



Ringkasan informasi tentang prosedur untuk mengajukan dan menangani keluhan dan banding terkait dengan Sertifikasi FSC di TÜV SÜD Czech

Dokumen ini meringkas bagaimana klien atau pemangku kepentingan dapat mengajukan keluhan atau banding ke Badan Sertifikasi FSC di TÜV SÜD Czech s.r.o. (di bawah TÜV SÜD) terkait sertifikasi Chain-of-Custody (CoC) FSC dan bagaimana keluhan dan banding tersebut ditangani. Jika keluhan terkait dengan aktivitas klien TÜV SÜD, kami mendorong pelapor untuk terlebih dahulu menghubungi klien secara langsung dan menggunakan sistem keluhan mereka, untuk menyelesaikan sengketa jika memungkinkan.

Mengenai banding, perhatikan bahwa banding harus diajukan dalam 14 hari kalender setelah pemberitahuan keputusan.

Pengajuan keluhan dan banding

Keluhan dan banding akan dikirim secara tertulis (melalui email, fax atau surat) ke:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Quality Manager of FSC Certification Body

Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, Republik Ceko

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

Keluhan atau banding harus mencakup:

- deskripsi yang jelas tentang keluhan atau banding;
- bukti obyektif untuk mendukung setiap elemen atau aspek dari keluhan atau banding;
- nama dan informasi kontak pengirim;
- pernyataan yang jelas jika pelapor ingin tetap anonim.

Langkah-langkah untuk Memproses Banding dan Keluhan

1. Dalam lima (5) hari kerja, TÜV SÜD Czech mengakui secara tertulis telah menerima pengaduan atau banding.
2. Setelah pengaduan atau pengaduan diterima, dibentuk tim untuk menindaklanjuti pengaduan atau pengaduan tersebut.
3. Dalam dua (2) minggu, TÜV SÜD Czech memberikan tanggapan awal, termasuk garis besar tindakan yang diusulkan dan tim tindak lanjutnya. Jika terjadi konflik kepentingan yang dirasakan dengan anggota tim, pengadu atau pemohon harus mengidentifikasi ini, dan tim dapat diubah. Sesuai kebutuhan, investigasi mendalam lebih lanjut dilakukan oleh tim. Biaya untuk penyelidikan semacam itu diperkirakan di muka dan dikomunikasikan kepada pemohon atau pelapor. Meskipun TÜV SÜD bertujuan untuk proses penilaian yang adil dan transparan, biaya untuk proses tersebut tidak dapat ditanggung oleh TÜV SÜD saja. TÜV SÜD berhak membebankan biaya untuk penyelidikan tergantung pada sifat pengajuan banding atau pengaduan.
4. Laporan tentang investigasi dan kesimpulan terkait keluhan atau banding disajikan kepada Manajer Kualitas TÜV SÜD (atau Dewan Sertifikasi), yang menyetujui atau menolak laporan tersebut.
5. Paling lambat dalam waktu tiga (3) bulan setelah menerima pengaduan atau banding, keputusan TÜV SÜD dikomunikasikan secara tertulis kepada pengadu atau pemohon.

Pengadu dapat merujuk keluhan atau bandingnya ke Assurance Services International GmbH (ASI) jika:

- pengadu tidak setuju dengan tanggapan dari TÜV SÜD, atau
- masalah belum terselesaikan melalui implementasi penuh dari prosedur TÜV SÜD, atau
- pengadu tidak puas dengan cara TÜV SÜD menangani pengaduan.

Dalam kasus seperti itu, proses ASI-PRO-20-104-Keluhan masing-masing harus diterapkan. Informasi lebih lanjut dapat ditemukan di situs ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>.

Sebagai langkah terakhir, pengadu dapat mengikuti prosedur pengaduan FSC sebagaimana diatur dalam prosedur FSC masing-masing (FSC-PRO-01-008):

<https://connect.fsc.org/participate/complaints>.