

Управление на процедурата за оплаквания и обжалвания

Complaints and Appeals Management



Съдържание	Страница
1 Увод.....	2
2 Област на приложение.....	2
3 Описание на процеса.....	2
4 Специфични изменения според стандарта.....	4
4.1 FSC.....	4

гр.Есен, 23.01.2019 г., Представител за управление на качеството 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 Увод

Във връзка с прилагането на регламента K-RL 310 на групата относно „Управление на процедурата за оплаквания и обжалвания“, TÜV NORD Group ("ТЮФ НОРД Груп") въведе документална процедура - CERT-120-VA-012 (CERT-120-VA-012) за „Управление на процедурата за оплаквания и обжалвания“ като част от своята система за управление на качеството.

2 Област на приложение

Настоящият документ важи както за процедурите на "ТЮФ НОРД CERT" (TN CERT), така и за всички международни процедури, използващи акредитациите, одобренията, уведомленията и др. на тази сертифицираща организация и / или предоставяните от нея услуги.

Раздел 3 описва най-важните правила, отнасящи се до жалбоподателя, във връзка със следните случаи:

- оплаквания на клиента (клиентът не одобрява поведението на служител на "ТЮФ НОРД CERT" или начина, по който е изпълнена поръчката) или
- оплаквания, подадени от трета страна, по отношение на клиент, сертифициран от "ТЮФ НОРД CERT", или на неговите продукти,
- обжалване от страна на клиента (клиентът не е съгласен със сертификационното решение).

3 Описание на процеса

1. Жалбоподателят трябва да изпрати жалбата /обжалването си в писмена форма до местния офис на "ТЮФ НОРД CERT" – ТЮФ НОРД БЪЛГАРИЯ ЕООД гр.Пловдив, ул Найден Геров №13, bulgaria@tuev-nord.de или до

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

централния офис в Германия - TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de

2. Служителят на TN CERT, който пръв получи ава жалбата или обжалването, има задължението да ги въведе в електронната система за обработка на жалби. Системата ще изпрати имейл, потвърждаващ получаването на жалбата /обжалването (при условие че жалбоподателят е предоставил своя имейл адрес).
 3. Мениджърът, отговарящ за постъпилите жалби или обжалвания, е длъжен да следи за процеса на тяхното обработване.
 4. Жалбата/обжалването трябва да се обработва по следния начин: постъпилата жалба трябва да бъде ясно разбрана, след което да бъдат предложени и извършени коригиращи действия, приемливи от техническа гледна точка и съобразени с изложените факти.
 5. Ако е необходимо, жалбата се разглежда в присъствието на служителите, за които се отнася, съответния специалист или ръководител на лаборатория, административния персонал и, евентуално, висшето ръководство на компанията. Ако се налага, служителят, отговорен за обработката на жалбата, се свързва с жалбоподателя.
 6. Жалбоподателят следва да получи писмен отговор във връзка със своят случай.
 7. Ако жалбоподателят не е съгласен с отговора, може първо да се свърже с висшето ръководство на ТЮФ НОРД СЕРТ" (TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen).
 8. Ако не получи задоволително решение, жалбоподателят има право да отнесе жалбата за разглеждане пред Консултативния съвет на "ТЮФ
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.

TÜV NORD CERT GmbH

НОРД СЕРТ" в качеството му на арбитражен орган. Поради изискванията за акредитация обаче, това е разрешено само в случай на оплаквания. Жалбата трябва да бъде адресирана писмено до Консултативния съвет на (beirat@tuev-nord.de) или до ("Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen"). Консултативният съвет ще разгледа случая най-късно на следващото си заседание. Лицето/Организацията, подала жалбата, ще получи писмено становище относно резултата.

9. Жалбоподателят има право да се свърже директно с акредитиращия орган, притежателя на стандарта и /или компетентния орган.

4 Специфични изменения според стандарта

В зависимост от съответния стандарт, може да са наложат изменения и /или допълнения към горното описание. Тези промени са описани в следващия раздел.

4.1 FSC

В допълнение към т.2: Ако жалбоподател пожелае анонимност по отношение на клиент, сертифициран по стандарта FSC (Forest Stewardship Council), TN CERT ще уважи неговото желание.

В допълнение към т.3: При всякакви оплаквания, свързани със стандарта FSC, отговорният служител трябва да изготви план-график с предложени действия за хода на обработване на жалбата или обжалването; тази информация следва да се предостави на жалбоподателя до 2 седмици; служителят е длъжен да държи жалбоподателя в течение относно развитието на случая.

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 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.

TÜV NORD CERT GmbH

В допълнение към т.4: При всякакви оплаквания, свързани със стандарта FSC, отговорният служител ще извърши проучване на всички твърдения и ще предложи действия за приключване разглеждането на жалбата в срок до 3 месеца; решения по жалбата се вземат, преразглеждат и одобряват само от лица, които не участват в оценката ѝ.

В допълнение към т.9: При всякакви оплаквания, свързани със стандарта FSC, жалбоподателят може да се свърже с ASI (Assurance Services International), ако не е доволен от процедурата или заключенията на ТЮФ НОРД СЕРТ. Като крайна стъпка, ако не бъде постигнат удовлетворителен резултат, жалбата може да бъде отнесена към FSC International.

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.