

สารบัญ

CONTENT

1.	บทนำ	2	1.	PREAMBLE	2
2.	ขอบเขต	2	2.	AREA OF APPLICATION	2
3.	ขั้นตอนกระบวนการ	3	3.	PROCESS DESCRIPTION	3
4.	การแก้ไขเฉพาะมาตรฐาน	5	4.	STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS	5
4.1.	FSC	5	4.1.	FSC	5

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

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

เอกสารฉบับนี้ได้รับการอนุมัติความสอดคล้องตาม CERT-401-VA-007. รายละเอียดเพิ่มเติมที่ QM-Department.

1. บทนำ

เพื่อเป็นการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ K-RL 310 "การจัดการกับการอุทธรณ์ และการร้องเรียน" ซึ่ง TÜV NORD Group ได้มีการกำหนดไว้ในเอกสารส่วนหนึ่งของขั้นตอนการดำเนินการในระบบจัดการคุณภาพ

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. ขอบเขต

เอกสารขั้นตอนการดำเนินงานนี้ใช้สำหรับ TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) เช่นเดียวกับกับประเทศอื่นๆ ที่ได้รับการรับรองจาก TN CERT GmbH ในการอนุมัติ, การแจ้งเตือน ฯลฯ และ/หรือ เมื่อให้บริการภายใต้ TN CERT GmbH

ส่วนที่ 3

เป็นคำอธิบายกฎเกณฑ์ที่สำคัญที่อย่างมากที่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวกับ

- การร้องเรียนจากลูกค้า (ลูกค้าไม่ยอมรับกับพฤติกรรมของพนักงาน TÜV NORD GmbH หรือไม่พอใจกับความสามารถต่อการให้บริการกับบริการคำสั่งซื้อนั้น) หรือ
- ข้อร้องเรียนจากบุคคลที่สามเกี่ยวกับลูกค้าที่ได้รับการรับรองโดย TÜV NORD CERT GmbH หรือ ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า
- ลูกค้าอุทธรณ์ (ลูกค้าไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจให้การรับรอง)

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.

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. ขั้นตอนกระบวนการ

1. ผู้ร้องเรียนจะถูกร้องขอให้ส่งข้อร้องเรียน / ข้ออุทธรณ์ เป็นลายลักษณ์อักษร โดยติดต่อช่องทางปกติไปยัง TÜV NORD CERT GmbH หรือ ติดต่อกับสำนักงานกลางของ TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. พนักงานของTÜV NORD CERT GmbH ผู้ซึ่งได้รับการร้องเรียน / ข้ออุทธรณ์ เป็นคนแรกมีหน้าที่กรอกข้อมูลการร้องเรียน / การอุทธรณ์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน โดยระบบนี้จะส่งอีเมลยืนยันการรับการร้องเรียน / การอุทธรณ์ (หากผู้ร้องเรียน / ผู้อุทธรณ์ให้ข้อมูลติดต่อไว้)
3. ผู้จัดการที่รับผิดชอบมีหน้าที่ดูแลจัดการต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / อุทธรณ์
4. การร้องเรียน / การอุทธรณ์จะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้:
การร้องเรียน /
การอุทธรณ์จะต้องดำเนินการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้และการดำเนินการแก้ไขซึ่ง

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.

เป็นที่ยอมรับจากมุมมองทางเทคนิคและจากข้อเท็จจริงจะต้องได้รับการนำเสนอและดำเนินการ

5. หากจำเป็น, การร้องเรียน / การอุทธรณ์ควรดำเนินการร่วมกับพนักงานที่เกี่ยวข้อง, ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดการห้องปฏิบัติการ, เจ้าหน้าที่ Administrative, ผู้บริหารระดับสูง (ตามความเหมาะสม)
หากจำเป็นพนักงานผู้รับผิดชอบในการจัดการกับข้อร้องเรียนมีการติดต่อและสื่อสารกับฝ่ายที่ร้องเรียน / อุทธรณ์
6. ผู้ร้องเรียน / อุทธรณ์จะได้รับคำตอบเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับ การร้องเรียน/อุทธรณ์ดังกล่าว
7. หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับคำตอบเขาสามารถติดต่อผู้บริหารระดับสูงของ TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen
8. หากท่านไม่พึงพอใจในการแก้ปัญหา ท่านสามารถที่จะแจ้งไปยังคณะกรรมการที่ปรึกษาของ TÜV NORD CERT GmbH ในฐานะอนุญาโตตุลาการ อย่างไรก็ตามเนื่องจากข้อกำหนดของการรับรองจะอนุญาตให้ทำได้เฉพาะในกรณีที่มีการร้องเรียน ควรส่งคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังคณะกรรมการที่ปรึกษาไปยัง Advisory Board (beirat@tuev-nord.de หรือ "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head CERT 45307 Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1,45307 Essen.of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV

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

1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de โ ด ย ท ำ ง

คณะกรรมการความเป็นกลางจะพิจารณาในรอบการประชุมที่จะมีในรอบมีจัดขึ้นและสรุป
ผลเป็นลายลักษณ์อักษร

9. ผู้ร้องเรียน / ผู้อุทธรณ์ สามารถติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานรับรองเจ้าของมาตรฐาน และ
/ หรือ หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ

4. การแก้ไขเฉพาะมาตรฐาน

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การแก้ไขเพิ่มเติมที่ได้รับผลกระทบเฉพาะมาตรฐานและ /
หรือเพิ่มเติมจากคำอธิบายข้างต้นซึ่งอาจมีความจำเป็น
ทั้งนี้ประเด็นแก้ไขเพิ่มเติมเฉพาะมาตรฐานได้อธิบายไว้ในหัวข้อต่อไปนี้

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

เพิ่มเติมข้อ 2: หากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะไม่เปิดเผยตัวตนเกี่ยวกับลูกค้าที่ได้รับการรับรอง FSC
นั้น ทางบริษัท TÜV NORD CERT GmbH จะเคารพความต้องการนั้น

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.

เพิ่ม เติ ม ข้อ 3: ใน ทุก กร ณี ของ การ ร้อง เรี ย น ที่ เกี ย ว ข ้อง กับ FSC
พนักงานที่รับผิดชอบจะกำหนดกรอบเวลาเพื่อแนวทางต่อการติดตามการร้องเรียนหรือการอุทธร

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

Complaint and Appeal Management

เพื่อให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน 2 สัปดาห์ พนักงานที่รับผิดชอบจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้า

weeks; the responsible employee keeps the complainant informed of progress.

เพิ่มเติม 5: ในกรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ FSC ทั้งหมด พนักงานที่รับผิดชอบจะต้องสอบสวนข้อกล่าวหาทั้งหมดและเสนอการดำเนินการเพื่อสรุปข้อร้องเรียนภายใน 3 เดือน โดยการตัดสินใจในการแก้ไขข้อร้องเรียนจะเกิดขึ้น หรือได้รับการตรวจสอบและอนุมัติจากบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประเมินที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเท่านั้น

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.

ข้อเพิ่มเติม 9: ในกรณีร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ FSC ทั้งหมด ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อ ASI (Assurance Services International) ได้หากไม่พอใจกับขั้นตอนหรือข้อสรุปของ TÜV NORD CERT GmbH โดยในขั้นตอนสุดท้าย หากไม่ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ จะต้องส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง FSC International

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.