

OMNI-Test Laboratories, Inc

13327 NE Airport Way

Portland, Oregon 97230

Téléphone (503) 643-3788 FAX (503) 643-3799

Traitement des plaintes, des différends et des appels

Plaintes auprès du fournisseur

Fournisseurs des produits certifiés par OMNI-Test Laboratories, Inc (**OMNI**) doit conserver les registres d'événements dans lesquels les produits certifiés sont impliqués directement ou indirectement dans des incidents qui entraînent des dommages à la propriété ou des blessures aux personnes. Cette information doit être mise à la disposition du personnel OMNI lors de chaque inspection ou tout autre moment sur demande.

Les fournisseurs des produits certifiés par **OMNI** doit tenir des registres de toutes les plaintes qu'ils reçoivent concernant une caractéristique du produit ou de la fonction couverts par une norme à laquelle le produit a été testé et certifié. Documentation des plaintes et les mesures correctives de la part du fournisseur doit être mise à la disposition du personnel **OMNI** lors de chaque inspection ou tout autre moment sur demande.

Plaintes à **OMNI**

OMNI tient des registres de toutes les plaintes relatives à l'exploitation d'un essai, de certification ou la qualité du programme d'inspection de contrôle. Cela inclut enquête de **OMNI** de la plainte et toute mesure corrective qui en résulte. Si la plainte et enquête de **OMNI** soulève des interrogations quant politiques ou des procédures de **OMNI**, la conformité à une exigence d'accréditation applicables, ou concernant la conformité avec les exigences d'un système de certification, **OMNI** sera rapidement vérifié ces secteurs d'activité et de responsabilité.

Différends et des appels

OMNI maintient des registres complets de tous les différends ou des appels et des mesures correctives qui sont prises pour régler un litige ou de recours.

Si un candidat ou d'un fournisseur de produits certifiés souhaite contester officiellement ou interjeter appel de toute action ou trouver du **OMNI** relatives à un essai, de certification ou la qualité du programme d'inspection de contrôle, l'appelant doit soumettre à **OMNI** son litige ou de recours à l'écrit arguments et les données justificatives et des renseignements. **OMNI** examinera la question, compte tenu des arguments appelants et des données justificatives et des renseignements. **OMNI** avise l'appelant par écrit de sa décision et le soutien justification. **OMNI** également informer l'appelant de son droit d'interjeter appel.

Si l'appelant désire encore interjeter appel et l'appel est liée à un programme canadien de certification, **OMNI** sera, à la discrétion du Président du **OMNI**, forme un comité d'appel composé de représentants des Comité consultatif canadien de **OMNI** et, comme on peut approprié, d'autres les intérêts canadiens concernés pour examiner le différend / appel et en avise le président du **OMNI**, qui a le pouvoir exclusif de décision finale d'**OMNI** du différend / d'appel. L'appelant sera informé par écrit de la décision d'**OMNI** et de leur justification. L'appelant sera également informé que la décision peut encore être interjeté appel devant le Conseil canadien des normes, qui sera le dernier niveau d'appel; **OMNI** envoie une copie de sa décision par écrit au Conseil canadien des normes.

Si l'appelant désire encore interjeter appel et le litige ou de recours est liée à un test ou d'un programme de certification des États-Unis, **OMNI** sera, à la discrétion du Président du **OMNI**, forme un comité d'appel de conseiller le Président de **OMNI**, qui a seule autorité de la finale de la disposition de **OMNI** du litige ou de recours. À la discrétion du président de **OMNI**, un tel comité peut comprendre des représentants des comités de normalisation, les organismes de réglementation, les organismes d'accréditation, les experts de l'industrie, ou autres. L'appelant sera informé par écrit de la décision de **OMNI** et de leur justification. Cette décision sera définitive, il n'ya pas de niveau supérieur d'appel.

Si un différend ou d'un appel soulève des interrogations quant politiques ou des procédures de **OMNI**, la conformité à une exigence d'accréditation applicables, ou concernant la qualité de test ou des activités d'accréditation de **OMNI**, **OMNI** sera rapidement vérifié ces secteurs d'activité et de responsabilité.