

Upravljanje pritožb in priziv

Vsebino

1. Preambula	2
2. Področje uporabe	2
3. Opis postopka.....	2
4. Posebne standardne zahteve	3
4.1. FSC	3

1. Preambula

Skupina TÜV NORD je pri izvajanju Uredbe skupine K-RL 310 "Upravljanje pritožb in priziv" uvedla dokumentiran postopek, CERT-120-VA-012 "Upravljanje pritožb in priziv" kot del svojega sistema upravljanja kakovosti.

2. Področje uporabe

Ta dokument velja za TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) kot tudi za vse mednarodne postopke, ki uporabljajo akreditacije, odobritve, obvestila itd. ali pri opravljanju storitev TN CERT GmbH.

Odelek 3 opisuje najpomembnejša pravila, ki vplivajo na presojo pritožnika.

- reklamacije strank (stranka se ne strinja z ravnanjem zaposlenega v TÜV NORD GmbH ali z načinom organiziranja izvajanja naročila) ali
- kako je organiziran način izvajanja storitve
- priziv tretje osebe v zvezi s stranko, ki jo je certificiral TÜV NORD CERT GmbH, ali kupčeve izdelke
- pritožba stranke (kupec ni v soglasju z odločbo o certificiranju)

3. Opis postopka

1. Pritožnika prosimo, da pritožbo / priziv pošlje v pisni obliki na svoj običajni kontaktni naslov na TÜV NORD CERT GmbH ali na centralno kontaktno obleko TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Zaposleni v podjetju TÜV NORD CERT GmbH, ki je prvi prejel pritožbo / priziv, je dolžan vložiti pritožbo / priziv v elektronsko orodje za obravnavo pritožb. Orodje bo poslalo e-poštno sporočilo, ki potrjuje prejem pritožbe / prizive (pod pogojem, da je pritožnik dal informacije o elektronskem naslovu).
3. Odgovorni upravitelj je dolžan nadzirati obravnavo pritožbe / priziva..
4. Pritožba / priziv je treba obravnavati na naslednji način: pritožbo / priziv je treba popolnoma razumeti in popravne ukrepe, ki so sprejemljivi s tehničnega vidika in glede na dejstva, je treba predlagati in izvajati.
5. Po potrebi je treba pritožbo / priziv obravnavati v sodelovanju z vpletenimi zaposlenimi, ustreznim strokovnjakom ali vodjo laboratorija, administrativnim osebjem in, če je primerno, najvišjim vodstvom podjetja. Po potrebi zaposleni, odgovoren za obravnavo pritožbe, kontaktira in komunicira s stranko, ki je vložila pritožbo / priziv.
6. Stranka, ki se pritoži / vloži pritožbo, prejme pisni odgovor v zvezi s svojim primerom.
7. Če se stranka, ki vloži pritožbo, ne strinja z odgovorom, se lahko najprej obrne na najvišje vodstvo podjetja TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
8. Če to ne vodi do zadovoljive rešitve, ima pravico, da se kot arbitražni organ prijavi na svetovalni odbor družbe TÜV NORD CERT GmbH. Zaradi akreditacijskih zahtev pa je to dovoljeno le v primeru pritožb. Pritožbo je treba pisno nasloviti na svetovalni odbor (beirat@tuev-nord.de ali pri „predsedniku svetovalnega odbora, c / o vodji certifikacijskega organa TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen“). Svetovalni odbor bo primer obravnaval najpozneje na naslednji seji. Stranka, ki vloži pritožbo, prejme pisno izjavo o ponovnem priznavanju rezultat.
9. Pritožnik ima pravico neposredno vzpostaviti stik z akreditacijskim organom, standardnim lastnikom in / ali pristojnim organom.

4. Posebne standardne zahteve

Glede na standardne spremembe in / ali dopolnitve zgornjega opisa bodo morda potrebne. Te spremembe so opisane v naslednjem razdelku.

4.1. FSC

Dodatno k 2: Če želi pritožnik anonimnost v zvezi s stranko s certifikatom FSC, bo TÜV NORD CERT GmbH to željo spoštoval.

Dodatno k 3: V vseh primerih pritožb, povezanih s FSC, odgovorni uslužbenec pripravi načrt s predlaganim potekom ukrepanja za nadaljnjo obravnavo pritožbe ali pritožbe; to se pritožniku zagotovi v roku 2 tednov; odgovorni delavec pritožnika obvešča o napredku.

Dodatno k 4: V vseh primerih s pritožbo, povezanimi s FSC, odgovorni delavec vse trditve izpodbija in predlaga ukrepe za zaključek pritožbe v 3 mesecih; odločitve o pritožbi sprejmejo ali pregledajo in potrdijo samo osebe, ki niso vključene v oceno pritožbe.

Dodatno k 9: V vseh pritožbenih primerih, povezanih s FSC, lahko pritožnik stopi v stik z ASI (Assurance Services International), če ni zadovoljen s postopkom ali sklepi podjetja TÜV NORD CERT GmbH. Kot zadnji korak, če ni dosežen zadovoljiv rezultat, je treba pritožnika napotiti na FSC International.