

## Управување со жалби и приговори

Содржина	Страна
<b>1 Вовед.....</b>	<b>2</b>
<b>2 Област на примена .....</b>	<b>2</b>
<b>3 Опис на постапката .....</b>	<b>2</b>
<b>4 Измени и дополнувања на стандардот .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1 FSC .....</b>	<b>4</b>

Есен, 23.01.2019, Претставник за управување со квалитет TN CERT ([tncert-gm@tuev-nord.de](mailto:tncert-gm@tuev-nord.de))

## 1 Вовед

Во спроведувањето на Групната Регулатива К-ПЛ 310 „Управување со жалби“, Групацијата TÜV NORD воведе документирана постапка, CERT-120-VA-012 „Управување со жалби/приговори“, како дел од неговиот систем за управување со квалитет.

## 2 Област на примена

Овој документ се однесува на TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), како и за сите меѓународни процеси во кои се користат акредитации, одобренија, имиња итн. На TN CERT GmbH или се обезбедуваат услуги на TN CERT GmbH.

Дел 3 ги опишува основните и релевантните регулативи за следниве ситуации:

- поплаки од клиенти (клиентот не се согласува со однесувањето на вработениот во TÜV NORD CERT GmbH или со организацискиот процес на обработка на нарачката)
- жалби од трета страна во врска со клиент сертифициран од TÜV NORD CERT GmbH или производите на клиентот
- жалба на клиентот (клиентот не се согласува со решението за сертификација)

## 3 Опис на постапката

1. Од подносителот на жалбата е побарано да ја испрати жалбата/приговорот во писмена форма на вообичаената адреса за контакт на ТЈУФ НОРД БЪЛГАРИЈА ЕООД гр.Пловдив, ул. Најден Геров №13, bulgaria@tuev-nord.de TÜV NORD CERT GmbH или на централната адреса за контакт TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)
2. Вработен во TÜV NORD CERT GmbH кој прв ќе добие приговор / жалба е должен да ја поднесе жалбата / приговорот во електронската система за постапување со поплаки. Системот ќе испрати е-пошта со потврда за приемот на жалбата / приговорот (под услов подносителот / жалителот да има дадено информации за е-пошта).
3. Управителот има должност да ја надгледува обработката на жалбата / приговорот.
4. Со жалбата / приговорот треба да се постапува на следниов начин: жалбата / приговорот мора да биде целосно разбрана и да се преземат корективни активности кои се прифатливи од техничка гледна точка и во однос на фактите мора да бидат предложени и спроведени.

5. Доколку е потребно, жалбата / приговорот треба да се процесира во соработка со вклучени вработени, релевантен специјалист или раководител на лабораторија, административен персонал и, доколку е соодветно, највисокото раководство на компанијата. Доколку е потребно, вработениот одговорен за решавање на жалби, комуницира со странката што ја поднесува жалбата / приговорот.
6. Страната што се жали / приговара добива писмен одговор во врска со нејзиниот случај
7. Доколку странката што ја поднесува жалбата не се согласува со одговорот, може да го контактира највисокото раководство TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
8. Доколку ова не доведе до задоволително решение, тој има право да поднесе барање до Советодавниот одбор на TÜV NORD CERT GmbH како орган на арбитража. Сепак, поради барањата за акредитација, ова е дозволено само во случај на приговори. Жалителот треба да се обрати во писмена форма до Советодавниот одбор (beirat@tuev-nord.de) или до „Претседателот на Советодавниот одбор, с/о до раководителот на Телото за сертификација TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen“). Советодавниот одбор ќе го разгледа случајот најдоцна до нивната следна средба. Страната што ја поднесува жалбата добива писмена изјава во врска со резултатот.
9. Подносителот на жалбата / приговорот има право директно да контактира со органот за акредитација, сопственикот на стандардот и / или надлежниот орган.

#### **4 Измени и дополнувања на стандардот**

Во зависност од односниот стандард, може да бидат потребни дополнителни или различни регулативи. Овие правила се опишани во следниот дел:

##### **4.1 FSC**

Точка 2: Ако подносителот на жалбата сака анонимност во врска со FSC сертифициран клиент, TÜV NORD CERT GmbH ќе го земе предвид ова барање.

Точка 3: Во случај на поплаки поврзани со FSC, одговорниот вработен подготвува план за постапување по жалби, кој се испраќа до подносителот на жалбата најдоцна по 2 недели; тој ќе го информира подносителот на жалбата за напредокот.

Точка 5: Во сите жалби поврзани со FSC, сите обвиненија се испитуваат во рок од 3 месеци и, доколку е потребно, се предлагаат мерки за решавање на жалбата; одлуките со кои се решава жалбата се донесуваат, или се разгледуваат и потврдуваат, само од лица кои не се вклучени во проценката поврзана со жалбата.

Точка 9: Во случај на жалби поврзани со FSC, подносителот на жалбата може прво да се јави во ASI (Assurance Services International) ако не е задоволен од одлуката на TÜV NORD CERT GmbH. Доколку не се постигне задоволително решение, жалбата може да биде упатена до меѓународната FSC.