



Összefoglaló információ az FSC® tanúsítvánnyal kapcsolatos panaszok és fellebbezések benyújtásának és kezelésének eljárásairól a cseh TÜV SÜD-nél

Ez a dokumentum összefoglalja, hogy az ügyfelek vagy az érintettek hogyan nyújthatnak be panaszokat vagy fellebbezéseket a TÜV SÜD Czech s.r.o. FSC Tanúsító Testületéhez. (TÜV SÜD alatt) az FSC felügyeleti lánc (CoC) tanúsítványával és az ilyen panaszok és fellebbezések kezelésével kapcsolatban.

Amennyiben a panasz a TÜV SÜD ügyfeleinek tevékenységével kapcsolatos, arra biztatjuk a panaszosokat, hogy először forduljanak közvetlenül az ügyfélhez, és használják panaszrendszerüket, lehetőség szerint rendezzék a vitát.

A fellebbezésekkel kapcsolatban vegye figyelembe, hogy azokat a határozat közlésétől számított 14 naptári napon belül kell benyújtani..

Panaszok és fellebbezések benyújtása

A panaszokat és fellebbezéseket írásban (e-mailben, faxon vagy levélben) kell eljuttatni a következő címre:

TÜV SÜD Czech s.r.o.
Quality Manager of FSC Certification Body
Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, Czech Republic
Email: quality.cz@tuvsud.com, phone. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

A panasznak vagy fellebbezésnek tartalmaznia kell:

- a panasz vagy fellebbezés világos leírása;
- objektív bizonyítékok a panasz vagy fellebbezés egyes elemeinek vagy szempontjainak alátámasztására;
- a benyújtó neve és elérhetősége;
- egyértelmű nyilatkozatot, ha a panaszos névtelen kíván maradni.;

A fellebbezések és panaszok feldolgozásának lépései

1. Öt (5) munkanapon belül a TÜV SÜD Czech írásban elismeri a panasz vagy fellebbezés beérkezését.
2. Miután a panasz vagy fellebbezés beérkezett, egy csapatot neveznek ki a fellebbezés vagy panasz nyomon követésére.
3. Két (2) héten belül a TÜV SÜD Czech kezdeti választ ad, amely tartalmazza a javasolt intézkedés vázlatát és a nyomon követő csapatot.
Bármilyen észlelt összeférhetetlenség esetén a csapattal kapcsolatban a panaszosnak vagy fellebbezőnek ezt jeleznie kell, és a csapatot meg lehet változtatni.
Szükség esetén a csapat további mélyreható vizsgálatot végez. Az ilyen vizsgálat költségeit előre becsülik és közlik a fellebbezővel vagy panaszossal. Bár a TÜV SÜD célja a tisztességes és átlátható értékelési folyamat, a folyamat költségeit nem viselheti kizárólag a TÜV SÜD. A TÜV SÜD fenntartja a jogot, hogy a vizsgálat költségeit felszámolja a fellebbezés vagy panasz természetétől függően.
4. A vizsgálatról és a panasszal vagy fellebbezéssel kapcsolatos következtetésről szóló jelentést a TÜV SÜD Minőségirányítási Vezetője (vagy Tanúsító Tanács) elé terjesztik, aki jóváhagyja vagy elutasítja a jelentést.
5. Legkésőbb három (3) hónapon belül a panasz vagy fellebbezés beérkezését követően a TÜV SÜD döntését írásban közlik a panaszossal vagy fellebbezővel.

A panaszos a panaszát vagy fellebbezését az Assurance Services International GmbH (ASI) elé terjesztheti, ha:

- a panaszos nem ért egyet a TÜV SÜD válaszával, vagy
- a kérdést nem oldották meg a TÜV SÜD eljárásainak teljes végrehajtásával, vagy
- a panaszos elégedetlen a TÜV SÜD panaszkezelésével.

Ilyen esetben az ASI-PRO-20-104-Complaints eljárást kell alkalmazni. További információk az ASI weboldalán találhatók: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>.

Végző lépésként a panaszos követheti az FSC panaszkezelési eljárását a vonatkozó FSC eljárás (FSC-PRO-01-008) szerint: <https://fsc.org/en/complaints>.