

INFORMATION SUR LE PROCESSUS DE LITIGES ET APPELS

Document #: GOP208-INFO-FRA

Release Date: 03-JUIN-2017

Page 1 of 2

Document Owner: K.Y. Cheung

Approver: K.Y. Cheung

Ce processus s'applique uniquement aux réclamations et/ou appels

Objectif

Fournir une vue d'ensemble du processus de réception, d'évaluation et de prise de décision sur les réclamations et/ou appels.

Champs d'application

Intertek dispose d'un processus complet pour le traitement des réclamations et/ou appels. Ce processus satisfait aux exigences de l'ISO/CEI 17021-1 et 17065. Le processus doit être utilisé par Intertek et les clients d'Intertek qui souhaitent contester une non-conformité ou une décision de certification, y compris la suspension, le retrait et/ou la réduction de portée. Il s'applique également dans le cas de clients qui ne sont pas satisfaits des résultats du processus de réclamations et souhaitent faire appel de la décision.

Définition

Réclamation : une différence dans l'interprétation d'une exigence qui justifie la documentation officielle pour une évaluation ultérieure.

Appel : une demande officielle de reconsidérer toute décision prise à la suite d'une réclamation.

Note

La soumission, l'enquête et la décision sur les réclamations et appels ne doivent pas entraîner d'action discriminatoire contre le client faisant appel et/ou soumettant une réclamation.

1 Réclamations

- 1.1 Un client souhaitant contester une décision d'Intertek doit, dans les 30 jours de la décision, soumettre une réclamation à Intertek par e-mail à : disputes.appeals.ba@intertek.com.
- 1.2 Dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation, Intertek accusera réception au client de la réclamation par e-mail/courrier.
- 1.3 Le personnel compétent qui n'a pas été impliqué dans l'audit et/ou la prise de décision liée à la réclamation réalisera l'enquête. L'enquête peut inclure un examen des preuves documentées relatives à la réclamation client, des rapports, et de la consultation des membres de l'équipe d'audit ainsi que de la direction du client.
- 1.4 Intertek documentera la décision liée aux résultats de l'enquête complète et approfondie et la transmettra au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la réception des informations relatives à la réclamation. Intertek informera également le client de son droit de faire appel de la décision.





INFORMATION SUR LE PROCESSUS DE LITIGES ET APPELS

Document #: GOP208-INFO-FRA

Release Date: 03-JUIN-2017

Page 2 of 2

Document Owner: K.Y. Cheung

Approver: K.Y. Cheung

2 Appels

- 2.1 Un client souhaitant exercer son droit de faire appel de la décision de réclamation, doit dans un délai de 30 jours à compter de la décision, soumettre son appel à Intertek par email à : disputes.appeals.ba@intertek.com.
- 2.2 Dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de l'appel, Intertek accuser réception de la réclamation par une correspondance officielle avec le client.
- 2.3 Les appels seront traités par un groupe de (3) membres nommés par la direction d'Intertek.
- 2.4 Le groupe nommé est chargé d'enquêter, de valider et de documenter la résolution de l'appel. Les membres du groupe d'appel se prononceront en fonction des faits et des éléments de preuves fournis.
- 2.5 Intertek documentera la décision relative au résultat de l'enquête approfondie et la transmettra au client dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la réception de l'appel.
- 2.6 La décision du groupe nommée par la Direction d'Intertek est la décision finale d'Intertek.

JOURNAL DE RÉVISION

Révision #	Description du changement	Date révision
0	Nouveau document pour poster sur le site internet	03-JUIN-2016