

	Procedura Ogólna SOP-07 General Procedure SOP-07	Date wydanie / Issue Date:	28-11-2024
		Nr wydania / Issue No.:	00
Nazwa Dokumentu / Document Name:	Postępowanie ze skargami i odwołaniami Dealing with complaints and appeals	Nr dokumentu/ Doc. No.:	SOP-07
		Strona / Page:	1 of 4

Opracowała /
Prepared by:

Jolanta Szymczak, Pełnomocnik ds. Jakości / Quality Officer

Data/Date: 28.11.2024

Zatwierdził /
Approved by:

Jakub Bryk, Dyrektor / Director of TRI Europe

Data/Date: 28.11.2024

1. Cel i zakres procedury

Celem procedury jest określenie trybu postępowania przy rozpatrywaniu skarg i odwołań odnoszących się do działalności TRI Europe sp. z o.o. (dalej TRI) jako jednostki certyfikującej.

Procedura określa:

- zasady i tryb postępowania ze skargami i odwołaniami,
- odpowiedzialności za etapy rozpatrywania.

Jest ona dostępna dla wszystkich zainteresowanych stron.

2. Odpowiedzialność

Za zatwierdzanie procedury oraz nadzór nad jej stosowaniem odpowiada Dyrektor.

Za prowadzenie, analizowanie i archiwizację zapisów wytworzonych w procesie rozpatrywania skarg i odwołań od decyzji TRI oraz zarządzanie procedurą, jej aktualizację i archiwizację wycofanych wydań odpowiada Pełnomocnik ds. Jakości.

Za obsługę administracyjną rozpatrywania skarg i odwołań odpowiada Kierownik Biura.

Za realizowanie wyznaczonych zadań w przypadku zaangażowania w dany proces rozpatrywania skargi lub odwołania pracownicy TRI.

3. Postępowanie ze skargą

TRI przyjmuje i rozpatruje:

- skargi na jej działalność;
- skargi na działalność klientów Jednostki, którym udzieliła ona certyfikacji;
- odwołania od decyzji podjętej w procesie certyfikacji przez Jednostkę.

Skarga lub odwołanie powinno być złożone w formie pisemnej na adres jednostki lub przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres TRI:

cab@tri-env.com.

1. Purpose and scope of the procedure

The purpose of this procedure is to define the methods for handling complaints and appeals relating to the activities of TRI Europe sp. z o.o. (hereinafter: TRI) as a certification body.

The procedure specifies:

- principles and procedure for handling complaints and appeals,
- responsibilities for the stages of consideration.

It is available to all interested parties.

2. Responsibility

The Director is responsible for approving the procedure and supervising its application.

The Quality Officer is responsible for maintaining, analyzing and archiving the records produced in the process of processing complaints and appeals against the decisions of TRI, as well as managing the procedure, updating it and archiving withdrawn issues.

The Office Manager is responsible for the administrative handling of complaints and appeals.

Employees of TRI. are responsible for carrying out the assigned tasks when involved in each complaint or appeal process.

3. Handling a complaint

TRI accepts and reviews:

- complaints against its activities;
- complaints about its activities by customers to whom it has granted certification;
- appeals against its decisions made in the certification process.

The complaint or appeal should be submitted in writing to TRI's registered address or sent via e-mail to TRI: cab@tri-env.com.

	Procedura Ogólna SOP-07 General Procedure SOP-07	Date wydanie / Issue Date:	28-11-2024
		Nr wydania / Issue No.:	00
Nazwa Dokumentu / Document Name:	Postępowanie ze skargami i odwołaniami Dealing with complaints and appeals	Nr dokumentu/ Doc. No.:	SOP-07
		Strona / Page:	2 of 4

Każda wpływająca do TRI skarga lub odwołanie są rozpatrywane, a osoba je zgłaszająca jest informowana o trybie ich rozpatrywania i wyniku postępowania.

Each complaint or appeal received by TRI shall be considered, and the person submitting it shall be informed about the procedure of its consideration and the outcome of the proceedings.

Każdy posiadacz certyfikatu TRI ma prawo odwołać się od decyzji jednostki certyfikującej oraz złożyć skargę na działalność i jakość świadczonej usługi certyfikacyjnej. Odwołania i skargi rozpatrywane są z zachowaniem zasady bezstronności oraz rzetelności przez przygotowane osoby nie biorące udziału w danym procesie certyfikacji lub osoby, której skarga/odwołanie dotyczy.

Any TRI certificate holder has the right to appeal against TRI's certification decision and to file a complaint about the activities and quality of the certification service provided. Appeals and complaints are examined in accordance with the principle of impartiality and fairness by knowledgeable persons not involved in the certification process in question or the person to whom the complaint/appeal relates.

Skarga lub odwołanie jest odnotowywane w *Rejestrze skarg/odwołań (F-01/SOP-07)* przez Pełnomocnika ds. Jakości. Pełnomocnik ds. Jakości śledzi przebieg postępowań ze skargą lub odwołaniem i dokonuje bieżących wpisów w powyższym rejestrze.

The complaint or appeal is recorded in the *Register of Complaints/Appeals (F-01/SOP-07)* by the Quality Officer. The Quality Officer follows the progress of the complaint or appeal and makes current entries in the above register.

	Procedura Ogólna SOP-07 General Procedure SOP-07	Date wydanie / Issue Date:	28-11-2024
		Nr wydania / Issue No.:	00
Nazwa Dokumentu / Document Name:	Postępowanie ze skargami i odwołaniami Dealing with complaints and appeals	Nr dokumentu/ Doc. No.:	SOP-07
		Strona / Page:	3 of 4

3.1 Postępowanie z odwołaniem

Odwołanie jest wystąpieniem przez klienta do TRI, o ponowne rozpatrzenie przez nią podjętej decyzji w sprawie certyfikacji.

Odwołanie od decyzji TRI wnosi się w terminie 14 dni roboczych od dnia jej doręczenia. Kierownik Biura informuje odwołującego się o przyjęciu jego odwołania.

Odwołanie rozpatruje Członek Zarządu – pełnomocnika ds. skarg i odwołań, który posiada wiedzę w zakresie znajomości dokumentacji systemowej, procesu realizowanego w danym obszarze.

Jeżeli wydana zostanie nowa decyzja, Kierownik Biura przekazuje ją składającemu odwołanie w ciągu 14 dni roboczych wraz z uzasadnieniem, sprawa zostaje zamknięta.

Jeżeli podtrzymana zostanie pierwotna decyzja, Kierownik Biura przekazuje ją składającemu odwołanie w ciągu 14 dni roboczych wraz z uzasadnieniem.

Po wyczerpaniu procedury odwoławczej wszelkie sprawy sporne będą rozpatrywane przez sąd właściwy dla siedziby spółki.

Jeżeli w trakcie rozpoznawania sprawy stwierdzono niezgodności, należy stosować procedurę SOP-06, i wystawić *Kartę niezgodności (F-05/SOP-05)*.

3.2 Dokumentowanie skarg / odwołań

Zapisy powinny być przechowywane i udostępniane w sposób zgodny z wymaganiami procedury SOP-01.

4. Dokumenty związane:

SOP-01 Zarządzanie dokumentami i zapisami / Supervision of Documents and Records
SOP-03 Zarządzanie ryzykiem / Risk Management
SOP-04 Przegląd zarządzania / Management Review
SOP-05 Audyty wewnętrzne/ Internal Audits
SOP-07 Postępowanie ze skargami i odwołaniami / Dealing with complaints and appeals

3.1 Handling an appeal

An appeal is a request by the customer to TRI, for reconsideration by it of the decision taken on certification.

An appeal against the decision of TRI is filed within fourteen (14) working days from the date of its delivery. The Office Manager informs the appellant of the receipt of his appeal.

The appeal is considered by a Board Member qualified as Claims Manager who has knowledge of the system documentation, the process implemented in the area.

If a new decision is made, the Office Manager forwards it to the appellant within fourteen (14) working days with reasons. If the repellant accepts the new decision, the case is considered closed.

If the original decision is upheld, the Office Manager shall forward it to the appellant within fourteen (14) working days with reasons.

In cases where the appeal procedure has been exhausted the disputed case will be elevated/resorted to and heard by the court with jurisdiction over the TRI's headquarters.

If non-compliance is found during the case review, follow procedure SOP-06, and issue a *Nonconformity Card (F-05/SOP-05)*.

3.2 Documenting complaints / appeals

Records should be kept and made available in a manner consistent with the requirement of SOP-01.

4. Related documents:

	Procedura Ogólna SOP-07 General Procedure SOP-07	Date wydanie / Issue Date:	28-11-2024
		Nr wydania / Issue No.:	00
Nazwa Dokumentu / Document Name:	Postępowanie ze skargami i odwołaniami Dealing with complaints and appeals	Nr dokumentu/ Doc. No.:	SOP-07
		Strona / Page:	4 of 4

5. Formularze

Brak

5. Forms

None

6. Załączniki

Brak

6. Attachments

None

7. Rejestr zmian
7. Register of revisions

Lp.	Data wprowadzenia zmiany / Date of revision	Zakres zmiany / Scope of revisions