

Manažment sťažností a odvolania sa Complaints and Appeals Management



Obsah	Strana
1 1 Úvod	2
2 Oblasť platnosti	2
3 Popis procesu.....	2
4 Špecifické dodatky k norme	4
4.1 FSC.....	4

Essen, 23.01.2019, Predstavitel' manažmentu kvality TN CERT (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)

TÜV NORD CERT GmbH

1 1 Úvod

TÜV NORD CERT GmbH zaviedlo pri implementácii smernice K-RL 310 „Riadenie sťažností a reklamácií“ skupiny TÜV NORD, pre TÜV NORD CERT GmbH platné nariadenie CERT-120-VA-012 „Riadenie sťažností a námietok“, ako súčasť jej systému manažérstva kvality.

2 Oblasť platnosti

Tento pokyn sa vzťahuje na spoločnosť TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), ako aj na všetky medzinárodné procesy, v ktorých sa používajú akreditácie, schválenia, názvy atď. spoločnosti TN CERT GmbH alebo sa poskytujú služby spoločnosti TN CERT GmbH.

V odseku 3 sa opisujú základné pravidlá a nariadenia, ktoré ovplyvňujú sťažovateľa v týchto situáciách:

- sťažnosť zákazníka (nesúhlas zákazníka so správaním zamestnanca spoločnosti TÜV NORD CERT GmbH alebo s organizačným procesom spracovania objednávky) alebo
- sťažnosť tretej strany na zákazníka alebo jeho výrobky certifikované spoločnosťou TÜV NORD CERT GmbH
- námietka (nesúhlas zákazníka s obsahom certifikačného rozhodnutia)

3 Popis procesu

1. V prípade sťažnosti / námietky sa od sťažovateľa požaduje, aby písomne predložil svoju sťažnosť/žiadosť na kontaktnú adresu v TÜV NORD CERT GmbH alebo na centrálnu kontaktnú adresu TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, 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

TÜV NORD CERT GmbH

- Zamestnanec spoločnosti TÜV NORD CERT GmbH, ktorý ako prvý dostane sťažnosť / námietku, je povinný ju zaevidovať v elektronickom systéme na po-dávanie sťažností spoločnosti TÜV NORD CERT GmbH. Ak je k dispozícii e-mailová adresa sťažovateľa / oponenta systém automaticky potvrdí prijatie sťažnosti.
- 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).
- Zodpovedný vedúci je povinný dohliadať na vybavenie sťažnosti / námietky.
- The responsible Manager has the duty to oversee processing of the complaint / appeal.
- K riešeniu sťažnosti / námietky sťažovateľa sa pristupuje bezvýhradne zodpovedne a malo by sa navrhnúť a vykonať objektívne odôvodnené opatrenie (nápravné opatrenie).
- 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.
- V prípade potreby sa spracovanie uskutočňuje v spolupráci so zúčastnenými zamestnancami, zodpovednými odborníkmi alebo vedením laboratória, administratívnymi pracovníkmi a podľa potreby aj s vedením spoločnosti. V prípade potreby sa spracovateľ sťažnosti v rámci riešenia spojí so sťažovateľom, aby objasnil podrobnosti sťažnosti/námietky.
- 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.
- Sťažovateľ dostane písomné vyjadrenie k svojej sťažnosti/námietke.
- The party complaining / appealing receives a written response regarding his case.
- V prípade, že sťažovateľ nesúhlasí s vyjadrením, môže sa obrátiť na vedenie spoločnosti TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
- 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.
- Ak ani tu nenájde uspokojivé riešenie, má právo obrátiť sa na poradný výbor spoločnosti TÜV NORD CERT GmbH ako rozhodcovský senát. Podľa požiadaviek akreditátora je obrátenie sa na poradnú radu povolené iba vo veciach sťažností. Sťažnosť by sa mala adresovať písomne poradnej rade (beirat@tuev-nord.de) alebo "hovorcovi poradnej rady, vedúcemu certifikačného orgánu TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Es-
- 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

TÜV NORD CERT GmbH

sen"). Poradný výbor sa prípadom bude zaoberať najneskôr na svojom najbližšom zasadnutí. Sťažovateľ dostane písomné oznámenie o výsledku.

9. Sťažovateľ sa navyše môže priamo obrátiť na akreditačný orgán, štandardného vlastníka alebo kompetentnú autoritu.

4 Špecifické dodatky k norme

V závislosti od príslušnej normy môžu byť potrebné ďalšie alebo odlišné nariadenia. Tieto nariadenia sú opísané v nasledujúcej časti:

4.1 FSC

Bod 2: Ak si sťažovateľ želá anonymitu vo vzťahu k zákazníkovi s osvedčením FSC, TÜV NORD CERT GmbH túto žiadosť zohľadní.

Bod 3: V prípade FSC sťažností vypracuje zodpovedný pracovník plán riešenia sťažnosti, ktorý bude sťažovateľovi zaslaný najneskôr do dvoch týždňov; sťažovateľ bude informovaný o jednotlivých krokoch riešenia.

Bod 5: Vo všetkých sťažnostiach týkajúcich sa FSC sa všetky tvrdenia preskúmajú zodpovedným pracovníkom do 3 mesiacov a v prípade potreby sa navrhnu opatrenia na nápravu sťažnosti; buď sa pristúpi k rozhodnutiu ohľadom sťažnosti, alebo sa preveria a schvália výlučne osobami, ktoré nezasahovali do vyhodnocovania sťažnosti.

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 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.

TÜV NORD CERT GmbH

Bod 9: V prípade, že sťažovateľ nie je spokojný s rozhodnutím TÜV NORD CERT GmbH, môže sa navyše obrátiť na spoločnosť ASI (Assurance Services International). Ak ani tu nedosiahne uspokojivé riešenie, ako poslednú možnosť môže využiť kontaktovanie inštitúcie 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 complant mas be referred to FSC International.