

Trajtimi i Ankesave dhe Sinjalizimeve Complaints and Appeals Management



| Permbajtja | Faqe |
|---|------|
| 1 Parathënie..... | 2 |
| 2 Fusha e Aplikimit..... | 2 |
| 3 Përshkrimi i procesit..... | 2 |
| 4 Ndryshime Specifike mbi Standartin..... | 4 |
| 4.1 FSC..... | 4 |

Essen, 09.03.2022, Perfaqesuesi i Manaxhimit te Cilesise TN CERT (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, 09.03.2022, Quality Management Representative TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)

TÜV NORD CERT GmbH

1 Parathënie

Në implementimin e Rregullores së Grupit K-RL 310 "Trajtimi i Ankesave dhe Sinjalizimeve", TÜV NORD GROUP ka prezantuar procedurën , CERT-120-VA-012 "Trajtimi i Ankesave dhe Sinjalizimeve ", si pjesë e Sistemit të Manaxhimit të Cilësisë.

2 Fusha e Aplikimit

Ky dokument aplikohet për TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) sikurse në të gjitha procedurat ndërkombëtare që përdorin akreditimet, aprovimet, njohjet etj. të TN CERT GmbH dhe/ose në furnizimin e shërbimeve të TN CERT GmbH.

Seksioni 3 përshkruan rregullat më kryesore që duhet të ndjekin ankuesit në situatat e mëposhtme:

- Ankesat e klientit (klienti nuk është dakord me sjelljen e nëpunësit të TÜV NORD CERT GmbH ose si është organizuar permbushja e porosisë), ose
- Ankesa nga një pale e tretë që i përket një klienti të çertifikuar nga TÜV NORD CERT GmbH ose produkteve të tij
- Sinjalizim (klienti nuk është dakord me vendimin për çertifikim)

3 Përshkrimi i procesit

1. Klienti ftohet të dërgojë ankesën/sinjalizimin në formë të shkruar në adresën zakonshme të kontaktit tek TÜV NORD CERT GmbH ose në qendrën e kontakteve me adresë: TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Nëpunësi i TÜV NORD CERT GmbH që merr i pari një ankesë/sinjalizim, ka për detyrë t'a kthejë në format elektronik dhe ta procedojë me mjetin elektronik të trajtimit të ankesave. Ky do të dërgojë një e-mail konfirmimi për

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 TÜV1, 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

TÜV NORD CERT GmbH

marrjen e ankesës/sinjalizimit (ai/ajo që bën ankesën/sinjalizimin duhet të ketë bërë të njohur edhe adresën e-mail)

3. Përgjegjësi ka për detyrë të mbikqyrë procesin e përpunimit të ankesës/sinjalizimit.

4. Ankesa/Sinjalizimi duhet të trajtohet si më poshtë:

Ankesa/Sinjalizimi duhet të jete kuptuar plotësisht dhe veprimet korrigjuese duhet të jenë të pranueshme nga pikëveshtrimi teknik sikurse, duke ju referuar fakteve, të propozohen dhe zbatohen.

5. Nëse është e domosdoshme, ankesa/sinjalizimi duhet të jenë të përpunuara në bashkëpunim me punonjësin e përfshirë, specialistët, ose përgjegjësin përkatës të laboratorit, personelin administrativ dhe nëse është e përshatshme, edhe drejtorinë e kompanisë. Nëse nevojitet, nëpunësi përgjegjës për trajtimin e ankesave, kontakton dhe komunikon me palën që ka bërë ankesën/sinjalizimin.

6. Pala që ka bërë ankesë/sinjalizim merr një përgjigje me shkrim.

7. Nëse pala që ka bërë ankesën, nuk është dakord me përgjigjen, mund të kontaktojë, si fillim, Drejtorinë e TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen.

8. Nëse kjo nuk sjell zgjidhje të kënaqshme, ka të drejtë t'i drejtohet Board of TÜV NORD CERT GmbH si organ arbitrazhi. Gjithësesi, për arsye të kërkesave të akreditimit, kjo është e lejuar vetëm në raste ankesash. Ankesa duhet t'i drejtohet me shkrim Advisory Board (beirat@tuev-nord.de), ose "Speaker dell'Advisory Board, c / o all'Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen". L'Advisory Board (Bordi i Këshillimit) do ta ekzaminojë rastin jo me vonë se në mbledhjen më të parë që është programuar. Pala që ka bërë ankesën, merr një deklaratë të shkruar mbi rezultatin.

9. Ankimesi/Sinjalizuesi ka të drejtë të kontaktojë në mënyrë të drejtpërdrejtë Organizmin Akreditues, Entin Pronar të Standartit dhe/ose Autoritetit përgjegjës.

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 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.

4 Ndryshime Specifike mbi Standartin

Sipas Standartit përkates, mund të jenë te domosdoshme ndryshime dhe /ose shtesa mbi përshkrimet si më sipër. Keto ndryshime janë te përshkruara në seksionin e mëposhtëm:

4.1 FSC

Në shtojcë te paragrafit 2: Nëse një denoncues dëshiron të mbetet anonim, lidhur me një klient të çertifikuar FSC, TÜV NORD CERT GmbH do të respektojë këtë kërkesë.

Në shtojcë te paragrafit 3: Në të gjitha rastet e ankesave të cilat kane te bejne me FSC, nëpunësi përgjegjës, përcakton nje program me propozime veprimi për të ndjekur sinjalizimin/ankesën. Ky i jepet ankimesit/sinjalizuesit brenda 2 javesh. Nëpunësi përgjegjës do t'a mbajë të informuar me ecurinë e rastit.

Në shtojcë te paragrafit 4: në te gjitha rastet e ankesave që i perkasin FSC, nëpunësi përgjegjës do të ekzaminojë të gjithë dokumentat bashkëngjitur dhe do të propozojë veprimet për të mbyllur ankesën brenda 3 muajsh. Vendimet që zgjidhin ankesën, merren ose rishikohen dhe aprovohen vetëm nga personeli që nuk është i përfshirë në vlerësimin e ankesës.

Në shtojcë te paragrafit 9: Në të gjitha rastet e ankesave për FSC, ankuesi, eshte i lirë te kontaktojë ASI (Assurance Services International) nëse nuk është i kenaqur me procedurën apo përfundimet e TÜV NORD CERT GmbH. Hapi i fundit, nëse nuk mbërrihet në një rezultat të kënaqshëm, është që ankesa mund t'i dergohet 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.