

Complaints and Appeals Management
Gestionarea reclamațiilor și contestațiilor

Cuprins	Pagină	Table of Contents	Page
1 Preamul	2	1 Preamble	2
2 Domeniul de aplicare	2	2 Area of application	2
3 Descrierea procesului	2	3 Process Description	2
4 Modificări specifice standardului	4	4 Standard-specific Amendments	4
4.1 FSC.....Fehler! Textmarke nicht definiert.		4.1 FSC..... Fehler! Textmarke nicht definiert.	

Essen, 09.03.2022, Rezentant Managementul Calității TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)

Essen, 09.03.2022, Quality Management Representative TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)

Complaints and Appeals Management

Gestionarea reclamațiilor și contestațiilor

1 Preambul

La implementarea Regulamentului Grupului K-RL 310 „Managementul Reclamațiilor și Contestațiilor”, Grupul TÜV NORD a introdus o procedură documentată, CERT-120-VA-012 „Managementul Reclamațiilor și Contestațiilor” ca parte a sistemului său de MC.

2 Domeniul de aplicare

Prezentul document se aplică pentru TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) precum și pentru toate activitățile internaționale care folosesc acreditări, aprobări, notificări etc. TN CERT GmbH și/sau la prestarea serviciilor TN CERT GmbH.

Secțiunea 3 descrie cele mai importante reguli care afectează reclamantul, cu privire la

- Reclamații clienți (clientul nu este de acord cu comportamentul angajatului TÜV NORD GmbH sau cu modul în care s-a organizat onorarea comenzii) sau
- Reclamații ale terților cu privire la un client certificat TÜV NORD CERT GmbH sau la produsele unui astfel de client
- Contestații client (clientul nu este de acord cu decizia de certificare)

3 Descrierea procesului

1. Reclamantului i se solicită să transmită reclamația/contestația în formă scrisă către adresa sa uzuală de contact la TÜV NORD CERT GmbH sau la adresa centrală de contact TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Angajatul TÜV NORD CERT GmbH care primește primul reclamația/contestația are obligația de a introduce reclamația/contestația în instrumentul electronic de gestionare a reclamațiilor. Instrumentul va transmite un e-mail de

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, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
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

Complaints and Appeals Management

Gestionarea reclamațiilor și contestațiilor

confirmare a primirii reclamațiilor/contestației (cu condiția ca reclamantul/contestatarul să ofere informații cu privire la adresa de e-mail).

3. Managerul responsabil are obligația de a superviza procesul de reclamații/contestații.
4. Reclamația/contestația vor fi tratate după cum urmează: reclamația/contestația trebuie înțeleasă pe deplin și se vor propune și implementa acțiune (acțiuni) corectivă (corectivă) acceptabilă(e) din punct de vedere tehnic în legătură cu faptele care fac obiectul acestora.
5. Dacă este necesar, reclamația / contestația va fi procesată cu angajații implicați, cu specialistul relevant sau cu managerul de laborator, cu personalul administrativ și, dacă este cazul, cu conducerea societății. Dacă este necesar, angajatul responsabil pentru gestionarea reclamației contactează și comunică cu partea care formulează reclamația /contestația.
6. Partea care formulează reclamația / contestația primește un răspuns scris cu privire la situația sa.
7. În cazul în care partea care formulează reclamația nu este satisfăcută de răspuns, poate contacta conducerea TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen.
8. Dacă acest lucru nu duce la o soluție satisfăcătoare, partea are dreptul de a se adresa Comitetului Consultativ al TÜV NORD CERT GmbH, care va funcționa ca organ de arbitraj. Cu toate acestea, din cauza cerințelor de acreditare, acest lucru este permis doar în cazul reclamațiilor. Reclamația se va adresa în scris Comitetului Consultativ (beirat@tuev-nord.de sau „Președintele Comitetului Consultativ, c/o Șeful Organismului de Certificare TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen“).Comitetul Consultativ va lua în considerare situația cel mai târziu cu ocazia următoarei ședințe. Partea care formulează reclamația primește o declarație scrisă cu privire la rezultat.
9. Reclamantul/contestatarul are dreptul de a contacta direct organismul de acreditare, proprietarul standardului și/sau autoritatea competentă.

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, 45307 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 or at the “Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 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.
9. The complainant/appealant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority.

Complaints and Appeals Management

Gestionarea reclamațiilor și contestațiilor

4 Modificări specifice standardului

În funcție de modificările și/sau adăugirile specific standardului ale elementelor de mai sus, poate fi necesară o descriere. Aceste amendamente sunt descrise în următoarea secțiune

4.1 FSC

Suplimentar față de 2: Dacă reclamantul dorește anonimitate în relația cu un client certificat FSC, TÜV NORD CERT GmbH va respecta această dorință.

Suplimentar față de 3: În toate situațiile de reclamații legate de FSC, angajatul responsabil stabilește un grafic al acțiunilor propuse pentru urmărirea reclamației sau contestației; care va fi transmis reclamantului în termen de 2 săptămâni; angajatul responsabil informând reclamantul cu privire la progres.

Suplimentar față de 4: În toate situațiile de reclamații legate de FSC, angajatul responsabil investighează toate faptele reclamate și propune acțiuni pentru închiderea reclamației în termen de 3 luni; deciziile de rezolvare a reclamației sunt luate, analizate și aprobate doar de către persoanele care nu sunt implicate în evaluarea reclamației.

Suplimentar față de 9: În toate situațiile de reclamații legate de FSC, reclamantul este liber să contacteze ASI (Assurance Services International) dacă nu este satisfăcut de procedură sau de concluziile TÜV NORD CERT GmbH. Ca ultim pas, dacă nu se ajunge la un rezultat satisfăcător, reclamația se va înainta către FSC International.

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.