

Управление на процедурата за оплаквания и обжалвания

| Съдържание | Страница |
|---|----------|
| 1 Увод | 2 |
| 2 Област на приложение | 2 |
| 3 Описание на процеса | 2 |
| 4 Специфични изменения според стандарта | 4 |
| 4.1 FSC | 4 |

гр.Есен, 23.01.2019 г., Представител за управление на качеството TN CERT
(tncert-qm@tuev-nord.de)

"ТЮФ НОРД СЕРТ" ЕООД

1 Увод

Във връзка с прилагането на регламента K-RL 310 на групата относно „Управление на процедурата за оплаквания и обжалвания“, TÜV NORD Group ("ТЮФ НОРД Груп") въведе документална процедура - CERT-120-VA-012 (CEPT-120-BA-012) за „Управление на процедурата за оплаквания и обжалвания“ като част от своята система за управление на качеството.

2 Област на приложение

Настоящият документ важи както за процедурите на "ТЮФ НОРД СЕРТ" (TN CERT), така и за всички международни процедури, използващи акредитациите, одобренията, уведомленията и др. на тази сертифицираща организация и / или предоставяните от нея услуги.

Раздел 3 описва най-важните правила, отнасящи се до жалбоподателя, във връзка със следните случаи:

- оплаквания на клиента (клиентът не одобрява поведението на служител на "ТЮФ НОРД СЕРТ" или начина, по който е изпълнена поръчката) или
- оплаквания, подадени от трета страна, по отношение на клиент, сертифициран от "ТЮФ НОРД СЕРТ", или на неговите продукти,
- обжалване от страна на клиента (клиентът не е съгласен със сертификационното решение).

3 Описание на процеса

1. Жалбоподателят трябва да изпрати жалбата /обжалването си в писмена форма до местния офис на "ТЮФ НОРД CERT" – ТЮФ НОРД БЪЛГАРИЯ ЕООД гр.Пловдив, ул. Найден Геров №13, bulgaria@tuev-nord.de или до централния офис в Германия - TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Служителят на TN CERT, който пръв получи ~~ва~~ жалбата или обжалването, има задължението да ги въведе в електронната система за обработка на жалби. Системата ще изпрати имейл, потвърждаващ получаването на жалбата /обжалването (при условие че жалбоподателят е предоставил своя имейл адрес).
3. Мениджърът, отговарящ за постъпилите жалби или обжалвания, е длъжен да следи за процеса на тяхното обработване.
4. Жалбата/обжалването трябва да се обработва по следния начин: постъпилата жалба трябва да бъде ясно разбрана, след което да бъдат предложени и извършени коригиращи действия, приемливи от техническа гледна точка и съобразени с изложените факти.
5. Ако е необходимо, жалбата се разглежда в присъствието на служителите, за които се отнася, съответния специалист или ръководител на лаборатория, административния персонал и, евентуално, висшето ръководство на компанията. Ако се налага, служителят, отговорен за обработката на жалбата, се свързва с жалбоподателя.
6. Жалбоподателят следва да получи писмен отговор във връзка със своя случай.
7. Ако жалбоподателят не е съгласен с отговора, може първо да се свърже с висшето ръководство на ТЮФ НОРД CERT" (TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen).
8. Ако не получи задоволително решение, жалбоподателят има право да отнесе жалбата за разглеждане пред Консултативния съвет на "ТЮФ НОРД CERT" в качеството му на арбитражен орган. Поради изискванията за акредитация обаче, това е разрешено само в случай на оплаквания. Жалбата трябва да бъде адресирана писмено до Консултативния съвет на (beirat@tuev-nord.de) или до ("Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen"). Консултативният съвет ще разгледа случая най-късно на следващото си заседание. Лицето/Организацията, подала жалбата, ще получи писмено становище относно резултата.
9. Жалбоподателят има право да се свърже директно с акредитиращия орган, притежателя на стандарта и /или компетентния орган.

4 Специфични изменения според стандарта

В зависимост от съответния стандарт, може да са наложат изменения и /или допълнения към горното описание. Тези промени са описани в следващия раздел.

4.1 FSC

В допълнение **към т.2:** Ако жалбоподател пожелае анонимност по отношение на клиент, сертифициран по стандарта FSC (Forest Stewardship Council), TN CERT ще уважи неговото желание.

В допълнение **към т.3:** При всякакви оплаквания, свързани със стандарта FSC, отговорният служител трябва да изготви план-график с предложени действия за хода на обработване на жалбата или обжалването; тази информация следва да се предостави на жалбоподателя до 2 седмици; служителят е длъжен да държи жалбоподателя в течение относно развитието на случая.

В допълнение **към т.4:** При всякакви оплаквания, свързани със стандарта FSC, отговорният служител ще извърши проучване на всички твърдения и ще предложи действия за приключване разглеждането на жалбата в срок до 3 месеца; решения по жалбата се вземат, преразглеждат и одобряват само от лица, които не участват в оценката ѝ.

В допълнение **към т.9:** При всякакви оплаквания, свързани със стандарта FSC, жалбоподателят може да се свърже с ASI (Assurance Services International), ако не е доволен от процедурата или заключенията на ТЮФ НОРД СЕРТ. Като крайна стъпка, ако не бъде постигнат удовлетворителен резултат, жалбата може да бъде отнесена към FSC International.