

Şikayet ve İtiraz Yönetimi

Complaints and Appeals Management



İçindekiler	Sayfa
1 Önsöz	2
2 Uygulama Alanı	2
3 Süreçlerin Tanımlanması	2
4 Standarda Özgü Değişiklikler	4
4.1 FSC.....	4

Essen, 23.01.2019, Kalite Yönetim Temsilcisi 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 Önsöz

TÜV NORD Group, K-RL 310 "Şikayet ve İtiraz Yönetimi" Grup Yönetmeliğini uygularken, QM sisteminin bir parçası olarak belgelenmiş bir prosedür olan CERT-120-VA-012 "Şikayet ve İtiraz Yönetimi" ni tanıtmıştır.

2 Uygulama Alanı

Bu belge, TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) ile TN CERT GmbH akreditasyonlarını, onaylarını, bildirimlerini vb. Kullanan ve / veya TN CERT GmbH hizmetlerini sunan tüm uluslararası işlemler için geçerlidir.

Bölüm 3, şikayet sahibinin ilgisini etkileyen en önemli kuralları açıklamaktadır.

- müşteri şikayetleri (müşteri TÜV NORD GmbH çalışanının davranışı veya siparişin gerçekleştirilme şekli ile uyumlu değildir) veya
- TÜV NORD CERT GmbH veya müşterinin ürünleri tarafından sertifikalandırılmış bir müşteri ile ilgili olarak üçüncü bir kişi tarafından yapılan şikayetler
- müşteri itirazı (müşteri belgelendirme kararı ile mutabık değil)

3 Süreçlerin Tanımlanması

1. Şikayetçiden şikayeti / itirazı yazılı olarak TÜV NORD CERT GmbH'deki normal iletişim adresine veya TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord adresindeki merkezi irtibat adresine göndermesi istenir.

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. Şikayeti ilk alan TÜV NORD CERT GmbH çalışanı / elektronik posta şeklinde-şikayeti sisteme kaydetmekle sorumludur. Sistem, şikayet / itirazın alındığını onaylayan bir e-posta gönderecektir (şikayetçinin / itiraz sahibinin bir e-posta bilgisini vermesi koşuluyla).
 3. Sorumlu Yönetici şikayetin işlenmesini denetlemekle yükümlüdür.
 4. Şikayet / itiraz aşağıdaki şekilde ele alınmalıdır: Şikayet / itiraz tamamen anlaşılmalı ve teknik açıdan kabul edilebilir olan ve gerçeklere ilişkin düzeltici eylem (ler) sunulmalı ve uygulanmalıdır.
 5. Gerekirse, şikayet / itiraz ilgili çalışanlar, ilgili uzman veya laboratuvar yöneticisi, idari personel ve uygunsa şirketin üst yönetimi ile işbirliği içinde işlenmelidir. Gerekirse şikayet şikayetlerini ele almaktan sorumlu çalışan ve şikayeti / itirazi yapan tarafla iletişim kurar.
 6. Şikayet / itiraz eden taraf talebi hakkında yazılı bir yanıt alır.
 7. Şikayette bulunan tarafın cevap ile mutabık olmaması durumunda, önce TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen'in üst yönetimi ile irtibata geçebilir.
 8. Bu tatmin edici bir çözüme yol açmazsa, tahkim organı olarak TÜV NORD CERT GmbH Danışma Kuruluna başvurma hakkına sahiptir. Ancak, akreditasyon gereklilikleri nedeniyle, buna sadece şikayet olması durumunda izin verilir. Şikayet yazılı olarak Danışma Kurulu'na (beirat@tuev-nord.de) veya "Danışma Kurulu Başkanı, TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20,
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

TÜV NORD CERT GmbH

45141 Essen”). Danışma Kurulu davayı en geç bir sonraki toplantılarında değerlendirecektir. Şikayeti yapan tarafa yazılı bir açıklama gönderilir.

9. Şikayetçi / başvuru sahibi akreditasyon ile doğrudan iletişim kurma hakkına sahiptir.

4 Standarda Özgü Değişiklikler

Etkilenen standartlara bağlı olarak, yukarıdaki açıklamaya değişiklikler ve / veya eklemeler gerekli olabilir. Bu değişiklikler bir sonraki bölümde açıklanmaktadır.

4.1 FSC

Bölüm 2'ye ek olarak: Bir şikayetçi FSC sertifikalı bir müşteri ile gizlilik istiyorsa, TÜV NORD CERT GmbH buna uyacaktır.

Bölüm 3'e ek olarak: FSC ile ilgili tüm şikayet davalarında, sorumlu çalışan şikayeti takip etmek veya itiraz başvurusunda bulunmak için önerilen eylem planını belirler; bu şikayetçiye 2 hafta içinde bildirilir; sorumlu çalışan şikayetçiyi ilerleme hakkında da bilgi verir.

Bölüm 4'e ek olarak: FSC ile ilgili tüm şikayet davalarında, sorumlu çalışan tüm iddiaları araştırır ve şikayeti 3 ay içinde sonuçlandırmak için eylemler önerir; şikayeti çözen kararlar, yalnızca şikayete ilişkin değerlendirmede yer almayan kişiler tarafından alınır veya incelenir ve onaylanır.

Bölüm 9'a ek olarak: FSC ile ilgili tüm şikayet davalarında, şikayetçi TÜV NORD CERT GmbH'nin prosedüründen veya sonuçlarından memnun kalmazsa ASI (Uluslararası Güvence Hizmetleri) ile iletişime geçmekte serbesttir. Nihai adım

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

olarak, tatmin edici bir sonuca ulaşılmazsa, complaint mas FSC International'a yönlendirilir.

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