

Zarządzenie reklamacjami i odwołaniami Complaints and Appeals Management



Spis treści	Strona
1 Wstęp.....	2
2 Obszar stosowania	2
3 Opis procesu	2
4 Poprawki specyficzne dla standardu	4
4.1 FSC.....	4

Essen, 23.01.2019, Przedstawiciel ds. zarządzania jakością w 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 Wstęp

Wdrażając rozporządzenie grupowe K-RL 310 „Zarządzanie reklamacjami i odwołaniami” TÜV NORD Group wprowadziła udokumentowaną procedurę CERT-120-VA-012 „Zarządzenie reklamacjami i odwołaniami” jako część systemu zarządzania jakością.

2 Obszar stosowania

Niniejszy dokument ma zastosowanie w TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), jak również we wszystkich międzynarodowych postępowaniach wykorzystujących akredytacje, aprobaty, notyfikacje itd. TN CERT GmbH, i/lub podczas świadczenia usług TN CERT GmbH.

W dziale 3 opisano najważniejsze zasady, które dotyczą składającej reklamację:

- reklamacje klientów (klient nie zgadza się z zachowaniem pracownika TÜV NORD GmbH lub sposobem, w jaki zostało zorganizowane wykonanie zamówienia) lub
- reklamacje złożone przez stronę trzecią dotyczące klienta certyfikowanego przez TÜV NORD CERT GmbH lub dotyczącą produktów klienta
- odwołanie klienta (klient nie zgadza się z decyzją o certyfikacji)

3 Opis procesu

1. Składający reklamację proszony jest o przesłanie reklamacji / odwołania w formie pisemnej na adres kontaktowy w TÜV NORD CERT GmbH lub na główny adres kontaktowy 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. Pracownik TÜV NORD CERT GmbH, który jako pierwszy otrzymał reklamację / odwołanie ma obowiązek wprowadzić reklamację / odwołanie do elektronicznego narzędzia do rozpatrywania reklamacji. Narzędzie wyśle wiadomość e-mail z potwierdzeniem otrzymania reklamacji / odwołania (pod warunkiem, że osoba składająca reklamację / odwołanie przekazała informacje dotyczące adresu e-mail).
 3. Odpowiedzialny kierownik ma obowiązek nadzorować rozpatrywanie reklamacji / odwołania.
 4. Reklamację / odwołanie należy rozpatrywać w następujący sposób: reklamacja / odwołanie musi być w pełni zrozumiane, a działania korygujące, które są dopuszczalne z technicznego punktu widzenia oraz w odniesieniu do faktów, muszą zostać zaproponowane i wdrożone.
 5. W razie potrzeby, reklamację / odwołanie należy rozpatrywać we współpracy z zaangażowanymi pracownikami, odpowiednim specjalistą lub kierownikiem laboratorium, personelem administracyjnym oraz w stosownych przypadkach, najwyższym kierownictwem firmy. W razie potrzeby pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie reklamacji kontaktuje się i komunikuje ze stroną składającą reklamację / odwołanie.
 6. Strona reklamująca / odwołująca otrzymuje pisemną odpowiedź dotyczącą swojej sprawy.
 7. Jeśli strona składająca reklamację nie zgadza się z odpowiedzią, może na początku skontaktować się z najwyższym kierownictwem TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
 8. Jeśli nie doprowadzi to do zadowalającego rozwiązania, ma ona prawo wystąpić do rady doradczej TÜV NORD CERT GmbH jako organu arbitrażowego. Jednak ze względu na wymogi akredytacyjne jest to dozwolone tylko w przypadku reklamacji. Reklamację należy skierować na piśmie do Rady Doradczej (beirat@tuev-nord.de lub do „Przewodniczącego Rady Doradczej, pod kierownictwem Kierownika Jednostki Certyfikującej TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen”). Rada Doradcza rozważy
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 of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen”). The Advisory Board will consider the case at the latest during their next

TÜV NORD CERT GmbH

sprawę najpóźniej na następnym posiedzeniu. Strona składająca reklamację otrzymuje pisemne oświadczenie dotyczące wyniku.

9. Skarżący / odwołujący ma prawo skontaktować się bezpośrednio z jednostką akredytującą, właścicielem standardu i / lub właściwym organem.

4 Poprawki specyficzne dla standardu

Mogą być konieczne w zależności od standardu zmiany i / lub uzupełnienia powyższego opisu. Zmiany te opisano w poniższej części.

4.1 FSC

Dodatkowo do 2: Jeśli zgłaszający skargę życzy sobie anonimowości w stosunku do klienta certyfikowanego FSC, TÜV NORD CERT GmbH spełni to życzenie.

Dodatkowo do 3: We wszystkich sprawach dotyczących skarg związanych z FSC odpowiedzialny pracownik ustala harmonogram wraz z proponowanymi działaniami w celu rozpatrzenia skargi lub odwołania; jest to przekazywane zgłaszającemu skargę w ciągu 2 tygodni; odpowiedzialny pracownik informuje zgłaszającego skargę o postępach.

Dodatkowo do 4: we wszystkich sprawach dotyczących skarg związanych z FSC odpowiedzialny pracownik bada wszystkie zarzuty i proponuje działania w celu rozpatrzenia skargi w ciągu 3 miesięcy; decyzje rozstrzygające skargę są podejmowane lub weryfikowane i zatwierdzane tylko przez osoby, które nie są zaangażowane w ocenę związaną ze skargą.

Dodatkowo do 9: We wszystkich sprawach dotyczących skarg związanych z FSC, zgłaszający skargę może skontaktować się z ASI (Assurance Services International), jeśli nie jest zadowolony z procedury lub wniosków TÜV NORD CERT GmbH. Ostatecznym krokiem, jeśli nie zostanie osiągnięty zadowalający wynik, będzie skierowanie skargi do FSC International.

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