

Panaszkezelés és fellebbezési folyamat

Complaints and Appeals Management



Tartalom	Oldal
1 Bevezetés	2
2 Érvényességi kör	2
3 A folyamat leírása	2
4 Standard-specifikus kiegészítések	4
4.1 FSC.....	4

Essen, 2019,01,23, A TN CERT minőségirányításért felelős beosztottja
(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 Bevezetés

A TÜV NORD CERT GmbH a csoport K-RL 310 "Panasz és panaszkezelés" irányelv bevezetésével kapcsolatos végrehajtása során, mint a TÜV NORD csoport része, a TÜV NORD CERT GmbH számára érvényes eljárási CERT-120-VA-012 "Panasz és fellebbezési folyamat" utasítást a „QM” minőségi rendszer hatályos részévé tette.

2 Érvényességi kör

Ez az utasítás vonatkozik a TÜV NORD CERT GmbH-ra (TN CERT), valamint minden olyan nemzetközi folyamatra, amelyben a TN CERT GmbH akkreditációját, bevizsgálását, jóváhagyását, stb. használják, vagy a TN CERT GmbH az utasítás értelmében szolgáltatást nyújt.

A 3. szakasz ismerteti a panaszbenyújtóra vonatkozó lényeges előírásokat a következő helyzetekben:

- ügyfélpanasz (az ügyfél nem ért egyet a TÜV NORD CERT GmbH alkalmazottjának viselkedésével vagy a megrendelések feldolgozásával összefüggő szervezeti folyamattal), vagy
- harmadik félként a TÜV NORD CERT GmbH. felé benyújtott panasz az általa hitelesített ügyfél vagy azon termékei ellen
- fellebbezés (az ügyfél nem ért egyet a tanúsítványi döntés tartalmi részével)

3 A folyamat leírása

1. Panasz / kifogás esetén az ügyfél kéretik írásban benyújtani kérését a TÜV NORD CERT GmbH elérhetőségi címére vagy a TÜV NORD CERT GmbH központi kapcsolattartási címére, 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

- A TÜV NORD CERT GmbH alkalmazottja, aki elsőként kapja meg a panaszt / fellebbezést, köteles ezt beírni a TÜV NORD CERT GmbH elektronikus panaszkezelő programba. Ha a panaszos / fellebbező fél e-mail címe a rendszerben megtalálható és elérhető, a program automatikusan generál egy visszajelzést a beérkezésről az adott címre.
- Az illetékes munkatárs köteles a panaszt/fellebbezést feldolgozni.
- A panasz / fellebbezés feldolgozása úgy történjen, hogy a panaszt benyújtó ügyfél aggodalma teljes mértékben megértést és objektíven igazolható, végrehajtható (korrekciós intézkedést) javaslatot tartalmazzon.
- Szükség esetén az ügy feldolgozása az érintett alkalmazottakkal, felelős vezető laboratóriumi szakemberekkel, adminisztrációs és adott esetben vállalati vezetők bevonásával közösen történik. Amennyiben szükséges, az ügyért felelős munkatárs a feldolgozás részeként felveszi a kapcsolatot az ügyféllel az ügy tisztázása érdekében.
- A panaszt benyújtó ügyfél írásbeli választ kap az ügyintézés folyamatáról.
- Ha a panaszos nem ért egyet a válasszal, közvetlenül felveheti a kapcsolatot a TÜV NORD CERT GmbH vezetőségével, cím: Am TÜV 1, 45141 Essen.
- Ha később sem születik kielégítő megoldás, akkor joga van felvenni a kapcsolatot a TÜV NORD CERT GmbH tanácsadó testületével, mint választott bírói testülettel. A követelményeknek megfelelően a tanácsadói testülethez történő benyújtás csak panaszok esetén engedélyezett. A panaszt írásban kell megküldeni a tanácsadó testületnek (beirat@tuev-nord.de vagy "a tanácsadó testület szóvivőjének, a TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen") címére. A tanácsadó testület ezt követően a következő ülésén foglalkozik az esettel. A panaszos írásbeli értesítést kap az eredményről.
- 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).
- The responsible Manager has the duty to oversee processing of the complaint / appeal.
- 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.
- 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.
- The party complaining / appealing receives a written response regarding his case.
- 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.
- 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 meeting. The party making the complaint receives a written statement regarding the result.

TÜV NORD CERT GmbH

9. Ezenkívül a panaszosnak jogában áll kapcsolatba lépni az akkreditáló testülettel, a tulajdonossal vagy az engedélyt kiadó hatósággal.

4 Standard-specifikus kiegészítések

Az adott szabványtól függően további eltérő vagy kiegészítő rendeletek lehetnek szükségesek. Ezeket a szabályokat a következő fejezet ismerteti:

4.1 FSC

A 2. ponttal kapcsolatban: Ha a panaszt tevő ügyfél névtelenséget szeretne egy FSC tanúsítvánnyal rendelkező ügyféllel kapcsolatban, a TÜV NORD CERT GmbH ezt a kérést figyelembe veszi.

A 3. ponttal kapcsolatban: FSC-vel kapcsolatos panaszok esetén a felelős alkalmazott kidolgozza a panaszkezelési tervet, amelyet legkésőbb két héten belül elküld a panaszosnak és folyamatosan tájékoztatja a panaszost az ügy előrehaladásáról.

Az 5. ponttal kapcsolatban: Minden FSC-vel kapcsolatos panasz esetén az összes vádat 3 hónapon belül megvizsgálják és szükség esetén javaslatot tesznek a panasz orvoslására. Az FSC-tanúsítvánnyal rendelkező panaszok orvoslására irányuló intézkedésekről határozatokat csak olyan személyek tehetnek, ellenőrizhetnek és engedélyezhetnek, akik maguk nem vesznek részt az alapul szolgáló alkalmassági minősítésben.

A 9. ponttal kapcsolatban: Az FSC-vel kapcsolatos panaszok esetén, ha a panaszos nem elégedett a TÜV NORD CERT GmbH határozatával, elsősorban az ASI-vel (Assurance Services International) léphet kapcsolatba. Ha nem sikerül kielégítő megoldást találni, akkor az FSC International-lal való kapcsolatfelvétel az utolsó lehetősége.

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.