

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**CONTENT**

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2	1.	PREAMBLE	2
2.	ΠΕΔΪΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	2	2.	AREA OF APPLICATION.....	2
3.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΉ ΔΙΑΔΙΚΑΣΪΑΣ.....	3	3.	PROCESS DESCRIPTION	3
4.	ΕΙΔΙΚΈΣ ΑΠΑΙΤΉΣΕΙΣ	4	4.	STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS	4
4.1.	FSC.....	5	4.1.	FSC	5

Εκπρόσωπος Διοίκησης TN CERT (tncert-qm@tuev-nord.de)

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

This document has been approved according to CERT-401-VA-007. Details are available from the QM-Department.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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.

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. ΠΕΔΪΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

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 .

2. AREA OF APPLICATION

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.

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

Section 3 describes the most important rules which affect the complainant regarding

- παράπονα πελατών (ο πελάτης δεν συμφωνεί με τη συμπεριφορά εργαζόμενου του TÜV NORD GmbH ή τον τρόπο με τον οποίο οργανώθηκε η υλοποίησης 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)

- 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. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

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 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.

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 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. 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. Ο καταγγέλλων/ενάγων έχει το δικαίωμα να επικοινωνήσει απευθείας με τον φορέα διαπίστευσης, τον ιδιοκτήτη του σχήματος πιστοποίησης ή/και την αρμόδια αρχή.
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. ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

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

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

Επιπρόσθετα στο σημείο 2: Εάν ο καταγγέλων 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 5: 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.

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 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.

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 must be referred to FSC International.