

CONTENU

1.	INTRODUCTION	2
2.	DOMAINE D'APPLICATION.....	2
3.	DESCRIPTION DU PROCESSUS.....	3
4.	PRÉCISIONS SPÉCIFIQUES À LA NORME.....	5
4.1.	FSC.....	5

CONTENT

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

Représentant du TN CERT Quality Management (tncert-qm@tuev-nord.de)

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

Ce document a été approuvé conformément à la norme CERT-401-VA-007. Les détails sont disponibles auprès du département QM.
This document has been approved according to CERT-401-VA-007. Details are available from the QM-Department.

1. INTRODUCTION

Dans le cadre de la mise en œuvre du règlement du groupe K-RL 310 "Gestion des plaintes et des appels", le groupe TÜV NORD a introduit une procédure documentée, CERT-120-VA-012 "Gestion des plaintes et des appels", dans le cadre de son système de gestion de la qualité.

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. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) ainsi qu'à toutes les procédures internationales qui utilisent les accréditations, approbations, notifications, etc. de TN CERT GmbH et/ou qui fournissent des services de TN CERT GmbH.

La section 3 décrit les règles les plus importantes qui affectent le plaignant en ce qui concerne :

- Les plaintes des clients (le client n'est pas d'accord avec le comportement d'un employé de TÜV NORD GmbH ou avec la manière dont l'exécution de la commande a été organisée) ou,
- Les plaintes déposées par un tiers concernant un client certifié par TÜV NORD CERT GmbH ou les produits du client,
- Recours du client (le client n'est pas d'accord avec la décision de certification).

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. DESCRIPTION DU PROCESSUS

1. Le plaignant doit envoyer une plainte écrite ou une réclamation à son contact habituel chez TÜV NORD CERT GmbH ou à l'adresse de contact du siège : TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, Allemagne, info.tncert@tuev-nord.de.
2. L'employé de TÜV NORD CERT GmbH qui est le premier à recevoir une plainte/un appel a le devoir de saisir la plainte/l'appel dans l'outil électronique de traitement des plaintes. L'outil enverra un e-mail confirmant la réception de la plainte/appel (à condition que le plaignant/appelant ait fourni des informations concernant une adresse e-mail).
3. Le gestionnaire responsable a le devoir de superviser le traitement de la plainte ou de l'appel.
4. La plainte/l'appel doit être traité(e) comme suit : la plainte/l'appel doit être entièrement compris(e) et des mesures correctives acceptables d'un point de vue technique et au regard des faits doivent être proposées et mises en œuvre.
5. Si nécessaire, la plainte/le recours doit être traité(e) en coopération avec les employés concernés, le spécialiste ou le directeur de laboratoire compétent, le personnel administratif et, le cas échéant, la direction générale de l'entreprise. Si nécessaire, l'employé responsable du traitement de la plainte prend contact et communique avec l'auteur de la plainte/du recours.

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. L'auteur de la plainte/du recours reçoit une réponse écrite concernant son cas.
 7. Si l'auteur de la plainte n'est pas d'accord avec la réponse, il peut d'abord contacter la direction de TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, Allemagne.
 8. Si cette démarche n'aboutit pas à une solution satisfaisante, il a le droit de s'adresser au comité consultatif de TÜV NORD CERT GmbH en tant qu'instance d'arbitrage. En raison des exigences d'accréditation, ceci n'est toutefois autorisé qu'en cas de réclamation. La réclamation doit être adressée par écrit au comité consultatif (beirat@tuev-nord.de ou à "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, Allemagne"). Le comité consultatif examinera l'affaire au plus tard lors de sa prochaine réunion. L'auteur de la plainte reçoit une déclaration écrite concernant le résultat.
 9. Le plaignant/appelant a le droit de contacter directement l'organisme d'accréditation, le propriétaire de la norme et/ou l'autorité compétente.
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. PRÉCISIONS SPÉCIFIQUES À LA NORME**4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS**

En fonction de la norme, il peut être nécessaire d'apporter des modifications et/ou des ajouts à la description ci-dessus. Ces modifications sont décrites dans la section suivante.

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**4.1. FSC**

Complément à la clause 2: Si un plaignant souhaite garder l'anonymat par rapport à un client certifié FSC, TÜV NORD CERT GmbH respectera ce souhait.

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

Complément à la clause 3: Dans tous les cas de plaintes liées au FSC, l'employé responsable établit un calendrier avec un plan d'action proposé pour donner suite à la plainte ou à l'appel ; ce calendrier est fourni au plaignant dans un délai de 2 semaines ; l'employé responsable tient le plaignant informé de l'avancement.

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.

Complément à la clause 5: Dans tous les cas de plaintes liées aux FSC, l'employé responsable enquête sur toutes les allégations et propose des actions pour clore la plainte dans les 3 mois ; les décisions de résolution de la plainte sont prises, ou sont examinées et approuvées, uniquement par des personnes qui ne sont pas impliquées dans l'évaluation liée à la plainte.

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.

Complément à la clause 9: Dans tous les cas de plaintes liées au FSC, le plaignant est libre de contacter l'ASI (Assurance Services International) s'il n'est pas satisfait de la procédure ou des conclusions de TÜV NORD CERT GmbH. En dernier ressort, si aucun résultat satisfaisant n'est atteint, la plainte doit être transmise à 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.