

# Gestion des réclamations et des appels

## Complaints and Appeals Management



Table des matières	Page
1 Préambule .....	2
2 Domaine d'application .....	2
3 Traitement des réclamations et des appels .....	2
4 Amendements spécifiques aux normes .....	4
4.1 FSC.....	4

Essen, 23.01.2019, Le représentant de la gestion de la qualité au 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 Préambule

Dans le cadre de la mise en oeuvre de la Règlementation Collective K-RL 310 "Gestion des réclamations et des appels", le Groupe TÜV NORD a introduit une procédure documentée, CERT- 120-VA-012 "Gestion des réclamations et des appels" au sein de son système de gestion de qualité.

## 2 Domaine d'application

Ce document s'applique au TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) ainsi que pour toutes les procédures internationales utilisant les accréditations, autorisations, notifications etc. du TN CERT GmbH et/ou lors de la prestation de services du TN CERT GmbH.

L'article 3 décrit les règles les plus importantes relatives au demandeur

- réclamations du client ( le client n'est pas d'accord avec le comportement de l'employé du TÜV NORD GmbH ou avec la manière de la réalisation de sa commande) ou
- réclamations déposées par un tiers concernant un client ou ses produits certifiés par TÜV NORD CERT GmbH
- appel du client ( le client n'est pas d'accord avec la décision de la certification)

## 3 Traitement des réclamations et des appels

1. Le réclamant doit envoyer une réclamation\ appel par écrit à son interlocuteur habituel du TÜV NORD CERT GmbH soit à l'adresse du siège du 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. L'employé du TÜV NORD CERT GmbH qui reçoit une réclamation\ appel est obligé de l'enregistrer via un outil électronique de traitement des réclamations et des appels et envoyer le mail confirmant la réception de la réclamation\ appel (si le courriel est fourni par le plaignant).
  3. Le responsable du service est obligé de superviser le traitement des réclamations\ appels.
  4. La réclamation\ appel est traité de la manière suivante: la réclamation\ appel doit être identifié et compris, les actions correctives possibles techniquement doivent être proposées et mises en oeuvre.
  5. Si nécessaire, la réclamation\ appel doit être traité en coopération avec les employés impliqués, spécialiste compétent ou directeur du laboratoire, personnel administratif et si besoin avec la direction de l'entreprise. Si cela est indispensable, avec un employé responsable de la gestion et de la communication avec les personnes à l'initiative des réclamations et des appels.
  6. La personne qui émet une réclamation reçoit une réponse écrite concernant son affaire.
  7. Si la personne déposant une réclamation n'est pas d'accord avec la réponse reçue, elle peut contacter dans un premier temps la direction du TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
  8. Si tout cela ne conduit pas à une solution satisfaisante, le réclamant a le droit de s'adresser au Conseil Consultatif de TÜV NORD CERT GmbH qui est l'organe d'arbitrage. Néanmoins, en raison des exigences d'accréditation, cela est possible que pour des réclamations. La réclamation doit être adressée par écrit au Conseil Consultatif (([beirat@tuev-nord.de](mailto:beirat@tuev-nord.de) ou au "Représentant du Conseil Consultatif c/o Chef de l'organisme de certification du TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen"). Le Conseil Consultatif examinera l'affaire lors de sa prochaine réunion. La partie qui émet une réclamation reçoit une déclaration écrite relative au résultat.
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](mailto: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. Le réclamant a le droit de contacter directement l'organisme d'accréditation, propriétaire de la norme et/ou le service compétent.

### 4 Amendements spécifiques aux normes

En fonction de la norme, des amendements et/ ou des compléments à la description ci-dessus peuvent être nécessaires. Ces compléments sont mentionnés dans la partie suivante.

#### 4.1 FSC

Complément à l'article 2: Si le réclamant souhaite garder l'anonymat à l'égard du client certifié FSC, TÜV NORD CERT GmbH respectera ce souhait.

Complément à l'article 3: Dans tous les cas concernant les réclamations FSC, un calendrier avec le plan d'actions correctives établi par le responsable du traitement des réclamations est présenté au client dans un délai de 2 semaines. Le client est informé de l'évolution des actions .

Complément à l'article 4: Dans tous les cas concernant les réclamations FSC, le responsable du traitement des réclamations évalue et examine toutes les allégations et propose des actions menant à conclure la réclamation dans un délai de 3 mois. Les décisions relatives à la réclamation sont prises, examinées ou approuvées uniquement par des personnes qui ne sont pas impliquées dans l'évaluation concernant cette réclamation.

Complément à l'article 9: Dans tous les cas concernant les réclamations FSC, le réclamant peut communiquer librement avec l'ASI ( Service d'Assurance internationale) s'il n'est pas satisfait de la procédure ou des conclusions du TÜV NORD CERT GmbH.

Dans l'étape ultime, si aucun résultat satisfaisant n'est atteint, le réclamant peut s'adresser à 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.