

Управление жалобами и апелляциями Complaints and Appeals Management



Оглавление	
1	Введение 2
2	Область применения 2
3	Описание процесса 2
4	Изменения, связанные со стандартом 4
4.1	FSC 4

Стр.	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

г. Эссен, 23.01.2019 г., Представитель руководства по качеству TN CERT
(tncert-gm@tuev-nord.de)

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

TÜV NORD CERT GmbH

1 Введение

Внедряя Правила Группы K-RL 310 «Управление жалобами и апелляциями», TÜV NORD Group представила документированную процедуру CERT-120-VA-012 «Управление жалобами и апелляциями» в рамках своей системы менеджмента качества.

2 Область применения

Данный документ распространяется на TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), а также на все международные процессы, в которых используются TN CERT GmbH аккредитации, утверждения, уведомления и т.д., и/или при оказании TN CERT услуг.

Раздел 3 описывает наиболее важные правила, которые оказывают влияние на лицо, подающее жалобу, в отношении

- жалобы клиента (клиент не согласен с поведением сотрудника TÜV NORD GmbH или с тем, как было организовано выполнение заказа) или
- жалобы, поступающие от третьей стороны, в отношении клиента, сертифицированного TÜV NORD CERT GmbH или продукции клиента
- апелляция заказчика (заказчик не согласен с сертификационным решением)

3 Описание процесса

1. Заявителю предлагается направить жалобу/апелляцию в письменной форме на адрес в TÜV NORD CERT GmbH, на который он обычно направляет корреспонденцию, или на центральный контактный адрес TÜV NORD BULGARIA EOOD, город Пловдив, улица Найден Геров №13 (bulgaria@tuv-nord.com) 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

2. Сотрудник TÜV NORD CERT GmbH, который первым получит жалобу/апелляцию, должен ввести данные по жалобе/апелляции в электронный инструмент для обработки жалоб. Инструмент отправит электронное письмо, подтверждающее получение жалобы/апелляции (если лицо, подавшее жалобу/апеллянт предоставил адрес электронной почты).
 3. Ответственный менеджер обязан контролировать обработку жалобы/апелляции.
 4. Жалоба/апелляция должна рассматриваться следующим образом: жалоба/апелляция должны быть полностью поняты, и по ним должны быть предложены и реализованы корректирующие действия, которые являются приемлемыми с технической точки зрения с учетом фактов.
 5. В случае необходимости жалоба/апелляция должны рассматриваться в сотрудничестве с вовлеченными сотрудниками, соответствующим специалистом или руководителем лаборатории, административным персоналом и, при необходимости, высшим руководством компании. Если это будет необходимо, сотрудник, ответственный за рассмотрение жалобы, связывается и ведет диалог со стороной, подавшей жалобу/апелляцию.
 6. Сторона, подавшая жалобу/апелляцию, получает письменный ответ по своему делу.
 7. Если сторона, подавшая жалобу, не согласна с ответом, она может сначала связаться с высшим руководством TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
 8. Если это не приводит к удовлетворительному решению, лицо, подавшее жалобу, имеет право обратиться в Консультативный совет TÜV NORD CERT GmbH в качестве арбитражного органа. Однако согласно требованиям аккредитации это разрешено только в случае жалоб. Жалоба должна быть направлена в письменном виде в Консультативный совет (beirat@tuev-nord.de) или «Спикеру
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

TÜV NORD CERT GmbH

Консультативного совета для передачи Руководителю органа по сертификации TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen»). Консультативный совет рассмотрит дело не позднее, чем на следующем заседании. Сторона, подающая жалобу, получает письменное заявление с результатом.

9. Лицо, направившее жалобу/апеллянт имеет право напрямую связаться с органом по аккредитации, владельцем стандарта и/или компетентным органом.

4 Изменения, связанные со стандартом

В зависимости от рассматриваемого стандарта могут потребоваться изменения и/или дополнения к приведенному выше описанию. Эти изменения описаны в следующем разделе.

4.1 FSC

В дополнении к п. 2: Если лицо, направившее жалобу, желает анонимности по отношению к сертифицированному FSC клиенту, TÜV NORD CERT GmbH учтет это пожелание.

В дополнении к п. 3: По всем жалобам, связанным с FSC, ответственный сотрудник составляет график с предлагаемым планом действий для рассмотрения жалобы или апелляции; и предоставляет в течение 2 недель лицу, подавшему жалобу; ответственный сотрудник информирует лицо, подавшее жалобу, о ходе работы.

В дополнении к п. 4: По всем жалобам, связанным с FSC, ответственный сотрудник расследует все доводы и предлагает действия по разрешению жалобы в течение 3 месяцев; решения по жалобе принимаются или рассматриваются и утверждаются только лицами, которые не были вовлечены в связанную с жалобой оценку соответствия.

В дополнении к п. 9: По всем жалобам, связанным с FSC, лицо, подающее жалобу, может связаться с ASI (Assurance Services International), если он не

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.

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

TÜV NORD CERT GmbH

удовлетворен процедурой или выводами TÜV NORD CERT GmbH. Если не будет достигнут удовлетворительный результат, то в крайнем случае жалоба может быть передана в FSC International.

or conclusions of TÜV NORD CERT GmbH. As ultimate step , if no satisfying result is reached, the complaint may be referred to FSC International.