



TUV SUD चेक में FSC प्रमाणन से संबंधित शिकायतों और अपीलों को प्रस्तुत करने और संभालने की प्रक्रियाओं के बारे में सारांश जानकारी

इस दस्तावेज़ ने संक्षेप में बताया कि कैसे ग्राहक या हितधारक TUV SUD Czech sro. पर FSC प्रमाणन निकाय को शिकायत या अपील प्रस्तुत कर सकते हैं। (टीयूवी एसयूडी के नीचे) एफएससी चेन-ऑफ-कस्टडी (सीओसी) प्रमाणपत्रों के बारे में और इस तरह की शिकायतों और अपीलों से कैसे निपटा जाता है।

यदि शिकायतें TUV SUD क्लाइंट की गतिविधियों से संबंधित हैं, तो हम शिकायतकर्ताओं को प्रोत्साहित करते हैं कि यदि संभव हो तो विवाद को निपटाने के लिए पहले ग्राहक से सीधे संपर्क करें और अपनी शिकायत प्रणाली का उपयोग करें।

अपील के संबंध में, ध्यान दें कि निर्णय की अधिसूचना के बाद उन्हें 14 कैलेंडर दिनों के भीतर दायर किया जाना चाहिए।

शिकायतों और अपीलों को प्रस्तुत करना

शिकायतों और अपीलों को लिखित रूप में (ई-मेल, फैक्स या पत्र द्वारा) भेजा जाएगा:

TUV SUD Czech s.r.o.

Quality Manager of FSC Certification Body

Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, चेक गणतंत्र

Email: quality.cz@tuvsud.com, phone. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

शिकायत या अपील शामिल होगी:

- शिकायत या अपील का स्पष्ट विवरण;
- प्रत्येक तत्व शिकायत या अपील के पहलू का समर्थन करने के लिए;
- प्रस्तुतकर्ता का नाम और संपर्क जानकारी;
- यदि शिकायतकर्ता गुमनाम रहना चाहता है तो एक स्पष्ट बयान

अपील और शिकायतों के प्रसंस्करण के लिए कदम

1. पांच (5) व्यावसायिक दिनों के भीतर, TUV SUD चेक शिकायत या अपील की रसीद लिखने में स्वीकार करता है।
2. शिकायत या अपील प्राप्त होने के बाद, अपील या शिकायत का पालन करने के लिए एक टीम नियुक्त की जाती है।
3. दो (2) सप्ताह के भीतर, TUV SUD चेक एक प्रारंभिक प्रतिक्रिया प्रदान करता है, जिसमें प्रस्तावित कार्रवाई और अनुवर्ती के लिए टीम की रूपरेखा शामिल है।
टीम के सदस्य के साथ हितों के किसी भी कथित टकराव के मामले में, शिकायतकर्ता या अपीलकर्ता इसकी पहचान करेगा, और टीम को बदला जा सकता है।
आवश्यकतानुसार, आगे की गहन जांच टीम द्वारा की जाती है। इस तरह की जांच के लिए लागत का अनुमान लगाया जाता है और अपीलकर्ता या शिकायतकर्ता को सूचित किया जाता है। जबकि टीयूवी एसयूडी का लक्ष्य एक निष्पक्ष और पारदर्शी मूल्यांकन प्रक्रिया है, प्रक्रिया के लिए लागत टीयूवी एसयूडी द्वारा अकेले वहन नहीं किया जा सकता है। टीयूवी एसयूडी को अपील या शिकायत की प्रकृति के आधार पर जांच के लिए लागत वसूलने का अधिकार है।
4. शिकायत या अपील के संबंध में जांच और निष्कर्ष के बारे में एक रिपोर्ट टीयूवी एसयूडी गुणवत्ता प्रबंधक (या प्रमाणन परिषद) को प्रस्तुत की जाती है, जो रिपोर्ट को स्वीकार या अस्वीकार करता है।
5. शिकायत या अपील प्राप्त करने के तीन (3) महीनों के भीतर नवीनतम, टीयूवी एसयूडी के निर्णय को शिकायतकर्ता या अपीलकर्ता को लिखित रूप में सूचित किया जाता है।

शिकायतकर्ता अपनी शिकायत या मामले में आश्वासन सेवा इंटरनेशनल जीएमबीएच (एसआई) के लिए अपील कर सकता है:

- शिकायतकर्ता टीयूवी एसयूडी, या से प्रतिक्रिया से असहमत है
- इस मुद्दे को TUV SUD की प्रक्रियाओं के पूर्ण कार्यान्वयन के माध्यम से हल नहीं किया गया है, या
- शिकायतकर्ता टीयूवी एसयूडी द्वारा शिकायत को संभालने के तरीके से असंतुष्ट है।

ऐसे मामले में, संबंधित प्रक्रिया ASI-PRO-20-104- शिकायतें लागू की जाएंगी। अधिक जानकारी एसआई की वेबसाइट पर देखी जा सकती है: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

अंतिम चरण के रूप में, शिकायतकर्ता एफएससी शिकायत प्रक्रिया का पालन कर सकता है जैसा कि संबंधित एफएससी प्रक्रिया में किया गया है (FSC-PRO-01-008): <https://connect.fsc.org/participate/complaints>.