



**PROSEDYRE**  
**for**  
**BEHANDLING AV KLAGER TVISTER**  
**OG ANKER ved**  
**SYSTEMSERTIFISERING**

Dokument nr.:  
IS-PS-013  
  
Rev. nr. : 18

Utarbeidet av: Hallvard Bergland

Side 1 av 4

Godkjent av:

Dato: 30.04.09

- 1. FORMÅL OG OMFANG**
- 2. ANSVAR OG MYNDIGHET**
- 3. BESKRIVELSE**
  - 3.1 Flytdiagrammer**
  - 3.2 Utførelse**
- 4. REFERANSER**

**1. FORMÅL OG OMFANG**

Hensikten med prosedyren er å sikre at

- leverandørens syn blir hørt og på en upartisk måte vurdert opp mot gjeldende krav i den aktuelle styringsstandard.
- leverandører som er sertifiseringskunder hos TI-S får en lik og rettferdig behandling.

Prosedyren omfatter ankebehandlingsprosessen fra leverandøren innleverer en skriftlig anke og til prosessen er avsluttet med behandling i TI-S' sertifiseringsråd og eventuelt i styret.

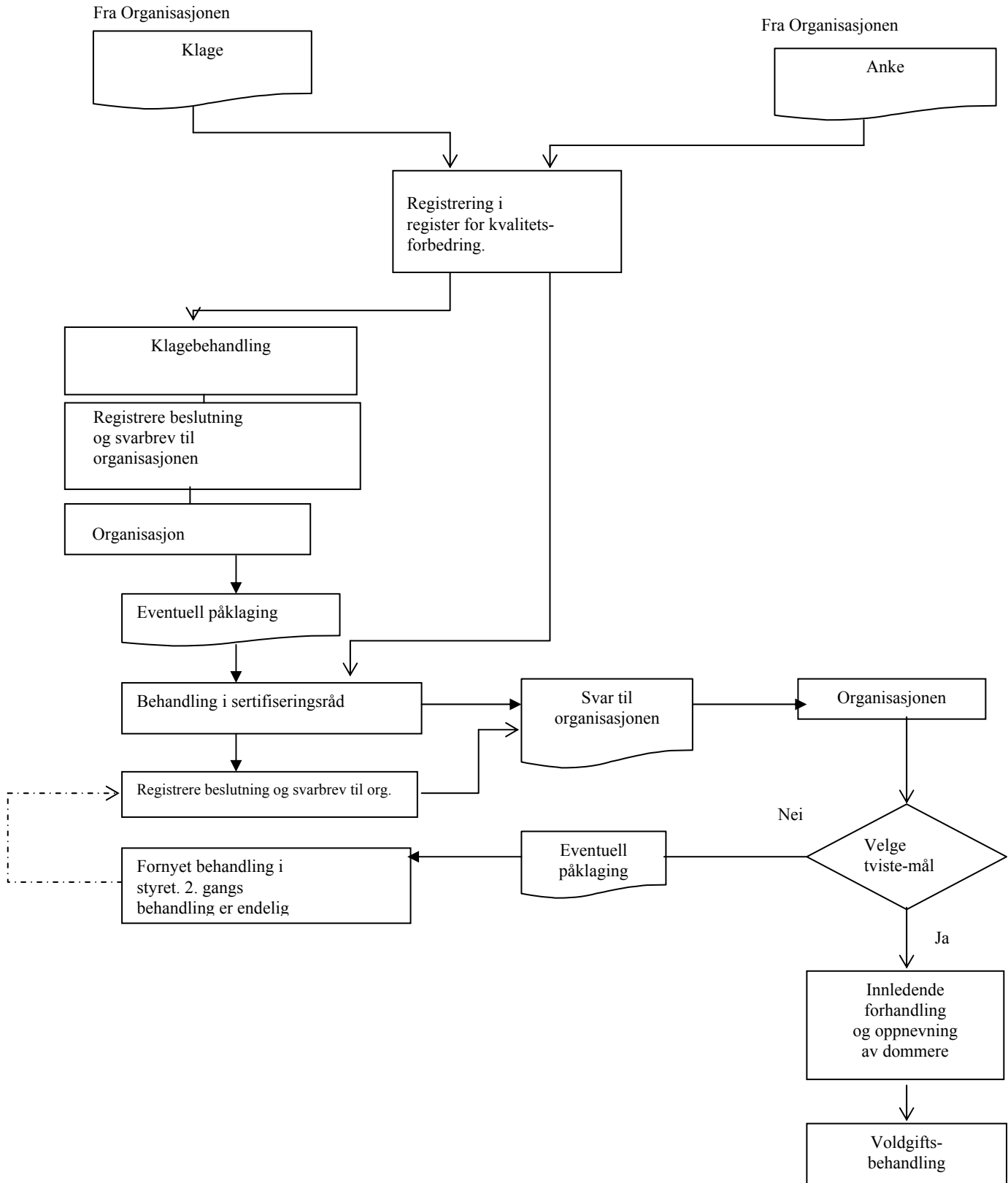
**2. ANSVAR OG MYNDIGHET**

Ansvar og myndighet er definert i alle stillingsbeskrivelsene.

### 3. BESKRIVELSE

Avgjørelser tatt av sertifiseringspersonell kan ankes. Ved forhold som gjelder systemrevisjon skal eventuelle anker behandles av TI-S' styre, for å sikre nøytral ankebehandling.

#### 3.1 Flytdiagram



### **3.2.1 Registrering og klagebehandling**

Klager registreres i register for kvalitetsforbedring. Klager som kommer fra våre sertifiseringskunder (organisasjon), behandles av den aktuelle revisjonsleder. Øvrige klager prioriteres og delegeres av daglig leder. Om nødvendig søkes veiledning hos en revisjonsleder som ikke har vært involvert i den aktuelle sertifiseringen tidligere. Organisasjonen besvares skriftlig.

### **3.2.2 Registrering og ankebehandling.**

Skriftlig anke fra organisasjonen registreres i register for kvalitetsforbedring. Sertifiseringsorganets leder iverksetter vurdering av anken så snart som mulig. Hvis anken er kommet i forbindelse med en sertifisering eller revisjon, vil ankebehandlingen følge disse prosessene. Om nødvendig søkes veiledning hos en revisjonsleder som ikke har vært involvert i den aktuelle sertifiseringen tidligere. Hvis tilleggsopplysninger er framlagt fra leverandøren som påvirker tidligere beslutninger, skal disse verifiseres av en revisjonsleder som ikke har vært involvert i sertifiseringen tidligere. Innstilling oversendes sertifiseringsrådet for beslutning.

### **3.2.3 Behandling av anke i Sertifiseringsrådet.**

Sertifiseringsrådets behandling skal sikre at det ikke foreligger feilbeslutninger, urimelige tolkninger av kravene i standardene eller andre vikarierende motiver for den foreliggende innstillingen. Rådets beslutning oversendes organisasjonen umiddelbart og føres inn i register for kvalitetsforbedring.

Den som framsetter krav om ankebehandling har anledning til å påklage resultatet av sertifiseringsrådets ankebehandling. Påklaging rettes til sertifiseringsorganet og TI Sertifisering AS' styre gjennomfører fornyet ankebehandling. Ved påklaging av anke, dvs. 2. gangs behandling av anken, vil styrets beslutning være endelig.

Resultatene fra ankebehandlingene skal gjøres tilgjengelig for Norsk Akkreditering.

### **Klage fra 3. part.**

Klager etter 3. partsrevisjon behandles på samme måte som anker fra leverandører. Disse klagene styrebehandles ikke.

### **3.2.4 Korrigerende tiltak**

I de tilfeller hvor anker er berettiget og disse bedømmes som sannsynlig at kan komme igjen, skal anken vurderes med sikte på korrigerende tiltak og etter gjennomføring lukkes.

### **3.2.5 Tvister**

Hvis klage-/ankeprosessen ikke skulle føre til enighet mellom sertifiseringsorganet og organisasjonen, innkaller daglig leder ved sertifiseringsorganet til et forhandlingsmøte med sikte på forlik. Hvis dette ikke fører fram, oppnevnes aktuelle representanter for partene i en voldgiftssak.

## **4. REFERANSER**

NS-EN ISO 9001:2000, NS-EN ISO 14001

NS-EN 3834-2

NS-EN ISO 27001

NS-EN ISO 19011

ISO/IEC 17021

EA-7/03, IAF-PL-01-014/015

Tvistemålsloven, kap. 32