

<b>CONTENUTO</b>		<b>CONTENT</b>	
1.	<b>PREMESSA .....2</b>	1.	<b>PREAMBLE ..... 2</b>
2.	<b>AREA DI APPLICAZIONE .....2</b>	2.	<b>AREA OF APPLICATION ..... 2</b>
3.	<b>DESCRIZIONE DEL PROCESSO .....3</b>	3.	<b>PROCESS DESCRIPTION..... 3</b>
4.	<b>MODIFICHE SPECIFICHE AGLI STANDARD .....4</b>	4.	<b>STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS..... 4</b>
4.1.	<b>FSC .....5</b>	4.1.	<b>FSC ..... 5</b>
<p>Rappresentante della gestione della qualità per TN CERT (<a href="mailto:tncert-qm@tuev-nord.de">tncert-qm@tuev-nord.de</a>)</p>		<p>Quality Management Representative for TN CERT (<a href="mailto:tncert-qm@tuev-nord.de">tncert-qm@tuev-nord.de</a>)</p>	

Questo documento è stato rilasciato in conformità a CERT-401-VA-007. I dettagli del rilascio sono disponibili presso il reparto QM.

1. PREMESSA	1. PREAMBLE
<p>In attuazione del Regolamento di Gruppo K-RL 310 "Gestione dei reclami e dei ricorsi", il Gruppo TÜV NORD ha introdotto una procedura documentata, CERT-120-VA-012 "Gestione dei reclami e dei ricorsi" come parte del proprio sistema di gestione della qualità.</p>	<p>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.</p>
2. AREA DI APPLICAZIONE	2. AREA OF APPLICATION
<p>Il presente documento si applica a TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) e a tutti i procedimenti internazionali che si avvalgono di accreditamenti, approvazioni, notifiche ecc. di TN CERT GmbH e/o che erogano servizi di TN CERT GmbH.</p> <p>La sezione 3 descrive le norme più importanti che riguardano il reclamante in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ reclami del cliente (il cliente non è d'accordo con il comportamento del dipendente di TÜV NORD GmbH o con il modo in cui è stata organizzata l'esecuzione dell'ordine) o</li> <li>■ reclami presentati da terzi in merito a un cliente certificato da TÜV NORD CERT GmbH o ai prodotti del cliente stesso</li> <li>■ Ricorso del cliente (il cliente non è d'accordo con la decisione di certificazione)</li> </ul>	<p>This document applies to 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.</p> <p>Section 3 describes the most important rules which affect the complainant regarding</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ complaints made by a third party regarding a customer certified by TÜV NORD CERT GmbH or the customer's products</li> <li>■ customer appeal (customer is not in agreement with the certification decision)</li> </ul>

**3. DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

1. Il reclamante è pregato di inviare il reclamo/ricorso in forma scritta all'indirizzo di contatto abituale presso TÜV NORD CERT GmbH o all'indirizzo centrale di contatto TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de).
2. Il dipendente di TÜV NORD CERT GmbH che riceve per primo un reclamo/ricorso ha il compito di inserire il reclamo/ricorso nello strumento elettronico di gestione dei reclami. Lo strumento invierà un' e-mail di conferma della ricezione del reclamo/ricorso (a condizione che il reclamante/denunciante abbia fornito informazioni su un indirizzo e-mail).
3. Il Dirigente responsabile ha il compito di supervisionare l'elaborazione del reclamo/appello.
4. Il reclamo/appello deve essere gestito come segue: il reclamo/appello deve essere completamente compreso e devono essere proposte e attuate le azioni correttive accettabili dal punto di vista tecnico e dei fatti.
5. Se necessario, il reclamo/appello deve essere elaborato in collaborazione con i dipendenti coinvolti, lo specialista o il responsabile del laboratorio, il personale amministrativo e, se opportuno, il vertice aziendale. Se necessario, il dipendente responsabile della gestione del reclamo contatta e comunica con la parte che ha presentato il reclamo.

**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, Am TÜV 1, 45307 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)
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/appellant 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.

<p>6. La parte che presenta il reclamo/appello riceve una risposta scritta sul suo caso.</p> <p>7. Se la parte che ha presentato il reclamo non è d'accordo con la risposta, può contattare la direzione di TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen.</p> <p>8. Se questo non porta a una soluzione soddisfacente, si ha il diritto di rivolgersi all'Advisory Board di TÜV NORD CERT GmbH come organo arbitrale. Tuttavia, a causa dei requisiti di accreditamento, ciò è consentito solo in caso di reclami. Il reclamo deve essere indirizzato per iscritto all'Advisory Board (<a href="mailto:beirat@tuev-nord.de">beirat@tuev-nord.de</a> o all'indirizzo "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen"). Il Comitato consultivo esaminerà il caso al più tardi durante la riunione successiva. La parte che ha presentato il reclamo riceve una dichiarazione scritta sul risultato.</p> <p>9. Il reclamante/appellante ha il diritto di contattare direttamente l'organismo di accreditamento, il titolare della norma e/o l'autorità competente.</p>	<p>6. The party complaining / appealing receives a written response regarding his case.</p> <p>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, 45307 Essen.</p> <p>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 (<a href="mailto:beirat@tuev-nord.de">beirat@tuev-nord.de</a> or at the "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 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.</p> <p>9. The complainant/appellant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority</p>
---	---

<p><b>4. MODIFICHE SPECIFICHE AGLI STANDARD</b></p>	<p><b>4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS</b></p>
---	---

<p>A seconda dello standard interessato possono essere necessarie modifiche e/o aggiunte alla descrizione di cui sopra. Tali modifiche sono descritte nella sezione seguente</p>	<p>Depending on the standard affected amendments and/or additions to the above description may be necessary. Those amendments are described in the following section</p>
--	--

4.1. FSC	4.1. FSC
<p>Integrazione al punto 2: Se un reclamante desidera l'anonimato in relazione a un cliente certificato FSC, TÜV NORD CERT GmbH rispetterà tale desiderio.</p>	<p>Additional to 2: If a complainant wishes anonymity in relation to an FSC certified client, TÜV NORD CERT GmbH will respect this wish.</p>
<p>Integrazione al punto 3: in tutti i casi di reclamo relativi all'FSC, il dipendente responsabile stabilisce un calendario con le azioni proposte per dare seguito al reclamo o all'appello; questo viene fornito al reclamante entro 2 settimane; il dipendente responsabile tiene informato il reclamante dei progressi.</p>	<p>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.</p>
<p>Integrazione al punto 5: in tutti i casi di reclamo relativi all'FSC, il dipendente responsabile indaga su tutte le accuse e propone azioni per concludere il reclamo entro 3 mesi; le decisioni che risolvono il reclamo sono prese, o sono riviste e approvate, solo da persone che non sono coinvolte nella valutazione relativa al reclamo.</p>	<p>Additional to 5: 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.</p>
<p>Integrazione al punto 9: In tutti i casi di reclamo relativi all'FSC, il reclamante è libero di contattare l'ASI (Assurance Services International) se non è soddisfatto della procedura o delle conclusioni di TÜV NORD CERT GmbH. In ultima istanza, se non si raggiunge un risultato soddisfacente, il denunciante può rivolgersi a FSC International.</p>	<p>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.</p>