

Gestion des plaintes et des recours Complaints and Appeals Management



Table des matières	page
1 Préambule	2
2 Domaine d'application	2
3 Description du processus	2
4 Amendements spécifiques aux normes	4
4.1 FSC	4

Essen, 23.01.2019, Représentant de la gestion de la qualité 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 Préambule

En appliquant le règlement du groupe K-RL 310 "Gestion des plaintes et des recours", le groupe TÜV NORD a introduit une procédure documentée, CERT-120-VA- 012 "Gestion des plaintes et des recours" dans le cadre de son système de gestion de la qualité.

2 Domaine d'application

Ce document s'applique à TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) ainsi qu'à toutes les procédures internationales qui font appel aux accréditations, approbations, notifications etc. de TN CERT GmbH et/ou à la prestation de services de TN CERT GmbH.

La section 3 décrit les règles les plus importantes qui concernent le plaignant, à savoir:

- les réclamations des clients (le client n'est pas d'accord avec le comportement de l'employé de TÜV NORD GmbH ou avec la manière dont l'exécution de la commande a été organisée) ou
- les plaintes déposées par un tiers concernant un client certifié par TÜV NORD CERT GmbH ou les produits du client
- l'appel du client (le client n'est pas d'accord avec la décision de certification)

3 Description du processus

1. Le plaignant est prié d'envoyer sa plainte/appeal par écrit à son adresse de contact habituelle chez TÜV NORD CERT GmbH ou au contact central address TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de

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. L'employé de TÜV NORD CERT GmbH qui est le premier à recevoir une plainte / un appel a le devoir d'entrer la plainte/appeal dans l'outil électronique de traitement des plaintes. L'outil enverra un courrier électronique confirmant la réception de la plainte ou du recours (à condition que le plaignant ou le recours ait fourni des informations concernant une adresse électronique).
 3. Le gestionnaire responsable a le devoir de superviser le traitement de la plainte/ appel.
 4. La plainte / le recours doit être traité comme suit : la plainte / le recours doit être parfaitement compris et les mesures correctives qui sont acceptables du point de vue technique et au regard des faits doivent être présentées et mises en œuvre.
 5. Si nécessaire, la plainte/le recours doit être traité en coopération avec les employés concernés, le spécialiste ou le directeur de laboratoire compétent, le personnel administratif et, le cas échéant, la direction de l'entreprise. Si nécessaire, l'employé responsable du traitement de la plainte contacte et communique avec la partie qui dépose la plainte/appeal.
 6. La partie plaignante / appelante reçoit une réponse écrite concernant son cas.
 7. Si la partie qui dépose la plainte n'est pas d'accord avec la réponse, elle peut d'abord contacter la direction de TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
 8. Si cela ne conduit pas à une solution satisfaisante, il a le droit de s'adresser au conseil consultatif de TÜV NORD CERT GmbH en tant qu'organisme d'arbitrage. Toutefois, en raison des exigences d'accréditation, cela n'est autorisé qu'en cas de plainte. La plainte doit être adressée par écrit au conseil consultatif (beirat@tuev-nord.de ou au "Président du conseil consultatif, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen"). Le conseil consultatif examinera le cas au plus tard lors de sa prochaine réunion. La partie qui dépose la plainte reçoit une déclaration écrite en gardant le résultat.
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 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. Le plaignant / demandeur a le droit de contacter directement l'accréditation l'organisme, le propriétaire de l'étalon et/ou l'autorité compétente.

4 Amendements spécifiques aux normes

En fonction de la norme concernée, des modifications et/ou des ajouts à la description ci-dessus peuvent être nécessaires. Ces modifications sont décrites dans la section suivante:

4.1 FSC

Complément 2 : Si un plaignant souhaite garder l'anonymat par rapport à un client certifié FSC, TÜV NORD CERT GmbH respectera ce souhait.

Supplément 3 : Dans tous les cas de plaintes liées au FSC, l'employé responsable établit un calendrier avec une proposition de plan d'action pour le suivi de la plainte ou de l'appel ; celui-ci est fourni au plaignant dans un délai de 2 semaines ; l'employé responsable tient le plaignant informé des progrès.

En plus du point 4 : dans tous les cas de plaintes liées à la FSC, l'employé responsable examine toutes les allégations et propose des actions pour conclure la plainte dans un délai de 3 mois ; les décisions de résolution de la plainte sont prises, ou sont examinées et prouvées, uniquement par des personnes qui ne sont pas impliquées dans l'évaluation liée à la plainte.

En plus du point 9 : dans tous les cas de plaintes liées au FSC, le plaignant est libre de contacter ASI (Assurance Services International) s'il n'est pas satisfait de la procédure ou des conclusions de TÜV NORD CERT GmbH. En dernier ressort, si aucun résultat satisfaisant n'est obtenu, le plaignant peut s'adresser à FSC International.

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

