

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ВСТУП.....	2
2.	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ.....	2
3.	ОПИС ПРОЦЕСУ.....	3
4.	ЗМІНИ, ПОВ'ЯЗАНІ ЗІ СТАНДАРТОМ.....	4
4.1.	FSC.....	5

CONTENT

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

Представитель руководства по качеству 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. ВСТУП

Впроваджуючи Правила Групи K-RL 310 «Управління скаргами та апеляціями», TÜV NORD Group представила документовану процедуру CERT-120-VA-012 «Управління скаргами та апеляціями» в рамках своєї системи менеджменту якості.

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. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей документ поширюється на TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), а також на всі міжнародні процеси, в яких використовуються TN CERT GmbH акредитації, затвердження, повідомлення тощо, та/або при наданні TN CERT послуг.

Розділ 3 описує найважливіші правила, які впливають на особу, що подає скаргу, щодо:

- скарги клієнта (клієнт не згоден з поведінкою співробітника TÜV NORD GmbH або з тим, як було організовано виконання замовлення) або
- скарги, що надходять від третьої сторони, щодо клієнта, сертифікованого TÜV NORD CERT GmbH, або продукції клієнта
- апеляція замовника (замовник не згоден з сертифікаційним рішенням)

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. ОПИС ПРОЦЕСУ

1. Заявнику пропонується надіслати скаргу/апеляцію в письмовій формі на адресу TÜV NORD CERT GmbH, на яку він зазвичай надсилає кореспонденцію, або на центральну контактну адресу: TÜV NORD BULGARIA EOOD, місто Пловдив, вулиця Найденов Геров No13 (bulgaria@tuv-nord.com) або на TÜV NORD CERT GmbH: Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Співробітник TÜV NORD CERT GmbH, який першим отримує скаргу/апеляцію, повинен ввести дані щодо скарги/апеляції в електронний інструмент для обробки скарг. Інструмент надішле електронний лист, що підтверджує отримання скарги/апеляції (якщо особа, яка подала скаргу/апелянт, надала адресу електронної пошти).
3. Відповідальний менеджер зобов'язаний контролювати обробку скарги/апеляції.
4. Скарга/апеляція повинна розглядатися наступним чином: скарга/апеляція повинні бути повністю зрозумілі, і по ним повинні бути запропоновані та реалізовані коригувальні дії, які є прийнятними з технічної точки зору з урахуванням фактів.
5. У разі необхідності скарга/апеляція повинні розглядатися у співпраці з залученими співробітниками, відповідним фахівцем або керівником лабораторії, адміністративним персоналом і, за необхідності, вищим керівництвом компанії. Якщо це буде необхідно, співробітник, відповідальний за розгляд скарги, зв'язується і веде діалог зі стороною, яка подала каргу/апеляцію.

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. Сторона, яка подала скаргу/апеляцію, отримує письмову відповідь щодо своєї справи.
 7. Якщо сторона, яка подала скаргу, не згодна з відповіддю, вона може спочатку зв'язатися з вищим керівництвом TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen.
 8. Якщо це не призводить до задовільного рішення, особа, яка подала скаргу, має право звернутися до Консультативної ради TÜV NORD CERT GmbH як до арбітражного органу. Однак відповідно до вимог акредитації це дозволено тільки у випадку скарг. Скарга повинна бути направлена в письмовій формі до Консультативної ради (beirat@tuev-nord.de або «Спікери Консультативної ради для передачі Керівнику органу з сертифікації TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen»). Консультативна рада розгляне справу не пізніше, ніж на наступному засіданні. Сторона, яка подає скаргу, отримує письмову заяву з результатом.
 9. Особа, яка направила скаргу/апелянт, має право безпосередньо зв'язатися з органом з акредитації, власником стандарту та/або компетентним органом.
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. ЗМІНИ, ПОВ'ЯЗАНІ ЗІ СТАНДАРТОМ

Залежно від розглянутого стандарту можуть знадобитися зміни та/або доповнення до наведеного вище опису. Ці зміни описані в наступному розділі:

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

На додаток до п. 2: Якщо особа, яка подала скаргу, бажає анонімності стосовно сертифікованого FSC клієнта, TÜV NORD CERT GmbH врахує це побажання.

На додаток до п. 3: Щодо всіх скарг, пов'язаних з FSC, відповідальний співробітник складає графік із пропонуваним планом дій для розгляду скарги або апеляції; і надає протягом 2 тижнів особі, яка подала скаргу; відповідальний співробітник інформує особу, яка подала скаргу, про хід роботи.

На додаток до п. 5: Щодо всіх скарг, пов'язаних з FSC, відповідальний співробітник розслідує всі аргументи і пропонує дії щодо вирішення скарги протягом 3 місяців; рішення щодо скарги приймаються або розглядаються і затверджуються тільки особами, які не були залучені до пов'язаної зі скаргою оцінки відповідності.

На додаток до п. 9: Щодо всіх скарг, пов'язаних з FSC, особа, яка подає скаргу, може зв'язатися з ASI (Assurance Services International), якщо вона не задоволена процедурою або висновками TÜV NORD CERT GmbH. Якщо не буде досягнуто задовільного результату, то в крайньому випадку скарга може бути передана до 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.