

Hantering av Klagomål och överklaganden Complaints and Appeals Management



Innehållsförteckning	
1	Inledning..... 2
2	Tillämpningsområden..... 2
3	Beskrivning av processen..... 2
4	Standardspecifika ändringar 4
4.1	FSC..... 4

Essen, 23.01.2019, Kvalitetsledningsrepresentant för TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)

Seite	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)

TÜV NORD CERT GmbH

1 Inledning

I genomförande av förordning K-RL 310 "Hantering av klagomål och överklaganden", har TÜV NORD Group infört ett dokumenterat förfarande, CERT-120-VA-012 " Hantering av klagomål och överklaganden" som en del av sitt kvalitetssystem.

2 Tillämpningsområden

Detta dokument gäller för TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) samt alla internationella förfaranden som använder TN CERT GmbH-ackrediteringar, godkännanden, aviseringar etc. och/eller när TN CERT GmbH-tjänster levereras.

I avsnitt 3 beskrivs de viktigaste regler som påverkar den klagande när det gäller:

- kundklagomål (kunden är inte överens med beteendet hos den anställda på TÜV NORD GmbH eller det sätt på vilket utförandet av beställningen organiserades) eller
- klagomål från tredje part angående en kund certifierad av TÜV NORD CERT GmbH eller kundens produkter
- kundöverklagan (kunden är inte överens med certifieringsbeslutet)

3 Beskrivning av processen

1. Den klagande uppmanas att skicka klagomålet/överklagandet i skriftlig form till sin vanliga kontaktadress på TÜV NORD CERT GmbH eller till den centrala kontaktadressen TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Den anställda vid TÜV NORD CERT GmbH som är den första som mottar ett klagomål/ett överklagande är skyldig att lämna in klagomålet/överklagandet

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
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

TÜV NORD CERT GmbH

- i elektroniska verktyget för hantering av klagomål. Verktyget kommer att skicka ett e-postmeddelande som bekräftar mottagandet av klagomålet/överklagandet (förutsatt att den klagande/överklagandet har lämnat information om en e-postadress).
3. Den ansvariga chefen är skyldig att övervaka behandlingen av klagomålet / överklagandet.
 4. Klagomålet/överklagandet ska behandlas på följande sätt: klagomålet/överklagandet måste kunna förstås fullständigt, och korrigerande åtgärd(er) som är godtagbara ur teknisk synvinkel och med avseende på de faktiska omständigheterna måste föreslås och genomföras.
 5. Vid behov, bör klagomålet/överklagandet behandlas i samarbete med berörda anställda, relevant specialist- eller laboratoriechef, administrativ personal och i förekommande fall, företagets högsta ledning. Vid behov ska den medarbetare som ansvarar för att hantera klagomål, kontakta och kommunicera med den part som gör klagomålet / överklagande.
 6. Den part som klagar/ överklagar får ett skriftligt svar angående sitt ärende.
 7. Om den part som lämnar in klagomålet inte samtycker till svaret kan kontakt tas med den högsta ledningen för TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
 8. Om detta inte leder till en tillfredsställande lösning har den klagande rätt att vända sig till TÜV NORD CERT GmbH:s rådgivande styrelse som skiljedomsorgan. På grund av ackrediteringskrav är detta dock endast tillåtet vid klagomål. Klagomålet bör riktas skriftligen till rådgivande styrelsen (beirat@tuev-nord.de eller till "Speaker of the Advisory Board, c/o Head of Certification Body, TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen"). Rådgivande styrelsen kommer att behandla ärendet senast under sitt nästa möte. Den part som gör klagomålet får ett skriftligt uttalande om resultatet.
 9. Den klagande/överklagandet har rätt att direkt kontakta ackrediteringsorganet, standardägaren och/eller behörig auktoritet.
- 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.
 9. The complainant/appealant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority.

4 Standardspecifika ändringar

Beroende på vilken standard som påverkas kan ändringar och/eller tillägg till ovanstående beskrivning vara nödvändiga. Dessa ändringar beskrivs i följande avsnitt:

4.1 FSC

Tillägg till 2: Om en klagande önskar anonymitet i förhållande till en FSC-certifierad kund, kommer TÜV NORD CERT GmbH att respektera denna önskan.

Tillägg till 3: I alla FSC-relaterade klagomålsärenden upprättar den ansvariga medarbetaren en tidsplan med föreslaget tillvägagångssätt för att följa upp klagomålet eller överklagandet; detta lämnas till den klagande inom två veckor; den ansvariga medarbetaren håller den klagande informerad om utvecklingen.

Tillägg till 4: I alla FSC-relaterade klagomålsärenden undersöker den ansvariga medarbetaren alla anklagelser och föreslår åtgärder för att avsluta klagomålet inom tre månader; beslut om att lösa klagomålet fattas, eller granskas och godkänns, endast av personer som inte deltar i utvärderingen av klagomålet.

Utöver 9: I alla FSC-relaterade klagomålsärenden kan den klagande kontakta ASI (Assurance Services International) om klagande inte är nöjd med förfarandet eller beslut från TÜV NORD CERT GmbH. Om en tillfredsställande lösning inte uppnås kan FSC International kontaktas, som sista instans.

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.