

Upravljanje prigovorima i žalbama

Sadržaj

1. Uvod	2
2. Područje primjene	2
3. Opis procesa	2
4. Specifični zahtjevi standarda	3
4.1. FSC.....	3

1. Uvod

Za implementiranje Uredbe K-RL 310 „Upravljanje prigovorima i žalbama“ TÜV NORD grupa je uvela dokumentiranu proceduru CERT-120-VA-012 „Upravljanje prigovorima i žalbama“ kao dio svog QM sustava.

2. Područje primjene

Ovaj dokument se primjenjuje u TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) kao i u svim ostalim međunarodnim postupcima koji koriste njihove akreditacije, odobrenja, notifikacije i sl. ili prilikom pružanja usluga za TN CERT GmbH.

3 odjeljak govori o najvažnijim pravilima koji se tiču tužitelja.

- Pritužbe kupaca (kupac se ne slaže sa ponašanjem TÜV NORD GmbH radnika ili načinom rada
- Kako je organiziran način izvođenja usluge
- Pritužbe treće strane u vezi s kupcem certificiranim od strane TÜV NORD CERT GmbH ili kupčevim proizvodima
- Žalba kupca (kupac nije suglasan sa odlukom o certificiranju)

3. Opis procesa

1. Tužitelj treba poslati pisani prigovor ili žalbu svom uobičajenom kontaktu u TÜV NORD CERT GmbH ili na središnju kontakt adresu TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Zaposlenik u TÜV NORD CERT GmbH koji je prvi primio prigovor/ žalbu dužan je uložiti prigovor / žalbu u elektronički program za rješavanje pritužbi. Program će poslati e-poštu s potvrdom primitka prigovora / žalbe (pod uvjetom da je podnositelj prigovora / žalbe dao informacije u vezi svoje e-mail adrese).
3. Manager treba nadgledati proces obrade prigovora/žalbe.
4. Prigovor/žalba se treba rješavati na slijedeći način: prigovor / žalba mora se razumjeti u potpunosti, a korektivne radnje prihvatljive s tehničkog stajališta i s obzirom na činjenice moraju biti predložene i provedene.
5. Ako je potrebno, prigovor / žalba treba biti obrađena u suradnji sa uključenim zaposlenicima, relevantnim stručnjakom ili rukovoditeljem laboratorija, administrativnim osobljem i, ako je prikladno, najvišim rukovodstvom tvrtke. Ako je potrebno, zaposlenik odgovoran za obradu žalbe kontaktira i komunicira sa strankom koja podnosi prigovor / žalbu.
6. Stranka koja radi prigovor /žalbu dobiva pisani odgovor u vezi sa svojim slučajem.
7. Ako stranka koja podnosi prigovor nije suglasna s odgovorom, prvo se može obratiti najvišem rukovodstvu tvrtke TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
8. Ako to ne dovede do zadovoljavajućeg rješenja, on ima pravo podnijeti zahtjev Savjetodavnom odboru TÜV NORD CERT GmbH-a kao arbitražnom tijelu. Međutim, zbog zahtjeva za akreditacijom, to je dopušteno samo u slučaju prigovora. Prigovor treba pismeno uputiti Savjetodavnom odboru (beirat@tuev-nord.de ili „Predsjedniku Savjetodavnog odbora, c / o Voditelju certifikacijskog tijela TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen“). Savjetodavni odbor će slučaj razmotriti najkasnije na sljedećem sastanku. Stranka koja se žali dobiva pisanu izjavu o rezultatu.
9. Onaj koji radi prigovor/žalbu ima pravo izravno kontaktirati sa akreditacijskim tijelom, vlasnikom standarda ili nadležnim tijelom.

4. Specifični zahtjevi standarda

Ovisno o standardu mogu biti potrebne izmjene i dopune gore navedenog opisa. Te su dopune opisane u sljedećem odjeljku

4.1. FSC

Dopuna 2: Ako osoba koja radi prigovor/žalbu želi anonimnost u odnosu na FSC certificiranog klijenta, TÜV NORD CERT GmbH će poštivati ovu želju.

Dopuna 3: U svim slučajevima povezanim s FSC pritužbama, odgovorni zaposlenik donosi plan s predloženim postupkom postupanja po prigovoru ili žalbi; ovo se pruža podnositelju prigovora u roku od dva tjedna; odgovorni zaposlenik informira podnositelja prigovora o napretku.

Dopuna 4: u svim FSC slučajevima povezanim s prigovorom/žalbom, odgovorni zaposlenik istražuje sve navode i predlaže akcije za zaključenje žalbe u roku od 3 mjeseca; odluke o rješavanju prigovora donose ili preispituju i potvrđuju samo osobe koje nisu uključene u ocjenu žalbe.

Dodatak 9: U svim FSC slučajevima povezanim s prigovorom/žalbom, podnositelj žalbe može slobodno kontaktirati ASI (Assurance Services International) ako nije zadovoljan procedurom ili zaključcima TÜV NORD CERT GmbH. Kao krajnji korak, ako se ne postigne zadovoljavajući rezultat, žalitelj se mora uputiti FSC International-u.