Şikayet ve İtiraz Yönetimi / Complaint and Appeal Management

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ 2
2. KAPSAM 2
3. SÜREÇ TANIMI 3
4. STANDARDA ÖZEL EK BİLGİLER 5
4.1. FSC 5

CONTENTS

1. PREAMBLE 2
2. AREA OF APPLICATION 2
3. PROCESS DESCRIPTION 3
4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS 5
4.1. FSC 5

Not: Bu belge, sürücü sınavları ve araç muayeneleriyle ilgili şikayetler için geçerli değildir. Şikayette bulunmak isterseniz, lütfen şikayetinizi şu adrese gönderin: kundenanliegen@tuev-nord.de
Bu konularla ilgili e-postalara Beirat@tuev-nord.de adresinden yanıt verilmeyeceğini lütfen unutmayın.

TN CERT Kalite Yönetim Temsilcisi (tncert-qm@tuev-nord.de)

Note: this document does not apply to complaints concerning driving tests and car inspections. If you wish to complaint, please send your complaint to kundenanliegen@tuev-nord.de
Please note that mails concerning those issues will not be answered from the mailbox Beirat@tuev-nord.de.

Quality Management Representative for TN CERT (tncert-qm@tuev-nord.de)

1. GİRİŞ

TÜV NORD Grubu, “Şikayet ve İtiraz Yönetimi” başlıklı K-RL 310 sayılı Grup Yönetmeliğini uygulamaya koyarak, Kalite Yönetim Sisteminin bir parçası olarak CERT-120-VA-012 “Şikayet ve İtiraz Yönetimi” adlı belgelenmiş bir prosedürü yürürlüğe koymuştur.

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. UYGULAMA ALANI

Bu belge, TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) için olduğu kadar, TN CERT GmbH’nin akreditasyonlarından, onaylarından, bildirimlerinden vb. yararlanan ve/veya TN CERT GmbH hizmetlerinin sunulduğu tüm uluslararası işlemler için de geçerlidir.

Bölüm 3, şikayetçiyi etkileyen en önemli kuralları şu konularda açıklamaktadır:

- Müşteri şikayetleri (müşterinin, TÜV NORD GmbH çalışanının davranışına veya siparişin yerine getirilme şekline katılmaması) veya
- TÜV NORD CERT GmbH tarafından sertifikalandırılmış bir müşteri veya müşterinin ürünleriyle ilgili olarak üçüncü bir tarafça yapılan şikayetler
- Müşteri itirazı (müşteri, sertifikasyon kararına katılmamaktadır)

2. AREA OF APPLICATION

This document applies to 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. SÜREÇ TANIMI

1. Bir şikayet veya itiraz durumunda, şikayetçiden talebini yazılı olarak TÜV NORD CERT GmbH'de kendisine daha önce bildirilen iletişim adresine veya merkezi iletişim adresi olan TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de adresine iletmesi istenir.
2. TÜV NORD CERT GmbH'de bir şikayet veya itirazın alındığını ilk olarak bildiren çalışan, bunu TÜV NORD CERT GmbH'nin elektronik şikayet aracına kaydetmekle yükümlüdür. Şikayetçi veya itiraz sahibinin e-posta adresi mevcutsa, bu araç bir alım onayı gönderir.
3. Sorumlu yönetici, şikayeti / itirazı öncülük ederek ele almakla yükümlüdür.
4. Şikayet / itirazın işlenmesi, şikayetçinin talebini koşulsuz olarak anlamak ve objektif olarak makul bir (düzeltici) önlem önermek ve uygulamak amacıyla gerçekleştirilir.
5. İşlem, gerekirse ilgili çalışanlar, sorumlu bölüm veya laboratuvar yönetimi, idare ve gerekirse yönetim kurulu ile işbirliği içinde gerçekleştirilir. Gerekirse, şikayeti işleyen kişi, olayların açıklığa kavuşturulması amacıyla işlem kapsamında şikayetçi ile iletişime geçer.

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, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
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/appellant 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. Şikayetçi, talebiyle ilgili olarak yazılı bir yanıt alır.
7. Şikayetçi, verilen yanıtı kabul etmezse, öncelikle doğrudan TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen adresindeki yönetim kuruluna başvurabilir.
8. Bundan sonra da kendisi için tatmin edici bir çözüme ulaşılamazsa, TÜV NORD CERT GmbH'nin Danışma Kurulu'na hakemlik organı olarak başvurma hakkına sahiptir. Akreditasyon kurumlarının kuralları uyarınca, Danışma Kurulu'na başvurular yalnızca şikayetler için kabul edilir.
   Şikayet, Danışma Kurulu'na yazılı olarak iletilmelidir (beirat@tuev-nord.de veya "Danışma Kurulu Sözcüsü, TÜV NORD CERT GmbH Sertifikasyon Birimi Yönetimi'ne, Am TÜV 1, 45307 Essen"). Danışma Kurulu, en geç bir sonraki toplantısında konuyu ele alacaktır. Şikayetçi, sonuç hakkında yazılı olarak bilgilendirilecektir.
9. Bunun yanı sıra, şikayetçi, akreditasyon kurumu, standart sahibi veya yetki veren makamla doğrudan iletişime geçme özgürlüğü vardır.

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, 45307 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 of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 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/appellant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority

4. STANDARDA ÖZGÜ DEĞİŞİKLİKLER	4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS
İlgili standarda bağlı olarak, ek veya farklı düzenlemeler gerekli olabilir. Bu düzenlemeler aşağıdaki bölümde açıklanmaktadır:	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	**4.1. FSC**
2. maddeye ilişkin olarak: Bir şikayetçi, FSC sertifikalı bir müşteriye ilişkin olarak kimliğinin gizli kalmasını talep ederse, TÜV NORD CERT GmbH bu talebi dikkate alacaktır.	Additional to 2: If a complainant wishes anonymity in relation to an FSC certified client, TÜV NORD CERT GmbH will respect this wish.
3. maddeye ilişkin olarak: FSC ile ilgili şikayetler söz konusu olduğunda, sorumlu çalışan şikayetin ele alınmasına yönelik bir plan hazırlar ve bu plan en geç 2 hafta içinde şikayetçiye iletilir; şikayetçi, süreçteki gelişmelerden bu çalışan tarafından haberdar edilir.	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.
5. maddeye ilişkin olarak: FSC ile ilgili tüm şikayet vakalarında, tüm iddialar 3 ay içinde incelenir ve gerekirse şikayeti gidermeye yönelik önlemler önerilir. FSC sertifikalı şikayetlerin giderilmesine yönelik önlemlere ilişkin kararlar, yalnızca ilgili uygunluk değerlendirmelerine dahil olmayan kişiler tarafından alınır, incelenir ve onaylanır.	Additional to 5: 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.

Madde 9 ile ilgili olarak: FSC ile ilgili şikayetlerde, şikayetçi TÜV NORD CERT GmbH'nin kararından memnun değilse, öncelikle ASI (Assurance Services International) ile iletişime geçebilir. Tatmin edici bir çözüme ulaşılamaması durumunda, son çare olarak FSC International'a başvurulabilir.

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 complant mas be referred to FSC International.