

Управување со жалби и приговори Complaints and Appeals Management



Содржина	Страна
1 Вовед	2
2 Област на примена	2
3 Опис на постапката	2
4 Измени и дополнувања на стандардот	4
4.1 FSC.....	4

Есен, 23.01.2019, Претставник за управување со квалитет 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 Вовед

Во спроведувањето на Групната Регулатива К-РЛ 310 „Управување со жалби“, Групацијата TÜV NORD вовеле документирана постапка, CERT-120-VA-012 „Управување со жалби/приговори“, како дел од неговиот систем за управување со квалитет.

2 Област на примена

Овој документ се однесува на TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), како и за сите меѓународни процеси во кои се користат акредитации, одобренија, имиња итн. На TN CERT GmbH или се обезбедуваат услуги на TN CERT GmbH.

Дел 3 ги опишува основните и релевантните регулативи за следниве ситуации:

- поплаки од клиенти (клиентот не се согласува со однесувањето на вработениот во TÜV NORD CERT GmbH или со организацискиот процес на обработка на нарачката)
- жалби од трета страна во врска со клиент сертифициран од TÜV NORD CERT GmbH или производите на клиентот
- жалба на клиентот (клиентот не се согласува со решението за сертификација)

3 Опис на постапката

1. Од подносителот на жалбата е побарано да ја испрати жалбата/приговорот во писмена форма на вообичаената адреса за контакт на ТЈУФ НОРД БЪЛГАРИЈА ЕООД гр.Пловдив, ул. Најден Геров №13, bulgaria@tuev-nord.de TÜV NORD CERT GmbH или на централната

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

адреса за контакт TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de

2. Вработен во TÜV NORD CERT GmbH кој прв ќе добие приговор / жалба е должен да ја поднесе жалбата / приговорот во електронската система за постапување со поплаки. Системот ќе испрати е-пошта со потврда за приемот на жалбата / приговорот (под услов подносителот / жалителот да има дадено информации за е-пошта).
 3. Управителот има должност да ја надгледува обработката на жалбата / приговорот.
 4. Со жалбата / приговорот треба да се постапува на следниов начин: жалбата / приговорот мора да биде целосно разбрана и да се преземат корективни активности кои се прифатливи од техничка гледна точка и во однос на фактите мора да бидат предложени и спроведени.
 5. Доколку е потребно, жалбата / приговорот треба да се процесира во соработка со вклучени вработени, релевантен специјалист или раководител на лабораторија, административен персонал и, доколку е соодветно, највисокото раководство на компанијата. Доколку е потребно, вработениот одговорен за решавање на жалби, комуницира со странката што ја поднесува жалбата / приговорот.
 6. Странката што се жали / приговара добива писмен одговор во врска со нејзиниот случај
 7. Доколку странката што ја поднесува жалбата не се согласува со одговорот, може да го контактира највисокото раководство TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
 8. Доколку ова не доведе до задоволително решение, тој има право да поднесе барање до Советодавниот одбор на TÜV NORD CERT GmbH како орган на арбитража. Сепак, поради барањата за акредитација, ова е дозволено само во случај на приговори. Жалителот треба да се обрати
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

TÜV NORD CERT GmbH

во писмена форма до Советодавниот одбор (beirat@tuev-nord.de) или до „Претседателот на Советодавниот одбор, c/o до раководителот на Телото за сертификација TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen“). Советодавниот одбор ќе го разгледа случајот најдоцна до нивната следна средба. Страната што ја поднесува жалбата добива писмена изјава во врска со резултатот.

9. Подносителот на жалбата / приговорот има право директно да контактира со органот за акредитација, сопственикот на стандардот и / или надлежниот орган.

4 Измени и дополнувања на стандардот

Во зависност од односниот стандард, може да бидат потребни дополнителни или различни регулативи. Овие правила се опишани во следниот дел:

4.1 FSC

Точка 2: Ако подносителот на жалбата сака анонимност во врска со FSC сертифициран клиент, TÜV NORD CERT GmbH ќе го земе предвид ова барање.

Точка 3: Во случај на поплаки поврзани со FSC, одговорниот вработен подготвува план за постапување по жалби, кој се испраќа до подносителот на жалбата најдоцна по 2 недели; тој ќе го информира подносителот на жалбата за напредокот.

Точка 5: Во сите жалби поврзани со FSC, сите обвиненија се испитуваат во рок од 3 месеци и, доколку е потребно, се предлагаат мерки за решавање на жалбата; одлуките со кои се решава жалбата се донесуваат, или се разгледуваат и потврдуваат, само од лица кои не се вклучени во проценката поврзана со жалбата.

Точка 9: Во случај на жалби поврзани со FSC, подносителот на жалбата може прво да се јави во ASI (Assurance Services International) ако не е задоволен од

(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.

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

одлуката на TÜV NORD CERT GmbH. Доколку не се постигне задоволително решение, жалбата може да биде упатена до меѓународната FSC.

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