

Оглавление	Стр.
1 Введение .....	2
2 Область применения .....	2
3 Описание процесса .....	2
4 Изменения, касающиеся стандарта .....	3
4.1 FSC .....	3

г. Эссен, 23.01.2019 г., Представитель руководства по качеству TN CERT ([tncert-gm@tuev-nord.de](mailto:tncert-gm@tuev-nord.de))

## 1 Введение

Внедряя Правила Группы K-RL 310 «Управление жалобами и апелляциями», TÜV NORD Group представила документированную процедуру CERT-120-VA-012 «Управление жалобами и апелляциями» в рамках своей системы менеджмента качества.

## 2 Область применения

Данный документ распространяется на TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), а также на все международные процессы, в которых используются TN CERT GmbH аккредитации, утверждения, уведомления и т.д., и/или при оказании TN CERT услуг.

Раздел 3 описывает наиболее важные правила, которые оказывают влияние на лицо, подающее жалобу, в отношении

- жалобы клиента (клиент не согласен с поведением сотрудника TÜV NORD GmbH или с тем, как было организовано выполнение заказа) или
- жалобы, поступающие от третьей стороны, в отношении клиента, сертифицированного TÜV NORD CERT GmbH или продукции клиента
- апелляция заказчика (заказчик не согласен с сертификационным решением)

## 3 Описание процесса

1. Заявителю предлагается направить жалобу/апелляцию в письменной форме на адрес в TÜV NORD CERT GmbH, на который он обычно направляет корреспонденцию, или на центральный контактный адрес TÜV NORD BULGARIA EOOD, горад Пловдив, улица Найден Геров №13 (bulgaria@tuv-nord.com) TÜV NORD CERT GmbH: Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)
2. Сотрудник TÜV NORD CERT GmbH, который первым получит жалобу/апелляцию, должен ввести данные по жалобе/апелляции в электронный инструмент для обработки жалоб. Инструмент отправит электронное письмо, подтверждающее получение жалобы/апелляции (если лицо, подавшее жалобу/апеллянт предоставил адрес электронной почты).
3. Ответственный менеджер обязан контролировать обработку жалобы/апелляции.
4. Жалоба/апелляция должна рассматриваться следующим образом: жалоба/апелляция должны быть полностью поняты, и по ним должны быть предложены и реализованы корректирующие действия, которые являются приемлемыми с технической точки зрения с учетом фактов.
5. В случае необходимости жалоба/апелляция должны рассматриваться в сотрудничестве с вовлеченными сотрудниками, соответствующим специалистом или руководителем лаборатории, административным персоналом и, при необходимости, высшим руководством компании. Если это будет необходимо, сотрудник, ответственный за рассмотрение жалобы, связывается и ведет диалог со стороной, подавшей жалобу/апелляцию.
6. Сторона, подавшая жалобу/апелляцию, получает письменный ответ по своему делу.
7. Если сторона, подавшая жалобу, не согласна с ответом, она может сначала связаться с высшим руководством TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
8. Если это не приводит к удовлетворительному решению, лицо, подавшее жалобу, имеет право обратиться в Консультативный совет TÜV NORD CERT GmbH в качестве арбитражного органа. Однако согласно требованиям аккредитации это разрешено только в случае жалоб. Жалоба должна быть направлена в письменном виде в Консультативный совет (beirat@tuev-nord.de или «Спикеру Консультативного совета для передачи Руководителю органа по сертификации TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen»). Консультативный совет рассмотрит дело не позднее, чем на следующем заседании. Сторона, подающая жалобу, получает письменное заявление с результатом.

9. Лицо, направившее жалобу/апеллянт имеет право напрямую связаться с органом по аккредитации, владельцем стандарта и/или компетентным органом.

#### **4 Изменения, связанные со стандартом**

В зависимости от рассматриваемого стандарта могут потребоваться изменения и/или дополнения к приведенному выше описанию. Эти изменения описаны в следующем разделе.

##### **4.1 FSC**

В дополнении к п. 2: Если лицо, направившее жалобу, желает анонимности по отношению к сертифицированному FSC клиенту, TÜV NORD CERT GmbH учтет это пожелание.

В дополнении к п. 3: По всем жалобам, связанным с FSC, ответственный сотрудник составляет график с предлагаемым планом действий для рассмотрения жалобы или апелляции; и предоставляет в течение 2 недель лицу, подавшему жалобу; ответственный сотрудник информирует лицо, подавшее жалобу, о ходе работы.

В дополнении к п. 4: По всем жалобам, связанным с FSC, ответственный сотрудник расследует все доводы и предлагает действия по разрешению жалобы в течение 3 месяцев; решения по жалобе принимаются или рассматриваются и утверждаются только лицами, которые не были вовлечены в связанную с жалобой оценку соответствия.

В дополнении к п. 9: По всем жалобам, связанным с FSC, лицо, подающее жалобу, может связаться с ASI (Assurance Services International), если он не удовлетворен процедурой или выводами TÜV NORD CERT GmbH. Если не будет достигнут удовлетворительный результат, то в крайнем случае жалоба может быть передана в FSC International.