

# Gestione di reclami e segnalazioni Complaints and Appeals Management



Indice	Pagina
1 Premessa .....	2
2 Area di applicazione .....	2
3 Descrizione del processo .....	2
4 Modifiche specifiche sullo standard .....	4
4.1 FSC .....	4

Essen, 23.01.2019, Rappresentante Direzione per la Qualità TN CERT  
([tncert-gm@tuev-nord.de](mailto:tncert-gm@tuev-nord.de))

Table of Contents	Page
1 Preamble .....	2
2 Area of application .....	2
3 Process Description .....	2
4 Standard-specific Amendments .....	4
4.1 FSC.....	4

Essen, 23.01.2019, Quality Management Representative TN CERT ([tncert-gm@tuev-nord.de](mailto:tncert-gm@tuev-nord.de))

# TÜV NORD CERT GmbH

## 1 Premessa

Nell'implementazione del regolamento di gruppo K-RL 310 "Gestione di reclami e segnalazioni", il Gruppo TÜV NORD ha introdotto una procedura documentata, CERT-120-VA-012 "Gestione di reclami e segnalazioni" come parte del proprio sistema di gestione della qualità.

## 2 Area di applicazione

Il presente documento si applica a TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) nonché a tutti i procedimenti internazionali che fanno uso di accreditamenti, approvazioni, notifiche di TN CERT GmbH e / o durante la fornitura dei servizi di TN CERT GmbH.

La sezione 3 descrive le principali disposizioni relative alle seguenti situazioni, che riguardano chi presenta un reclamo:

- reclami del cliente (cliente non in accordo con il comportamento del dipendente di TÜV NORD CERT GmbH o il processo organizzativo dell'elaborazione dell'ordine) oppure
- reclami da terza parte per un cliente certificato da TÜV NORD CERT GmbH o dai suoi prodotti
- segnalazione (il cliente non è d'accordo con la decisione di certificazione)

## 3 Descrizione del processo

1. Il cliente è invitato a inviare il reclamo / la segnalazione in forma scritta all'indirizzo di contatto presso TÜV NORD CERT GmbH o all'indirizzo di contatto generico TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)

## 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 Area of application

This document applies for 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 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, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)

## TÜV NORD CERT GmbH

2. Il dipendente di TÜV NORD CERT GmbH che è il primo a ricevere un reclamo / una segnalazione ha il dovere di inserirlo nello strumento elettronico di gestione dei reclami. Lo strumento invierà un'e-mail di conferma della ricezione del reclamo / della segnalazione (a condizione che chi presenta il reclamo / la segnalazione abbia fornito informazioni riguardanti un indirizzo e-mail).
  3. Il Manager Responsabile ha il compito di sovrintendere all'elaborazione del reclamo / della segnalazione.
  4. Il reclamo / la segnalazione deve essere gestito / a come segue: il reclamo / la segnalazione deve essere completamente compreso / a e le azioni correttive devono essere accettabili dal punto di vista tecnico e per quanto riguarda i fatti devono essere proposte e implementate.
  5. Se necessario, il reclamo / la segnalazione deve essere elaborato / a in collaborazione con i dipendenti coinvolti, lo specialista o il responsabile di laboratorio competente, il personale amministrativo e, se necessario, la direzione aziendale. Se necessario, il dipendente responsabile della gestione dei reclami contatta e comunica con la parte che presenta il reclamo / la segnalazione.
  6. La parte che presenta il reclamo / la segnalazione riceve una risposta scritta riguardo al suo caso.
  7. Se la parte che presenta il reclamo non è d'accordo con la risposta, può contattare la direzione di TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
  8. Se ciò non porta a una soluzione soddisfacente, ha il diritto di rivolgersi all'Advisory Board di TÜV NORD CERT GmbH come organo arbitrale. Tuttavia, a causa dei requisiti di accreditamento, ciò è consentito solo in caso di reclami. Il reclamo deve essere indirizzato per iscritto all'Advisory Board (beirat@tuev-nord.de o presso il "Speaker dell'Advisory Board, c / o all'Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen") L'Advisory Board esaminerà il caso al più tardi durante la prima riunione in programma. La parte che presenta il reclamo riceve una dichiarazione scritta relativa al risultato.
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/appealant 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. 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, 45141 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, Langemarckstraße 20, 45141 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.

## TÜV NORD CERT GmbH

9. Chi presenta il reclamo / la segnalazione ha il diritto di contattare direttamente l'organismo di accreditamento, la proprietà dello standard e / o l'autorità competente.

### 4 Modifiche specifiche sullo standard

A seconda dello standard interessato, potrebbero essere necessarie modifiche e / o aggiunte alla descrizione di cui sopra. Tali modifiche sono descritte nella sezione seguente:

#### 4.1 FSC

In aggiunta al paragrafo 2: se un denunciante desidera l'anonimato in relazione a un cliente certificato FSC, TÜV NORD CERT GmbH rispetterà la richiesta.

In aggiunta al paragrafo 3: in tutti i casi di reclamo relativi all'FSC, il dipendente responsabile stabilisce un programma con la proposta di azione per dare seguito al reclamo o alla segnalazione; questo viene fornito a chi presenta il reclamo / la segnalazione entro 2 settimane; il dipendente responsabile lo terrà informato sui progressi.

In aggiunta al paragrafo 4: in tutti i casi di reclamo relativi all'FSC, il dipendente responsabile esamina tutte le accuse e propone azioni per concludere il reclamo entro 3 mesi; le decisioni che risolvono il reclamo sono prese, o riviste e approvate, solo da persone che non sono coinvolte nella valutazione relativa al reclamo.

In aggiunta al paragrafo 9: in tutti i casi di reclamo relativi a FSC, chi presenta il reclamo / la segnalazione è libero di contattare ASI (Assurance Services International) se non è soddisfatto della procedura o delle conclusioni di TÜV NORD CERT GmbH. Come ultimo passo, se non si raggiunge un risultato soddisfacente, il reclamo può essere inviato a FSC International.

9. The complainant / appealant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority.

### 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

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 4: 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.