιολογείται εφαρμόζοντας πρακτικές διαχείρισης ποιότητας, όπως ανάλυση αιτιών, άμεση διόρθωση, προσδιορισμό της βελτίωσης, διορθωτική ή/και προληπτική ενέργεια και επαλήθευση της υλοποίησης και της αποτελεσματικότητας της ενέργειας αυτής.

Ο υπεύθυνος ποιότητας αναλύει την πληροφόρηση και παρέχει σχετικές εκθέσεις στη διοίκηση, τουλάχιστον για σκοπούς ανασκόπησης της διοίκησης. Ο αποτελεσματικός χειρισμός των παραπόνων πρέπει να επαληθεύεται στα πλαίσια της εσωτερικής επιθεώρησης.

6. Μη συμμορφώσεις από εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις

Όλες οι μη-συμμορφώσεις από εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις (στα γραφεία ή επιτόπου) πρέπει να λύνονται εντός 90 ημερών ή εντός του χρονικού πλαισίου που προσδιορίζεται από τους φορείς διαπίστευσης. Το ειδικό έντυπο πρέπει να χρησιμοποιηθεί για την καταγραφή της μη-συμμόρφωσης, της αντικειμενικής απόδειξης, της άμεσης διόρθωσης, της ανάλυσης αιτιών, του προσδιορισμού των διορθωτικών ενεργειών και της επαλήθευσης της υλοποίησης και της αποτελεσματικότητας.

7. Αποτελεσματικότητα των ενεργειών βελτίωσης

Όταν προσδιορίζονται οι απαιτούμενες ενέργειες, θα πρέπει να προσδιορίζονται και επαρκή μέσα για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της ενέργειας αυτής. Απόδειξη της πλήρους υλοποίησης των ενεργειών δεν αποδεικνύει ικανοποίηση της ανάγκης αυτής, καθώς οι ενέργειες μπορεί να υλοποιούνται αλλά χωρίς να επιτυγχάνουν τα επιθυμητά αποτελέσματα. Η αποτελεσματικότητα θα πρέπει να αξιολογείται ή με μέτρηση και παρακολούθηση των δεικτών απόδοσης (οι οποίοι πρέπει να δείχνουν βελτίωση) ή με παροχή ανταπόκρισης από το Μέρος εκείνο που επωφελείται από τη βελτίωση. Στη δεύτερη περίπτωση, η άποψη του επωφελούμενου μέρους είναι πιο σχετική από ότι οι εσωτερικές κρίσεις.

Η τεκμηρίωση για την αποτελεσματικότητα της ενέργειας βελτίωσης πρέπει να καταγράφεται.

8. Ανασκοπήσεις ποιότητας

Στα πλαίσια της ανασκόπησης από τη διοίκηση συζητούνται και αναλύονται τα παράπονα, οι μη-συμμορφώσεις, καθώς και η πρόοδος διαχείρισης των παραπόνων ή των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών. Βάσει της ανάλυσης αυτής λαμβάνονται τυχόν αποφάσεις για βελτίωση. Η σχετική πληροφόρηση, καθώς και όποια απόφαση, καταγράφεται στα πρακτικά και γίνεται διαθέσιμη σε όλους τους συμμετέχοντες.

9. Σχετικά έγγραφα

- “Αξιολόγηση των υπηρεσιών της DQS”
- “Αξιολόγηση των επιθεωρητών της DQS”
- “Πρόγραμμα ενεργειών”