

Upravljanje prigovorima i žalbama

Sadržaj

1. Uvod.....	2
2. Područje primjene.....	2
3. Opis procesa.....	2
4. Specifični zahtjevi standarda.....	3
4.1 FSC.....	3

1. Uvod

Za sprovođenje Uredbe K-RL 310 „Upravljanje prigovorima i žalbama“ TÜV NORD grupa je uvela dokumentovanu proceduru CERT-120-VA-012 „Upravljanje prigovorima i žalbama“ kao dio svog QM sistema.

2. Područje primjene

Ovaj dokument se primjenjuje u TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) kao i u svim ostalim međunarodnim postupcima koji koriste njihove akreditacije, odobrenja, notifikacije i sl. ili prilikom pružanja usluga za TN CERT GmbH.

3 odjeljak govori o najvažnijim pravilima koji se tiču tužitelja.

- Pritužbe kupaca (kupac se ne slaže sa ponašanjem TÜV NORD GmbH radnika ili načinom rada)
- Kako je organizovan način izvođenja usluge
- Pritužbe treće strane u vezi s klijentom certificiranim od strane TÜV NORD CERT GmbH ili klijentovim proizvodima
- Žalba kupca (kupac nije saglasan sa odlukom o certificiranju)

3. Opis procesa

1. Tužilac ili žalbenik treba poslati pisani prigovor ili žalbu svom uobičajenom kontaktu u TÜV NORD CERT GmbH ili na centralnu kontakt adresu TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. Zaposlenik u TÜV NORD CERT GmbH koji je prvi primio prigovor/ žalbu dužan je uložiti prigovor / žalbu u elektronski program za rješavanje pritužbi. Program će poslati e-poštu s potvrdom prijma prigovora / žalbe (pod uslovom da je podnosilac prigovora / žalbe dao informacije u vezi svoje e-mail adrese).
3. Manager treba nadgledati proces obrade prigovora/žalbe.
4. Prigovor/žalba se treba rješavati na slijedeći način: prigovor / žalba mora se razumjeti u potpunosti, a korektivne radnje prihvatljive s tehničkog stajališta i s obzirom na činjenice moraju biti predložene i provedene.
5. Ako je potrebno, prigovor / žalba treba biti obrađena u suradnji sa uključenim zaposlenicima, relevantnim stručnjakom ili rukovodiocem laboratorija, administrativnim osobljem i, ako je prikladno, najvišim rukovodstvom firme. Ako je potrebno, zaposlenik odgovoran za obradu žalbe kontaktira i komunicira sa strankom koja podnosi prigovor / žalbu.
6. Stranka koja radi prigovor / žalbu dobiva pisani odgovor u vezi sa svojim slučajem.
7. Ako stranka koja podnosi prigovor nije suglasna s odgovorom, prvo se može obratiti najvišem rukovodstvu tvrtke TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
8. Ako to ne dovede do zadovoljavajućeg rješenja, on ima pravo podnijeti zahtjev Savjetodavnom odboru TÜV NORD CERT GmbH-a kao arbitražnom tijelu. Međutim, zbog zahtjeva za akreditacijom, to je dopušteno samo u slučaju prigovora. Prigovor treba pismeno uputiti Savjetodavnom odboru (beirat@tuev-nord.de ili „Predsjedniku Savjetodavnog odbora, c / o Voditelju certifikacijskog tijela TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Es-sen“). Savjetodavni odbor će slučaj razmotriti najkasnije na sljedećem sastanku. Stranka koja se žali dobiva pisanu izjavu o rezultatu.
9. Stranka koja podnosi prigovor/žalbu ima pravo direktno kontaktirati sa akreditacijskim tijelom, vlasnikom standarda ili nadležnim tijelom.

4. Specifični zahtjevi standarda

Zavisno o standardu mogu biti potrebne izmjene i dopune gore navedenog opisa. Te su dopune opisane u sljedećem odjeljku

4.1. FSC

Dopuna na član 2: Ako osoba koja radi prigovor/žalbu želi anonimnost u odnosu na FSC certificiranog klijenta, TÜV NORD CERT GmbH će poštovati ovu želju.

Dopuna na član 3: U svim slučajevima povezanim s FSC pritužbama, odgovorni zaposlenik donosi plan s predloženim postupkom postupanja po prigovoru ili žalbi; ovo se pruža podnosiocu prigovora u roku od dva tjedna; odgovorni zaposlenik informiše podnosipca prigovora o napretku.

Dopuna na član 4: u svim FSC slučajevima povezanim s prigovorom/žalbom, odgovorni zaposlenik istražuje sve navode i predlaže akcije za zaključenje žalbe u roku od 3 mjeseca; odluke o rješavanju prigovora donose ili preispituju i potvrđuju samo osobe koje nisu uključene u ocjenu žalbe.

Dodatak na član 9: U svim FSC slučajevima povezanim s prigovorom/žalbom, podnosioc žalbe može slobodno kontaktirati ASI (Assurance Services International) ako nije zadovoljan procedurom ili zaključcima TÜV NORD CERT GmbH. Kao krajnji korak, ako se ne postigne zadovoljavajući rezultat, žalba se mora uputiti prema FSC International-u.