

CONTENT	MỤC LỤC
1. PREAMBLE.....2	1. TIỀN ĐỀ2
2. AREA OF APPLICATION.....2	2. PHẠM VI ÁP DỤNG2
3. PROCESS DESCRIPTION3	3. MÔ TẢ QUÁ TRÌNH3
4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS4	4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS.....4
4.1. FSC5	4.1 FSC5
Quality Management Representative for TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)	Đại diện quản lý chất lượng của TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)

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

1. PREAMBLE	1. TIỀN ĐỀ
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.	Để thực hiện Quy định nhóm K-RL 310 "Quản lý phàn nàn và kháng nghị", Tập đoàn TÜV NORD đã giới thiệu một quy trình dạng văn bản, CERT-120-VA-012 "Quản lý phàn nàn và kháng nghị" như một phần của hệ thống quản lý chất lượng của mình.
2. AREA OF APPLICATION	2. PHẠM VI ÁP DỤNG
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. 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)	Tài liệu này áp dụng cho TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) cũng như tất cả tiến trình quốc tế sử dụng các công nhận, phê duyệt, thông báo...của TN CERT GmbH và/hoặc khi cung cấp các dịch vụ của TN CERT GmbH. Phần 3 mô tả một số nguyên tắc quan trọng nhất ảnh hưởng đến người khiếu nại liên quan ■ phàn nàn của khách hàng (khách hàng không hài lòng về thái độ của nhân viên TÜV NORD GmbH hoặc cách tổ chức thực hiện việc đánh giá) hoặc ■ phàn nàn được đưa ra bởi bên thứ ba liên quan đến khách hàng được chứng nhận bởi TÜV NORD CERT GmbH hoặc các sản phẩm của khách hàng ■ kháng nghị của khách hàng (khách hàng không đồng thuận với quyết định chứng nhận)

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.

3. MÔ TẢ QUÁ TRÌNH

1. Người khiếu nại được yêu cầu gửi phàn nàn/ kháng nghị bằng văn bản tới địa chỉ liên lạc tại TÜV NORD CERT GmbH hoặc tới địa chỉ liên lạc chính của TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Nhân viên đầu tiên nhận phàn nàn/ kháng nghị ở TÜV NORD CERT GmbH có trách nhiệm nhập phàn nàn/ kháng nghị vào công cụ xử lý khiếu nại điện tử. Công cụ này sẽ gửi một email xác nhận rằng đã nhận được phàn nàn/ kháng nghị (với điều kiện người phàn nàn/ kháng nghị gửi thông tin qua địa chỉ mail)
3. Người quản lý chịu trách nhiệm có nhiệm vụ giám sát quá trình xử lý phàn nàn/ kháng nghị.
4. Phàn nàn/ kháng nghị sẽ được giải quyết như sau: phàn nàn/ kháng nghị phải được hiểu một cách đầy đủ và các hành động khắc phục phải được sự chấp thuận từ quan điểm kỹ thuật và liên quan đến các dữ liệu được đưa ra và thực hiện.
5. Nếu cần, phàn nàn/ kháng nghị có thể được xử lý bằng sự hợp tác của các nhân viên liên quan, chuyên gia liên quan hoặc người quản lý phòng thí nghiệm, nhân viên văn phòng và, nếu thích hợp, ban lãnh đạo công ty. Nếu cần, nhân viên chịu trách nhiệm về việc giải quyết khiếu nại sẽ liên lạc với bên đưa ra phàn nàn/ kháng nghị.

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	6. Bên phàn nàn/ kháng nghị sẽ nhận được văn bản trả lời về trường hợp của mình. 7. Nếu bên đưa ra khiếu nại không đồng ý với câu trả lời, trước tiên họ có thể liên lạc với Ban lãnh đạo của TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen. 8. Nếu vẫn không có một giải pháp thỏa đáng, người khiếu nại có quyền nộp đơn lên Hội Đồng Cố Vấn của TÜV NORD CERT GmbH với tư cách là ban trọng tài. Tuy nhiên tùy theo yêu cầu công nhận, điều này chỉ được phép trong trường hợp có khiếu nại. Người khiếu nại phải gửi văn bản đến Hội Đồng Cố Vấn (beirat@tuev-nord.de hoặc “Chủ tịch của Hội Đồng Cố Vấn, Người đứng đầu tổ chức chứng nhận TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen “. Hội Đồng Cố Vấn sẽ xem xét sự việc chậm nhất trong cuộc họp tiếp theo của họ. Bên đưa ra khiếu nại sẽ nhận được biên bản bằng văn bản về kết quả. 9. Người phàn nàn/ kháng nghị có quyền liên hệ trực tiếp với tổ chức công nhận, đơn vị sở hữu tiêu chuẩn và/ hoặc cơ quan có thẩm quyền
4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS	4. NHỮNG BỔ SUNG RIÊNG CỦA TIÊU CHUẨN
Depending on the standard affected amendments and/or additions to the above description may be necessary. Those amendments are described in the following section	Tùy thuộc vào tiêu chuẩn, các sửa đổi và / hoặc bổ sung bị ảnh hưởng đến mô tả trên có thể cần thiết. Những sửa đổi đó được mô tả trong phần sau

4.1. FSC	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 may be referred to FSC International.	Bổ sung điều 2: nếu bên khiếu nại liên quan đến khách hàng chứng nhận FSC muốn ẩn danh, TÜV NORD CERT GmbH sẽ tôn trọng mong muốn này. Bổ sung điều 3: Trong tất cả các trường hợp khiếu nại liên quan đến FSC, nhân viên chịu trách nhiệm thiết lập lịch trình với hành động được đề xuất để theo dõi phàn nàn hoặc kháng nghị; Việc này phải được cung cấp cho người khiếu nại trong vòng 2 tuần, nhân viên phụ trách có trách nhiệm thông báo về tiến độ với người khiếu nại. Bổ sung điều 5: Trong tất cả các trường hợp khiếu nại liên quan đến FSC, người chịu trách nhiệm điều tra tất cả các cáo buộc và đề xuất hành động để giải quyết khiếu nại trong vòng 3 tháng; Các quyết định giải quyết khiếu nại được đưa ra, hoặc được xem xét và phê duyệt bởi người không liên quan đến khiếu nại. Bổ sung điều 9: Trong tất cả các trường hợp khiếu nại liên quan đến FSC, người khiếu nại có thể tự liên hệ ASI (Assurance Services International) nếu không hài lòng về quy trình cũng như kết luận của TÜV NORD CERT GmbH. Như bước cuối cùng, nếu kết quả không thỏa mãn, khiếu nại có thể chuyển đến FSC International.