

Beschwerde- und Einspruchsmanagement

Διαχείριση Παραπόνων και Ενστάσεων



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)

Πίνακας Περιεχομένων	Σελίδα
1 Εισαγωγή	2
2 Πεδίο Εφαρμογής.....	2
3 Περιγραφή Διαδικασίας	2
4 Ειδικές Απαιτήσεις	4
4.1 FSC	Fehler! Textmarke nicht definiert.

Essen, 23.01.2019, Εκπρόσωπος Διοίκησης TN CERT (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 zu richten

1 Εισαγωγή

Σε εφαρμογή του Κανονισμού K-RL 310 "Διαχείριση Παραπόνων και Ενστάσεων" του Ομίλου, το TÜV NORD Group έχει αναπτύξει την τεκμηριωμένη διαδικασία , CERT-120-VA-012 "Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων" ως μέρος του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει.

2 Πεδίο εφαρμογής

Το παρόν έγγραφο εφαρμόζεται από το TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) καθώς και από όλα τα διεθνή μέλη του Ομίλου που χρησιμοποιούν τις διαπιστεύσεις, τις εγκρίσεις, τις κοινοποιήσεις κλπ. του TN CERT GmbH και/ή που παρέχουν τις υπηρεσίες του TN CERT GmbH .

Το Κεφάλαιο 3 περιγράφει τους σημαντικότερους κανόνες που επηρεάζουν τον παραπονούμενο / καταγγέλοντα αναφορικά με

- παράπονα πελατών (ο πελάτης δεν συμφωνεί με τη συμπεριφορά εργαζόμενου του TÜV NORD GmbH ή τον τρόπο με τον οποίο οργανώθηκε η υλοποίηση της υπηρεσίας) ή
- παράπονα που υποβάλλονται από ένα τρίτο μέρος για έναν πελάτη που έχει πιστοποιηθεί από το TÜV NORD CERT GmbH ή για τα προϊόντα του πελάτη
- ένσταση πελάτη (ο πελάτης δεν συμφωνεί με την απόφαση πιστοποίησης)

3 Περιγραφή Διαδικασίας

1. Ο παραπονούμενος πελάτης καλείται να στείλει το παράπονο/ένσταση γραπτώς στη συνήθη διεύθυνση επικοινωνίας του TÜV NORD CERT GmbH ή στην κεντρική διεύθυνση επικοινωνίας TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Ο εργαζόμενος του TÜV NORD CERT GmbH που είναι ο πρώτος που λαμβάνει ένα παράπονο / μια ένσταση έχει το καθήκον να εισαγάγει το παράπονο/την

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 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.
- ένσταση στο ηλεκτρονικό εργαλείο διαχείρισης παραπόνων. Το εργαλείο θα στείλει ένα email που θα επιβεβαιώνει την παραλαβή της καταγγελίας/ένστασης (με την προϋπόθεση ότι ο καταγγέλλων/ενάγων έχει δηλώσει ένα email).
3. Ο υπεύθυνος Διευθυντής έχει καθήκον να επιβλέπει τη διεκπεραίωση της καταγγελίας/ένστασης.
 4. Η καταγγελία / ένσταση πρέπει να αντιμετωπίζεται ως εξής: η καταγγελία / ένσταση πρέπει να είναι πλήρως κατανοητή και πρέπει να προτείνονται και να εφαρμόζονται διορθωτικές ενέργειες που να είναι αποδεκτές από τεχνική άποψη και σε σχέση με τα γεγονότα.
 5. Εάν είναι απαραίτητο, το παράπονο/ένσταση θα πρέπει να διεκπεραιωθεί σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους εργαζόμενους, τον εμπλεκόμενο Specialist Manager ή τον Διευθυντή Εργαστηρίου, το διοικητικό προσωπικό και, εάν χρειάζεται, την ανώτατη διοίκηση της εταιρείας. Εάν χρειάζεται, ο εργαζόμενος που είναι υπεύθυνος για το χειρισμό της καταγγελίας επικοινωνεί με το μέρος που υποβάλλει την καταγγελία/ένσταση.
 6. Το μέρος που υποβάλλει το παράπονο ή την ένσταση λαμβάνει σχετική γραπτή απάντηση.
 7. Εάν το μέρος που υποβάλλει το παράπονο ή την ένσταση δεν συμφωνεί με την απάντηση, τότε μπορεί να επικοινωνήσει με την ανώτατη διοίκηση του TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
 8. Εάν αυτό δεν οδηγήσει σε ικανοποιητική λύση, έχει το δικαίωμα να υποβάλει αίτηση στο Συμβούλιο Αξιοπιστίας του TÜV NORD CERT GmbH ως όργανο διαιτησίας. Ωστόσο, λόγω των απαιτήσεων διαπίστευσης, αυτό επιτρέπεται μόνο σε περίπτωση παραπόνων. Η καταγγελία θα πρέπει να απευθύνεται εγγράφως στο Συμβούλιο Αξιοπιστίας (beirat@tuev-nord.de ή στον Επικεφαλής του Φορέα Πιστοποίησης TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen). Το Συμβούλιο Αξιοπιστίας θα εξετάσει την υπόθεση το αργότερο κατά την επόμενη συνεδρίασή του. Το μέρος που κάνει την καταγγελία λαμβάνει γραπτή απάντηση σχετικά με το αποτέλεσμα.

9. Darüber hinaus steht es dem Beschwerdeführer frei, direkten Kontakt zur akkreditierenden Stelle, zum Standardeigner oder zur befugniserteilenden 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. Ο καταγγέλλων/ενάγων έχει το δικαίωμα να επικοινωνήσει απευθείας με τον φορέα διαπίστευσης, τον ιδιοκτήτη του σχήματος πιστοποίησης ή/και την αρμόδια αρχή.

4 Ειδικές απαιτήσεις

Ανάλογα με το πρότυπο που επηρεάζεται, ενδέχεται να απαιτούνται τροποποιήσεις και/ή προσθήκες στην παραπάνω περιγραφή. Αυτές οι τροποποιήσεις περιγράφονται στη συνέχεια.

4.1 FSC

Επιπρόσθετα στο σημείο 2: Εάν ο καταγγέλλων απαιτεί ανωνυμία σε σχέση με τον πιστοποιημένο κατά FSC πελάτη, το TÜV NORD CERT GmbH θα σεβαστεί αυτή την επιθυμία.

Επιπρόσθετα στο σημείο 3: Σε όλες τις περιπτώσεις παραπόνων που σχετίζονται με το FSC, ο υπεύθυνος εργαζόμενος καταρτίζει ένα χρονοδιάγραμμα με την προτεινόμενη πορεία δράσης για την παρακολούθηση της καταγγελίας ή της ένστασης. Αυτό παρέχεται στον καταγγέλλοντα εντός 2 εβδομάδων και ο υπεύθυνος εργαζόμενος ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για την πρόοδο.

Επιπρόσθετα στο σημείο 4: Σε όλες τις περιπτώσεις παραπόνων που σχετίζονται με το FSC, ο υπεύθυνος εργαζόμενος διερευνά όλους τους ισχυρισμούς και προτείνει ενέργειες για την ολοκλήρωση της καταγγελίας εντός 3 μηνών. . Οι αποφάσεις για την επίλυση της καταγγελίας λαμβάνονται, ή ανασκοπούνται και εγκρίνονται, μόνο από άτομα που δεν συμμετέχουν στην αξιολόγηση που σχετίζεται με την καταγγελία.

Επιπρόσθετα στο σημείο 9: Σε όλες τις περιπτώσεις παραπόνων που σχετίζονται με το FSC, ο καταγγέλλων είναι ελεύθερος να επικοινωνήσει με τον ASI (Assurance Services International) εάν δεν είναι ικανοποιημένος με τη διαδικασία ή τα συμπεράσματα του TÜV NORD CERT GmbH. Ως τελικό βήμα, εάν δεν επιτευχθεί κανένα ικανοποιητικό αποτέλεσμα, το παράπονο θα παραπεμφθεί στο FSC International.

