

# การจัดการกับการร้องเรียนและการอุทธรณ์ Complaints and Appeals Management



## สารบัญ

1	บทนำ .....	2
2	ขอบเขต.....	2
3	ขั้นตอนกระบวนการ .....	2
4	การแก้ไขเฉพาะมาตรฐาน.....	4
4.1	FSC.....	4

Essen, 23 มกราคม 2019, ตัวแทนการจัดการคุณภาพ 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 บทนำ

เพื่อเป็นการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ K-RL 310 "การจัดการกับการอุทธรณ์และการร้องเรียน" ซึ่ง TÜV NORD Group ได้มีการกำหนดไว้ในเอกสารขั้นตอนการดำเนินการ

## 2 ขอบเขต

เอกสารขั้นตอนการดำเนินงานนี้ใช้สำหรับ TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) เช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ ที่ได้รับการรับรองจาก TN CERT GmbH ในการอนุมัติ, การแจ้งเตือน ฯลฯ และ/หรือ เมื่อให้บริการกับ TN CERT GmbH

ส่วนที่ 3 กฎที่สำคัญที่สุดที่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

- การร้องเรียนจากลูกค้า (ลูกค้าไม่ยอมรับกับพฤติกรรมของพนักงานของ TÜV NORD GmbH หรือเป็นช่องทางในการประเมินความสามารถของการจัดการกับคำสั่งซื้อ)
- ข้อร้องเรียนจากบุคคลที่สามเกี่ยวกับลูกค้าที่ได้รับการรับรองโดย TÜV NORD GmbH หรือ ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า
- การอุทธรณ์ (ลูกค้าไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจให้การรับรอง)

## 3 ขั้นตอนกระบวนการ

1. ผู้ร้องเรียนจะถูกขอให้ส่งข้อร้องเรียน / ข้ออุทธรณ์ เป็นลายลักษณ์อักษร โดยติดต่อช่องทางปกติกับ TÜV NORD CERT GmbH หรือ ติดต่อกับสำนักงานกลางของ 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

- พนักงานของTÜV NORD CERT GmbH ผู้ซึ่งได้รับการร้องเรียน / การอุทธรณ์ เป็นคนแรก มีหน้าที่กรอกข้อมูลการร้องเรียน / การอุทธรณ์ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการเกี่ยวกับ / การอุทธรณ์ โดยระบบนี้จะส่งอีเมลยืนยันการรับการร้องเรียน / การอุทธรณ์ (หากผู้ร้องเรียน / ผู้อุทธรณ์)
- ผู้จัดการที่รับผิดชอบมีหน้าที่ดูแลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / อุทธรณ์
- การร้องเรียน / การอุทธรณ์จะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้: การร้องเรียน/ / การอุทธรณ์จะต้อง เข้าใจอย่างถ่องแท้และการดำเนินการแก้ไขซึ่งเป็นที่ยอมรับจากมุมมองทางเทคนิคและจากข้อเท็จจริงจะต้องได้รับการจัดทำและดำเนินการ
- หากจำเป็น, การร้องเรียน / การอุทธรณ์ควรดำเนินการร่วมกับพนักงานที่เกี่ยวข้อง, ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดการห้องปฏิบัติการ, เจ้าหน้าที่ Administrative, ผู้บริหารระดับสูง (หากเหมาะสม) หากจำเป็นพนักงานผู้รับผิดชอบในการจัดการกับข้อร้องเรียนมีการติดต่อและสื่อสารกับฝ่ายที่ร้องเรียน /อุทธรณ์
- ผู้ร้องเรียน / อุทธรณ์จะได้รับคำตอบเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว
- หาผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับคำตอบเขาสามารถติดต่อผู้บริหารระดับสูงของTÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen
- หากท่านไม่พึงพอใจในการแก้ปัญหา ท่านสามารถที่จะแจ้งไปยังคณะกรรมการที่ปรึกษาของ TÜV NORD CERT GmbH ในฐานะอนุญาตให้ทำได้เฉพาะในกรณีที่มีการร้องเรียน ควรส่งคำร้องเรียนเป็นลาย-ลักษณ์อักษรไปยังคณะกรรมการที่ปรึกษา9. ร้องเรียน / ผู้อุทธรณ์ สามารถติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานรับรองเจ้าของมาตรฐาน และ / หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ([beirat@tuev-nord.de](mailto:beirat@tuev-nord.de) หรือที่ "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen")

## TÜV NORD CERT GmbH

คณะกรรมการที่ปรึกษาจะพิจารณากรณีของท่านในระหว่างการประชุมครั้งต่อไปฝ่ายที่ทำการร้องเรียนได้รับข้อความเป็นลายลักษณ์อักษรผลการตรวจสอบ

### 4 การแก้ไขเฉพาะมาตรฐาน

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกรการแก้ไขเพิ่มเติมที่ได้รับผลกระทบมาตรฐานและ / หรือเพิ่มเติมจากคำอธิบายข้างต้นซึ่งอาจมีความจำเป็น การแก้ไขเหล่านั้นอธิบายไว้ในส่วนต่อไปนี้

#### 4.1 FSC

เพิ่มเติม 2: หากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผยตัวตนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่ได้รับการรับรอง FSC TÜV NORD CERT GmbH จะเคารพตามความต้องการนี้

เพิ่มเติมถึง 3: ในทุกกรณีของการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ FSC พนักงานที่รับผิดชอบจะกำหนดเวลาเพื่อแนวทางต่อการติดตามการร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ ให้แก่ผู้ร้องเรียนภายใน 2 สัปดาห์ พนักงานที่รับผิดชอบจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้า

เพิ่มเติมถึง 4: ในทุกกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ FSC พนักงานที่รับผิดชอบจะได้รับข้อกล่าว-

หาทั้งหมดและเสนอการดำเนินการเพื่อสรุปข้อร้องเรียนภายในเดือนการตัดสินใจในการแก้ไข

ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการทบทวนหรือพิจารณา และอนุมัติโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องในการประเมินที่ เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเท่านั้น

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.

## TÜV NORD CERT GmbH

เพิ่มเติมถึง 9: ในทุกกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ FSC ผู้ร้องเรียนมีอิสระที่จะติดต่อ ASI (International Services Assurance) หากเขาไม่พอใจกับขั้นตอนหรือข้อสรุปของ TÜV NORD CERT GmbH ในขั้นตอนสุดท้ายหากไม่มีผลลัพธ์ที่น่าพอใจผู้ร้องเรียนจะถูกส่งต่อไปยัง FSC International

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.