

فهرس INHALT

2.....	مقدمة	1.	1. PREAMBLE	2
2.....	مجال التطبيق	2.	2. AREA OF APPLICATION.....	2
3.....	وصف الإجراء	3.	3. PROCESS DESCRIPTION	3
5.....	تعديلات خاصة بالمعايير	4.	4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS	5
5.....	مجلس إدارة الغابات FSC	4.1.	4.1. FSC	5

ملاحظة: لا ينطبق هذا المستند على الشكاوى المتعلقة باختبارات القيادة وفحص السيارات. إذا كنت ترغب في تقديم شكوى، يرجى إرسال شكاوك إلى kundenanliegen@tuev-nord.de يرجى ملاحظة أن الرسائل المتعلقة بهذه القضايا لن يتم الرد عليها من صندوق البريد Beirat@tuev-nord.de.

Note: this document does not apply to complaints concerning driving tests and car inspections. If you wish to complaint, please send your complaint to kundenanliegen@tuev-nord.de Please note that mails concerning those issues will not be answered from the mailbox Beirat@tuev-nord.de.

ممثل إدارة الجودة لشهادة (tncert-qm@tuev-nord.de) TN CERT

Quality Management Representative for TN CERT (tncert-qm@tuev-nord.de)

1.1. PREAMBLE مقدمة

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. في إطار تنفيذ اللائحة K-RL 310 للمجموعة المعنونة «إدارة الشكاوى والطعون»، قامت مجموعة TÜV NORD بتطبيق إجراء موثق، وهو CERT-120-VA-012 «إدارة الشكاوى والطعون»، كجزء من نظام إدارة الجودة لديها.

2.2. AREA OF APPLICATION مجال التطبيق

This document applies to 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. ينطبق هذا المستند على شركة (TN CERT) TÜV NORD CERT GmbH وكذلك على جميع العمليات الدولية التي يتم فيها استخدام اعتمادات وترخيص وتعيينات شركة TN CERT GmbH أو تقديم خدماتها.

يصف القسم 3 أهم القواعد التي تهم مقدم الشكاوى في الحالات التالية:

- شكوى العميل) عدم موافقة العميل على سلوك موظف TÜV NORD CERT GmbH أو على الإجراءات التنظيمية لتنفيذ الطلب (أو
 - شكوى طرف ثالث بشأن عميل معتمد من TÜV NORD CERT GmbH أو منتجاته
 - الاعتراض (عدم موافقة العميل على مضمون قرار الاعتماد)
- 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)

3.3. PROCESS DESCRIPTION وصف الإجراء

1. يُطلب من مقدم الشكوى إرسال الشكوى/الطعن في شكل مكتوب إلى عنوان الاتصال المعتاد الخاص به لدى شركة TÜV NORD CERT GmbH أو إلى عنوان الاتصال المركزي لشركة TÜV NORD CERT GmbH، Am TÜV 1، 45307 Essen، info.tncert@tuev-nord.de
 2. يتعين على الموظف في TÜV NORD CERT GmbH الذي يتلقى الشكوى/الاستئناف أولاً إدخال الشكوى/الاستئناف في أداة معالجة الشكاوى الإلكترونية. سترسل الأداة رسالة بريد إلكتروني لتأكيد استلام الشكوى/الاستئناف (بشرط أن يكون المشتكي/المستأنف قد قدم معلومات بشأن عنوان البريد الإلكتروني).
 3. يتعين على المدير المسؤول الإشراف على معالجة الشكوى / الاستئناف .
 4. يجب معالجة الشكوى / الاستئناف على النحو التالي: يجب فهم الشكوى / الاستئناف فهمًا تامًا، ويجب اقتراح وتنفيذ الإجراءات التصحيحية المقبولة من الناحية الفنية وبالنظر إلى الوقائع.
 5. إذا لزم الأمر، يجب معالجة الشكوى/الاستئناف بالتعاون مع الموظفين المعنيين، والمتخصص ذي الصلة أو مدير المختبر، والموظفين الإداريين، وإذا كان ذلك مناسبًا، الإدارة العليا للشركة. إذا لزم الأمر، يتصل الموظف المسؤول عن معالجة الشكوى ويتواصل مع الطرف الذي قدم الشكوى/الاستئناف.
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 complaint handling tool. The tool will send an email confirming receipt of the complaint/appeal (providing the complainant/appellant 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. يتلقى الطرف المشتكي/المستأنف ردًا كتابيًا بشأن قضيته.
7. إذا لم يوافق الطرف المشتكي على الرد، فيمكنه أولاً الاتصال بالإدارة العليا لشركة TÜV Nord CERT GmbH، Am TÜV 1، 45307 Essen.
8. إذا لم يؤد ذلك إلى حل مرضٍ، يحق له التقدم بطلب إلى المجلس الاستشاري لشركة TÜV Nord CERT GmbH بصفته هيئة تحكيم. ومع ذلك، وبسبب متطلبات الاعتماد، لا يُسمح بذلك إلا في حالة الشكاوى. يجب توجيه الشكاوى كتابةً إلى المجلس الاستشاري (beirat@tuev-nord.de) أو إلى "رئيس المجلس الاستشاري، عناية رئيس هيئة الاعتماد TÜV Nord CERT GmbH، Am TÜV 1، 45307 Essen". سينظر المجلس الاستشاري في القضية على أبعد تقدير خلال اجتماعه التالي. يتلقى مقدم الشكاوى بيانًا كتابيًا بشأن النتيجة.
9. يحق لمقدم الشكاوى/المستأنف الاتصال مباشرة بهيئة الاعتماد ومالك المعيار و/أو السلطة المختصة
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/appellant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority

4.4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS .4 4. تعديلات خاصة بالمعايير

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

قد يكون من الضروري إجراء تعديلات و/أو إضافات على الوصف أعلاه، حسب المعيار المعني. وترد تفاصيل تلك التعديلات في القسم التالي:

4.1. FSC .4.1 مجلس إدارة الغابات FSC

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

إضافة إلى 2: إذا رغب مقدم الشكاوى في الحفاظ على سرية هويته فيما يتعلق بعمل حاصل على شهادة FSC، فإن شركة TÜV NORD CERT GmbH ستحترم رغبته هذه.

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.

إضافة إلى 3: في جميع حالات الشكاوى المتعلقة بشهادة FSC، يضع الموظف المسؤول جدولاً زمنياً يتضمن الإجراءات المقترحة لمتابعة الشكاوى أو الاستئناف؛ ويتم تزويد مقدم الشكاوى بهذا الجدول في غضون أسبوعين؛ ويقوم الموظف المسؤول بإبقاء مقدم الشكاوى على اطلاع بالتقدم المحرز.

Additional to 5: 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.

إضافة إلى 5: في جميع حالات الشكاوى المتعلقة بـ FSC، يقوم الموظف المسؤول بالتحقيق في جميع الادعاءات واقتراح الإجراءات اللازمة لحل الشكاوى في غضون 3 أشهر؛ ولا يتم اتخاذ القرارات لحل الشكاوى، أو مراجعتها والموافقة عليها، إلا من قبل أشخاص غير مشاركين في التقييم المتعلق بالشكاوى.

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 shall be referred to FSC International.

إضافة إلى 9: في جميع حالات الشكاوى المتعلقة بمجلس إدارة الغابات (FSC)، يحق للمشتكي الاتصال بشركة ASI (Assurance Services International) إذا لم يكن راضياً عن الإجراءات أو الاستنتاجات التي توصلت إليها شركة TÜV NORD CERT GmbH. وكخطوة أخيرة، إذا لم يتم التوصل إلى نتيجة مرضية، يجب إحالة الشكوى إلى مجلس الغابات الدولي. (FSC International).