

# Management stížností a odvolání Complaints and Appeals Management



Obsah	Strana	Table of Contents	Page
1 Úvod.....	2	1 Preamble.....	2
2 Oblast působnosti .....	2	2 Area of application .....	2
3 Popis procesu.....	2	3 Process Description .....	2
4 Specifické dodatky k normě.....	4	4 Standard-specific Amendments.....	4
4.1 FSC.....	4	4.1 FSC .....	4

Essen, 09.03.2022, Představitel vedení pro jakost TN CERT ([tncert-qm@tuev-nord.de](mailto:tncert-qm@tuev-nord.de))

Essen, 09.03.2022, Quality Management Representative TN CERT ([tncert-qm@tuev-nord.de](mailto:tncert-qm@tuev-nord.de))

# TÜV NORD CERT GmbH

## 1 Úvod

V rámci implementace koncernového nařízení K-RL 310 „Management stížností a odvolání“ zavedla skupina TÜV NORD Group jako součást svého systému řízení kvality dokumentovaný postup CERT-120-VA-012 „Management stížností a odvolání“.

## 2 Oblast působnosti

Tento dokument se vztahuje jak na společnost TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), tak na všechna mezinárodní řízení, ve kterých jsou využívány akreditace, schvalování, oznamování atd. TN CERT GmbH a/nebo při poskytování služeb společnosti TN CERT GmbH.

V oddíle 3 jsou popsána nejdůležitější pravidla ovlivňující stěžovatele v rámci:

- stížnosti zákazníků (zákazník nesouhlasí s chováním zaměstnance TÜV NORD GmbH nebo způsobem zpracování objednávky) nebo
- stížnosti třetí strany týkající se zákazníka certifikovaného společností TÜV NORD CERT nebo jeho výrobků
- odvolání zákazníka (zákazník nesouhlasí s rozhodnutím certifikačního orgánu)

## 3 Popis procesu

1. Stěžovatel je požádán, aby poslal stížnost / odvolání v písemné formě na kontaktní adresu v TÜV NORD CERT GmbH nebo na centrální kontaktní adresu TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.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](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)

## TÜV NORD CERT GmbH

- Zaměstnanec společnosti TÜV NORD CERT GmbH, který jako první obdrží stížnost / odvolání, je povinen ji zaevidovat v elektronickém systému na podávání stížností. Pokud stěžovatel / navrhovatel poskytne svou e-mailovou adresu, odešle systém potvrzovací e-mail o přijetí stížnosti / odvolání.
- Zodpovědný vedoucí je povinen dohlížet na vyřízení stížnosti / odvolání.
- Postup řešení stížnosti / odvolání: stížnost / odvolání musí být naprosto srozumitelné a musí být navržena a zavedena taková nápravná opatření, která jsou s ohledem na fakta a technické možnosti přijatelná.
- V případě potřeby se stížnost / odvolání řeší ve spolupráci se zúčastněnými zaměstnanci, zodpovědnými odborníky nebo vedením laboratoře, administrativními pracovníky a podle potřeby i s vedením společnosti. V případě potřeby se zaměstnanec zodpovědný za vyřízení stížnosti zkontaktuje a komunikuje se stěžovatelem / navrhovatelem.
- Stěžovatel / navrhovatel dostane ke své záležitosti písemnou odpověď.
- V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyjádřením, může se nejprve obrátit na vedení společnosti TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen.
- Pokud to nepřinese uspokojivé řešení, má právo se stěžovatel obrátit na poradní výbor TÜV NORD CERT GmbH jako arbitrážní orgán. Vzhledem k požadavkům akreditace je však možné se obrátit na poradní výbor pouze v případě stížností. Stížnost by měla být adresována písemně poradnímu výboru ([beirat@tuev-nord.de](mailto:beirat@tuev-nord.de) nebo „mluvčímu poradního výboru, vedoucímu certifikačního orgánu TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen“). Poradní výbor se přípradem bude zabývat nejpozději na nejbližším zasedání. Stěžovatel obdrží písemné oznámení o výsledku.
- 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).
- The responsible Manager has the duty to oversee processing of the complaint / appeal.
- 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.
- 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.
- The party complaining / appealing receives a written response regarding his case.
- 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.
- 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, 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. Stěžovatel / navrhovatel má právo se obrátit přímo na akreditační orgán, vlastníka normy a/nebo kompetentní orgán.

### 4 Specifické dodatky k normě

V závislosti na příslušné normě mohou být potřebné další dodatky a/nebo doplnění k uvedenému postupu. Tyto dodatky jsou popsány v následujícím oddíle:

#### 4.1 FSC

Bod 2: Pokud si stěžovatel přeje zůstat v anonymitě vůči zákazníkovi s certifikátem FSC, TÜV NORD CERT GmbH bude toto přání respektovat.

Bod 3: V případě všech stížností týkajících se FSC vypracuje zodpovědný pracovník harmonogram s navrženým postupem zpracování stížnosti nebo odvolání; stěžovatel obdrží harmonogram do dvou týdnů; zodpovědný pracovník bude stěžovatele informovat o vývoji zpracování stížnosti / odvolání.

Bod 5: V případě všech stížností týkajících se FSC zodpovědný pracovník přezkoumá všechna tvrzení a navrhne opatření, aby bylo možné stížnost do 3 měsíců uzavřít; buď jsou přijata rozhodnutí k vyřešení stížnosti, nebo osoby, které se nepodílely na hodnocení stížnosti, tato opatření prověří a schválí.

Bod 9: V případě, že stěžovatel není spokojený s postupem nebo závěry TÜV NORD CERT GmbH, může v případě všech stížností týkajících se FSC kontaktovat instituci ASI (Assurance Services International). Pokud stěžovatel ani touto cestou nedosáhne uspokojivého řešení, může jako poslední instanci kontaktovat instituci FSC International.

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.