



Ringkasan maklumat mengenai prosedur untuk mengemukakan aduan dan rayuan yang berkaitan dengan Persijilan FSC di TÜV SÜD Czech

Dokumen ini merangkumi bagaimana pelanggan atau pihak berkepentingan dapat mengemukakan aduan atau rayuan kepada Badan Pensijilan FSC di TÜV SÜD Czech s.r.o. (di bawah TÜV SÜD) mengenai perakuan FSC Chain-of-Custody (CoC) dan bagaimana aduan dan rayuan tersebut ditangani.

Sekiranya aduan berkaitan dengan aktiviti pelanggan TÜV SÜD, kami menggalakkan pengadu untuk menghubungi pelanggan terlebih dahulu secara langsung dan menggunakan sistem aduan mereka, untuk menyelesaikan masalah tersebut sekiranya boleh.

Rayuan hendaklah diajukan dalam masa 14 hari kalendar setelah menerima keputusan.

Saluran Aduan dan Rayuan

Aduan dan rayuan perlu dihantar secara bertulis (melalui e-mel, faks atau surat) kepada:
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

Aduan atau rayuan hendaklah merangkumi:

- penerangan yang jelas mengenai aduan atau rayuan;
- bukti objektif untuk menyokong setiap elemen atau aspek aduan atau rayuan;
- nama, maklumat dan hubungan pengirim;
- pernyataan yang jelas sekiranya pengadu ingin tidak dikenali.

Langkah Memproses Rayuan dan Aduan

1. Dalam masa lima (5) hari bekerja, TÜV SÜD Czech mengesahkan penerimaan aduan atau rayuan secara bertulis
2. Setelah aduan atau rayuan diterima, pasukan untuk meneliti rayuan atau aduan akan dilantik.
3. Dalam masa dua (2) minggu, TÜV SÜD Czech akan memberikan tindak balas awal, termasuk menggariskan tindakan yang akan diusulkan dan membentuk pasukan untuk tindak lanjut. Sekiranya terdapat konflik berkepentingan yang dirasakan dengan anggota pasukan, pengadu atau perayu harus mengenal pasti perkara ini, dan pasukan tersebut mungkin akan diubah. Seperti yang diperlukan, penyelidikan mendalam akan dilakukan oleh pasukan. Kos untuk penyiasatan tersebut akan dianggarkan secara bertulis dan disampaikan kepada perayu atau pengadu. Walaupun TÜV SÜD menyediakan proses penilaian yang adil dan telus, kos untuk proses tersebut tidak dapat ditanggung oleh TÜV SÜD sahaja. TÜV SÜD berhak untuk mengenakan kos untuk penyelidikan bergantung pada jenis rayuan atau aduan.
4. Laporan mengenai penyiasatan dan kesimpulan mengenai permasalahan atau perbandingan akan diserahkan kepada Pengurus unit kualiti TÜV SÜD (atau Dewan Pensijilan), untuk menerima atau menolak laporan tersebut.
5. Dalam masa tiga (3) bulan setelah menerima aduan atau perbandingan, keputusan TÜV SÜD akan disampaikan secara bertulis kepada pengadu atau perayu.

Pengadu boleh merujuk aduan mereka atau mengajukan perbandingan ke Assurance Services International GmbH (ASI) sekiranya:

- pengadu tidak bersetuju dengan tindak balas daripada TÜV SÜD, atau
- masalah tersebut belum dapat diselesaikan melalui pelaksanaan prosedur TÜV SÜD sepenuhnya, atau
- pengadu tidak berpuas hati dengan cara TÜV SÜD menangani aduan tersebut..

Dalam kes tersebut, setiap proses ASI-PRO-20-104-Aduan akan digunakan. Maklumat lebih lanjut boleh didapati di laman web ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

Sebagai langkah terakhir, pengadu dapat mengikuti prosedur aduan FSC seperti yang dinyatakan dalam prosedur setiap FSC (FSC-PRO-01-008): <https://connect.fsc.org/participate/complaints>.