

INFORMATION OM PROCESS TVISTER & ÖVERKLAGANDEN

Dokument #: GOP208-INFO-SWE

Utgivningsdatum: 15-OKT-2019

Sida 1 av 2

Dokument Ägare: L. Poulton

Godkänt: L. Poulton

Denna process berör enbart tvister & överklaganden relaterade till systemcertifiering

Syfte

Att ge en översikt över Interteks process för att ta emot, utvärdera och fatta beslut om tvister och / eller överklaganden.

Omfattning

Intertek har en omfattande process för att hantera tvister och överklaganden. Denna process uppfyller kraven i både ISO / IEC 17021-1 och 17065. Processen ska användas av Intertek och Interteks kunder vilka vill bestrida en avvikelse eller ett certifieringsbeslut, inklusive tillfällig avstängning, tillbakadragande och/eller scope begränsning. Det gäller även för kunder som inte är nöjda med resultatet av tvist processen och vill överklaga beslutet.

Definitioner

- Tvist: En skillnad i tolkning av ett krav som motiverar formell dokumentation för vidare utvärdering.
Överklagande: En formell begäran om omprövning av ett beslut rörande en tvist.

Notering

Inlämnande, utredning och beslut om tvister och överklaganden får inte leda till diskriminerande åtgärder mot kunden som överklagat och / eller tvistar.

1. Tvist

- 1.1. En kund som vill bestrida ett Intertek-beslut skall, inom 30 dagar efter beslutet, skicka in bestridandet till Intertek via e-post på: disputes.appeals.ba@intertek.com.
- 1.2. Intertek skall Inom tio arbetsdagar efter mottagandet av bestridandet, skriftligen bekräfta detta till kunden.
- 1.3. Kvalificerad personal som inte var inblandad i revisionen och / eller beslutsprocessen i samband med tvisten, kommer att genomföra utredningen. Utredningen kan inkludera en granskning av kundens dokumenterade bestridande, relaterade rapporter och samråd med medlemmarna i revisionsgruppen liksom med kundens ledning.
- 1.4. Intertek kommer att dokumentera beslutet rörande resultatet av utredningen och vidarebefordra detta till kunden inom 30 arbetsdagar från det att bestridandet togs emot. Intertek kommer också att informera kunden om rätten att överklaga beslutet.

2. Överklaga

- 2.1. En kund som vill utöva sin rätt att överklaga ett beslut skall, inom 30 dagar efter beslutsdatum, skicka överklagandet till Intertek via e-post på: disputes.appeals.ba@intertek.com.
- 2.2. Intertek skall Inom tio arbetsdagar efter mottagandet av överklagandet, skriftligen bekräfta detta till kunden.





INFORMATION OM PROCESS TVISTER & ÖVERKLAGANDEN

Dokument #: GOP208-INFO-SWE

Release Date: 15-OKT-2019

Sida 2 av 2

Dokument Ägare: L. Poulton

Godkänt: L. Poulton

- 2.3. Överklaganden behandlas av en panel bestående av tre (3) medlemmar vilka utsetts av Interteks ledning
- 2.4. Panelen ansvarar för att utreda, validera och dokumentera beslutet på överklagandet. Medlemmarna i överklagandepanelen kommer att grunda sitt beslut på de fakta och bevis som förelagts.
- 2.5. Intertek kommer att dokumentera beslutet rörande resultatet från den kompletta och grundliga utredningen och vidarebefordra detta till kunden inom 30 arbetsdagar från det att överklagandet togs emot.
- 2.6. Panelens beslut är det slutgiltiga beslutet från Intertek.

REVISIONS LOGG

Revision #	Beskrivning	Utgivningsdatum
0	Nytt dokument att publicera på Interteks hemsida	03-JUN-2016
1	Uppdatering av det globala dokumentet	15-OKT-2019