

# Beschwerde- und Einspruchsmanagement Complaints and Appeals Management



Inhalt	Seite
1 Präamble .....	2
2 Geltungsbereich .....	2
3 Ablaufbeschreibung .....	2
4 Standardspezifische Ergänzungen .....	4
4.1 FSC.....	4

Essen, 23.01.2019, Der Qualitätsmanagement-Beauftragte der TN CERT ([tncert-gm@tuev-nord.de](mailto:tncert-gm@tuev-nord.de))

Table of Contents	Page
1 Preamble .....	2
2 Area of application.....	2
3 Process Description .....	2
4 Standard-specific Amendments .....	4
4.1 FSC .....	Fehler! Textmarke nicht definiert.

Essen, 23.01.2019, Quality Management Representative TN CERT ([tncert-gm@tuev-nord.de](mailto:tncert-gm@tuev-nord.de))

# TÜV NORD CERT GmbH

## 1 Präamble

Die TÜV NORD CERT GmbH hat in Umsetzung der Konzernrichtlinie K-RL 310 „Reklamations- und Beschwerdemanagement“ der TÜV NORD Gruppe eine für die TÜV NORD CERT GmbH geltende Verfahrensanweisung CERT-120-VA-012 „Beschwerde- und Einspruchsmanagement“ als Teil ihres QM-Systems eingeführt.

## 2 Geltungsbereich

Diese Anweisung gilt für die TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) sowie für alle internationalen Vorgänge, bei denen Akkreditierungen, Zulassungen, Benennungen etc. der TN CERT GmbH genutzt bzw. Dienstleistungen der TN CERT GmbH erbracht werden.

Abschnitt 3 beschreibt die wesentlichen und den Beschwerdeführer betreffenden Regelungen für folgende Situationen:

- Kundenbeschwerde (Nichteinverständnis des Kunden mit dem Verhalten des Mitarbeiters der TÜV NORD CERT GmbH oder des organisatorischen Ablaufs der Auftragsabwicklung) oder
- Beschwerde als Dritter über einen von der TÜV NORD CERT GmbH zertifizierten Kunden oder dessen Produkte
- Einspruchs (Nichteinverständnis eines Kunden mit der inhaltlichen Zertifizierungsentscheidung)

## 3 Ablaufbeschreibung

1. Der Beschwerdeführer wird im Falle einer Beschwerde / eines Einspruchs gebeten, sein Anliegen in schriftlicher Form an die ihm bisher vorliegende Kontaktadresse bei der TÜV NORD CERT GmbH oder an die zentrale Kontaktadresse TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de) zu richten

## 1 Preamble

In implementing Group Regulation K-RL 310 "Complaints and Appeals Management", TÜV NORD Group has introduced a documented procedure, CERT-120-VA-012 "Complaints and Appeals Management" as part of its QM system.

## 2 Area of application

This document applies for TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) as well as all international proceedings which make use of TN CERT GmbH accreditations, approvals, notifications etc. and/or when delivering TN CERT GmbH services.

Section 3 describes the most important rules which affect the complainant regarding

- customer complaints (customer is not in agreement with the behaviour of the employee of TÜV NORD GmbH or the way in which performance of the order was organised) or
- complaints made by a third party regarding a customer certified by TÜV NORD CERT GmbH or the customer's products
- customer appeal (customer is not in agreement with the certification decision)

## 3 Process Description

1. The complainant is asked to send the complaint/appeal in written form to his usual contact address at TÜV NORD CERT GmbH or to the central contact address TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)

## TÜV NORD CERT GmbH

2. Der Mitarbeitende in der TÜV NORD CERT GmbH, der den Eingang einer Beschwerde / eines Einspruchs als erster erhält, ist verpflichtet, diese(n) in das elektronische Beschwerdetool der TÜV NORD CERT GmbH einzutragen. Das Tool löst, sofern eine Emailadresse des Beschwerdeführers/Einsprechenden vorhanden ist, eine Eingangsbestätigung aus.
  3. Der zuständige Manager ist aufgefordert, die Beschwerde / den Einspruch federführend zu bearbeiten.
  4. Die Bearbeitung der Beschwerde / des Einspruchs wird unter dem Gesichtspunkt bearbeitet, das Anliegen des Beschwerdeführers vorbehaltlos zu verstehen und eine sachlich vertretbare (Korrekturmaßnahme-)Maßnahme vorzuschlagen und umzusetzen
  5. Die Bearbeitung erfolgt erforderlichenfalls in Zusammenarbeit mit involvierten Mitarbeitenden, der zuständigen Fach- oder Laborleitung, der Verwaltung und ggf. der Geschäftsführung. Sofern erforderlich nimmt der Beschwerdebearbeitende im Rahmen der Bearbeitung zur Klärung von Sachverhalten Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf.
  6. Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Antwort zu seinem Vorgang
  7. Wenn der Beschwerdeführer mit der Antwort nicht einverstanden ist, kann er sich zunächst direkt an die Geschäftsführung der TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen wenden.
  8. Falls es danach zu keiner für ihn befriedigende Lösung kommen sollte, hat er das Recht, sich an den Beirat der TÜV NORD CERT GmbH als Schiedsstelle zu wenden. Die Eingabe an den Beirat ist gemäß Vorgaben der Akkreditierer nur bei Beschwerden zulässig. Die Beschwerde soll schriftlich an den Beirat gerichtet werden ([beirat@tuev-nord.de](mailto:beirat@tuev-nord.de) oder an den „Sprecher des Beirats, z. Hd. Leitung Zertifizierungsstelle TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen“). Der Beirat wird sich dann spätestens bei seiner nächsten Sitzung mit dem Fall befassen. Über das Ergebnis erhält der Beschwerdeführer schriftlich Nachricht.
2. The employee at TÜV NORD CERT GmbH who is the first to receive a complaint / an appeal has the duty to enter the complaint/appeal into the electronic complaint handling tool. The tool will send an email confirming receipt of the complaint/appeal (providing the complainant/appealant has given information regarding an email address).
  3. The responsible Manager has the duty to oversee processing of the complaint / appeal.
  4. The complaint / appeal is to be handled as follows: the complaint / appeal must be completely understood and corrective action(s) which are acceptable from the technical point of view and with regard to the facts must be proposed and implemented.
  5. If necessary, the complaint / appeal should be processed in cooperation with employees involved, the relevant specialist or laboratory manager, administrative staff and, if appropriate, company top management. If needed, the employee responsible for handling the complaint contacts and communicates with the party making the complaint /appeal.
  6. The party complaining / appealing receives a written response regarding his case.
  7. If the party making the complaint is not in agreement with the response, he can first contact the top management of TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
  8. If this does not lead to a satisfactory solution, he has the right to apply to the Advisory Board of TÜV NORD CERT GmbH as arbitration body. However, due to accreditation requirements, this is only permitted in case of complaints. The complaint should be addressed in writing to the Advisory Board ([beirat@tuev-nord.de](mailto:beirat@tuev-nord.de) or at the “Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen“). The Advisory Board will consider the case at the latest during their next meeting. The party making the complaint receives a written statement regarding the result.

## TÜV NORD CERT GmbH

9. Darüber hinaus steht es dem Beschwerdeführer frei, direkten Kontakt zur akkreditierenden Stelle, zum Standardgeber oder zur befugiserteilenden Behörde aufzunehmen

### 4 Standardspezifische Ergänzungen

In Abhängigkeit zum betroffenen Standard können ergänzende oder abweichende Regelungen notwendig sein. Diese Regelungen werden im nachfolgenden Abschnitt beschrieben:

#### 4.1 FSC

Zu Punkt 2: Falls ein Beschwerdeführer Anonymität in Bezug auf einen FSC-zertifizierten Kunden wünscht, wird TÜV NORD CERT GmbH diesem Wunsch Rechnung tragen.

Zu Punkt 3: . Im Fall von FSC-bezogenen Beschwerden stellt der zuständige Mitarbeiter einen Plan zur Bearbeitung der Beschwerde auf, der dem Beschwerdeführer nach spätestens 2 Wochen zugestellt wird; der Beschwerdeführer wird von ihm über Fortschritte auf dem Laufenden gehalten.

Zu Punkt 5: In allen FSC-bezogenen Beschwerdefällen werden alle Vorwürfe innerhalb von 3 Monaten geprüft und ggfs. Maßnahmen zur Behebung der Beschwerde vorgeschlagen. Entscheidungen über Maßnahmen zur Behebung von FSC-zertifizierten Beschwerden werden nur von Personen getroffen bzw. geprüft und freigegeben, die selber nicht in die zugrundeliegenden Konformitätsbewertungen involviert sind.

Zu Punkt 9: . Im Fall von FSC-bezogenen Beschwerden kann der Beschwerdeführer, wenn er mit der Entscheidung von TÜV NORD CERT GmbH nicht zufrieden ist, zunächst ASI (Assurance Services International) kontaktieren. Wenn keine zufriedenstellende Lösung erzielt wird, kann als letzte Instanz FSC International angerufen werden.

9. The complainant/appealant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority.

### 4 Standard-specific Amendments

Depending on the standard affected amendments and/or additions to the above description may be necessary. Those amendments are described in the following section

#### 4.1 FSC

Additional to 2: If a complainant wishes anonymity in relation to an FSC certified client, TÜV NORD CERT GmbH will respect this wish.

Additional to 3: In all FSC related complaint cases, the responsible employee establishes a schedule with proposed course of action to follow up on the complaint or appeal; this is provided to the complainant within 2 weeks; the responsible employee keeps the complainant informed of progress.

Additional to 4: In all FSC related complaint cases, the responsible employee investigates all allegations and proposes actions to conclude the complaint within 3 months; decisions resolving the complaint are made, or are reviewed and approved, only by persons who are not involved in the evaluation related to the complaint.

Additional to 9: In all FSC related complaint cases, the complainant is free to contact ASI (Assurance Services International) if he is not satisfied with the procedure or conclusions of TÜV NORD CERT GmbH. As ultimate step, if no satisfying result is reached, the complaint may be referred to FSC International.