

Gestione per reclami e segnalazioni per il servizio FSC®

Nell'implementazione del regolamento di gruppo K-RL 310 "Complaints and Appeals Management", il gruppo TÜV NORD ha introdotto una procedura documentata, CERT-120-VA-012 "Complaints and Appeals Management" come parte del suo sistema di gestione della qualità.

Le più importanti regole che riguardano clienti e terze parti in merito a:

- reclami dei clienti (il cliente non è d'accordo con il comportamento del dipendente di TÜV NORD GmbH o con il modo in cui è stata organizzata la performance dell'ordine) o
- reclami presentati da terze parti in merito a un cliente certificato da TÜV NORD CERT GmbH o dai prodotti del cliente
- una segnalazione del cliente (il cliente non è d'accordo con la decisione di certificazione)

In base ai seguenti casi:

1. Il cliente è invitato a inviare il reclamo / la segnalazione in forma scritta all'indirizzo di contatto presso TÜV NORD CERT GmbH o all'indirizzo di contatto generico TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Il dipendente di TÜV NORD CERT GmbH che è il primo a ricevere un reclamo / una segnalazione ha il dovere di inserirlo nello strumento elettronico di gestione dei reclami. Lo strumento invierà un'e-mail di conferma della ricezione del reclamo / della segnalazione (a condizione che chi presenta il reclamo / la segnalazione abbia fornito informazioni riguardanti un indirizzo e-mail).
3. Il Manager Responsabile ha il compito di sovrintendere all'elaborazione del reclamo / della segnalazione.
4. Il reclamo / la segnalazione deve essere gestito / a come segue: il reclamo / la segnalazione deve essere completamente compreso / a e le azioni correttive che siano accettabili dal punto di vista tecnico e per quanto riguarda i fatti devono essere proposte e attuate.
5. Se necessario, il reclamo / la segnalazione deve essere elaborato / a in collaborazione con i dipendenti coinvolti, lo specialista o il responsabile di laboratorio competente, il personale amministrativo e, se necessario, la direzione aziendale. Se necessario, il dipendente responsabile della gestione dei reclami contatta e comunica con la parte che presenta il reclamo / la segnalazione.
6. La parte che presenta il reclamo / la segnalazione riceve una risposta scritta riguardo al suo caso.
7. Se la parte che presenta il reclamo non è d'accordo con la risposta, può contattare la direzione di TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
8. Se ciò non porta a una soluzione soddisfacente, ha il diritto di rivolgersi all'Advisory Board di TÜV NORD CERT GmbH come organo arbitrale. Tuttavia, a causa dei requisiti di accreditamento, ciò è consentito solo in caso di reclami. Il reclamo deve essere indirizzato per iscritto all'Advisory Board (beirat@tuev-nord.de o presso il "Speaker dell'Advisory Board, c / o all'Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen")
L'Advisory Board esaminerà il caso al più tardi durante la prima riunione in programma. La parte che presenta il reclamo riceve una dichiarazione scritta relativa al risultato.
9. Chi presenta il reclamo / la segnalazione ha il diritto di contattare direttamente l'organismo di accreditamento, la proprietà dello standard e / o l'autorità competente.

Essen, 20.12.2018, QMR