

1. Σκοπός

Η παρούσα διαδικασία αποσκοπεί στην περιγραφή του τρόπου με τον οποίο το εργαστήριο διακριβώσεων της LOGICOM διαχειρίζεται τα θέματα της αμεροληψίας και της εμπιστευτικότητας.

2. Υπεύθυνος Εφαρμογής – Εμπλεκόμενα Πρόσωπα

Η διαδικασία έχει σχεδιαστεί από τον Υπεύθυνο Ποιότητας και την ευθύνη εφαρμογής της έχει ο Διευθυντής του Εργαστηρίου, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Σημειώνεται ότι στην εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας εμπλέκεται το σύνολο των ατόμων που στελεχώνουν το Εργαστήριο.

3. Αμεροληψία

3.1 Οι εργαστηριακές δραστηριότητες πρέπει να υλοποιούνται αμερόληπτα. Επίσης θα πρέπει να σχεδιάζονται, να εκτελούνται και να διαχειρίζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η αμεροληψία.

3.2 Η Διοίκηση του Εργαστηρίου δεσμεύεται για αμεροληψία. Για τον λόγο αυτό η διοίκηση της εταιρείας και ο τεχνικός διευθυντής του εργαστηρίου συνυπογράφουν το έντυπο EN9-10 Δήλωση Αμεροληψίας Εργαστηρίου.

3.3 Το εργαστήριο είναι υπεύθυνο για την αμεροληψία των εργαστηριακών δραστηριοτήτων και δεν επιτρέπει σε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις να υπονομεύουν την αμεροληψία.

Υπεύθυνος Έκδοσης



Υπεύθυνος Ποιότητας

Υπεύθυνος Έγκρισης



Τεχνικός Διευθυντής Εργαστηρίου

3.4 Το εργαστήριο οφείλει να εντοπίζει σε συνεχή βάση τη διακινδύνευση στην αμεροληψία του. Αυτό πρέπει να συμπεριλαμβάνει εκείνους τους κινδύνους που προκύπτουν από τις δραστηριότητές του ή από τις σχέσεις του ή από τις σχέσεις του προσωπικού του. Ωστόσο, από τις σχέσεις αυτές δεν προκύπτουν απαραίτητα κίνδυνοι για την αμεροληψία του εργαστηρίου.

Η σχέση που αποτελεί απειλή για την αμεροληψία του εργαστηρίου μπορεί να βασίζεται στο ιδιοκτησιακό καθεστώς, τη διακυβέρνηση, τη Διοίκηση, το προσωπικό, τους κοινούς πόρους, οικονομικούς παράγοντες, τις συμβάσεις, το μάρκετινγκ (συμπεριλαμβανομένης της προώθησης του σήματος/branding) και την παροχή προμήθειας πώλησης ή άλλου κινήτρου για τη σύσταση νέων πελατών κτλ.

3.5 Εάν εντοπίζεται διακινδύνευση στην αμεροληψία, το εργαστήριο πρέπει να είναι σε θέση να αποδεικνύει τον τρόπο εξάλειψης ή ελαχιστοποίησης της διακινδύνευσης αυτής, τηρώντας τη σχετική διαδικασία Δ8.5 Αντιμετώπιση Απειλών και Αξιοποίηση Ευκαιριών. Τα δεδομένα της αξιολόγησης των κινδύνων εξετάζονται και κατά την ετήσια ανασκόπηση από τη διοίκηση.

4. Εμπιστευτικότητα

4.1 Το εργαστήριο είναι υπεύθυνο, μέσω νομικά εκτελεστών δεσμεύσεων (π.χ. σύναψη ειδικών συμβάσεων με τους πελάτες αν αυτό κριθεί απαραίτητο), για τη διαχείριση όλων των πληροφοριών που λαμβάνονται ή που δημιουργούνται κατά την εκτέλεση των εργαστηριακών δραστηριοτήτων. Το εργαστήριο ενημερώνει τον πελάτη εκ των προτέρων για τις πληροφορίες που προτίθεται να δημοσιοποιεί. Η παρούσα διαδικασία αναρτάται και στην ιστοσελίδα της εταιρείας, προκειμένου να είναι διαθέσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος.

Εκτός από τις πληροφορίες που ο πελάτης διαθέτει στο κοινό ή αυτές που συμφωνούνται από το εργαστήριο και τον πελάτη (π.χ. με σκοπό την απόκριση σε παράπονα), όλες οι άλλες πληροφορίες νοούνται ως αποκλειστικές πληροφορίες και πρέπει να θεωρούνται εμπιστευτικές.

4.2 Στις περιπτώσεις που το εργαστήριο υποχρεούται από το νόμο ή εξουσιοδοτείται από συμβατικές διευθετήσεις να παρέχει εμπιστευτικές πληροφορίες, οι πληροφορίες που παρέχονται πρέπει να κοινοποιούνται στον πελάτη ή στο ενδιαφερόμενο άτομο, εκτός εάν αυτό απαγορεύεται από το νόμο.

4.3 Οι πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη που λαμβάνονται από άλλες πηγές εκτός του πελάτη (π.χ. παραπονούμενο, κανονιστικές Αρχές) πρέπει να είναι εμπιστευτικές μεταξύ του πελάτη και του εργαστηρίου. Η ταυτότητα του παρόχου (πηγή) των εν λόγω πληροφοριών πρέπει να είναι εμπιστευτική πληροφορία του εργαστηρίου την οποία δεν πρέπει να μοιράζεται με τον πελάτη, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί με την πηγή.

4.4 Το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε μελών επιτροπών, αναδόχων, προσωπικού εξωτερικών φορέων ή φυσικών προσώπων που ενεργούν εκ μέρους του εργαστηρίου, πρέπει να τηρεί τον εμπιστευτικό χαρακτήρα όλων των πληροφοριών που λαμβάνονται ή δημιουργούνται κατά την εκτέλεση των εργαστηριακών δραστηριοτήτων, εκτός των περιπτώσεων που η νομοθεσία ορίζει απαίτηση διαφορετικού χειρισμού.

5. Ενημέρωση Προσωπικού

Τα μέλη του προσωπικού του εργαστηρίου καλούνται να υπογράψουν το σχετικό έντυπο EN9-9 Δήλωση Εμπιστευτικότητας & Αμεροληψίας Προσωπικού. Εκτός των μελών του εργαστηρίου, το έντυπο EN9-9 υπογράφουν και μέλη του προσωπικού από τα υπόλοιπα τμήματα της εταιρείας πχ. από το τμήμα πωλήσεων, το λογιστήριο, την γραμματεία, κλπ. Παράλληλα

ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τον ΥΠ με την διενέργεια σχετικών εσωτερικών σεμιναρίων.

6. Ενημέρωση Υπευθύνων

Σε περίπτωση που υποπέσει στην αντίληψη του προσωπικού του εργαστηρίου οτιδήποτε σχετικά με θέματα αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας, θα πρέπει να ενημερωθεί άμεσα ο ΥΠ και ο ΤΥ του εργαστηρίου. Εκείνοι με την σειρά τους θα αξιολογήσουν την κατάσταση ώστε να αποφασίσουν αν απαιτούνται περαιτέρω διορθωτικές ενέργειες.

6. Έντυπα

EN9-10 Δήλωση Αμεροληψίας Εργαστηρίου

EN9-9 Δήλωση Εμπιστευτικότητας & Αμεροληψίας Προσωπικού