



ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับขั้นตอนในการส่งและจัดการข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง FSC® ที่ TÜV SÜD Czech

เอกสารนี้สรุปว่าลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถส่งข้อร้องเรียนหรืออุทธรณ์ไปยังหน่วยรับรอง FSC ได้อย่างไรที่ TÜVSÜD Czech s.r.o. (ด้านล่าง TÜVSÜD) เกี่ยวกับการรับรอง FSC Chain-of-Custody (CoC) และวิธีจัดการกับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ดังกล่าว

ในกรณีที่การร้องเรียนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของลูกค้า TÜVSÜD เราขอแนะนำให้ผู้ร้องเรียนติดต่อลูกค้าโดยตรงก่อนและใช้ระบบการร้องเรียนเพื่อยุติข้อพิพาทหากเป็นไปได้

เกี่ยวกับการอุทธรณ์โปรดทราบว่าต้องยื่นภายใน 14 วันตามปฏิทินหลังจากได้รับแจ้งการตัดสินใจ

การยื่นเรื่องร้องเรียนและการอุทธรณ์

การร้องเรียนและการอุทธรณ์จะถูกส่งเป็นลายลักษณ์อักษร (ทางอีเมล โทรสารหรือจดหมาย) ไปที่:

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

การร้องเรียนหรือการอุทธรณ์จะรวมถึง::

- คำอธิบายที่ชัดเจนของการร้องเรียนหรือการอุทธรณ์
- หลักฐานวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนแต่ละองค์ประกอบหรือลักษณะของการร้องเรียนหรือการอุทธรณ์
- ชื่อและข้อมูลติดต่อของผู้ส่ง;
- คำชี้แจงที่ชัดเจนหากผู้ร้องเรียนประสงค์จะไม่เปิดเผยตัว

ขั้นตอนในการดำเนินการอุทธรณ์และการร้องเรียน

1. ภายในห้า (5) วันทำการ TÜV SÜD Czech จะรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในการรับการร้องเรียนหรือการอุทธรณ์
2. เมื่อได้รับการร้องเรียนหรืออุทธรณ์แล้วจะมีการแต่งตั้งทีมติดตามการอุทธรณ์หรือการร้องเรียน
3. ภายในสอง (2) สัปดาห์ TÜV SÜD Czech จะให้คำตอบเบื้องต้นรวมถึงโครงสร้างของการดำเนินการที่เสนอและทีมงานสำหรับการติดตามผล

ในกรณีที่เห็นว่ามีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับสมาชิกในทีมผู้ร้องเรียนหรือผู้อุทธรณ์จะต้องระบุสิ่งนี้และทีมอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

ตามที่กำหนดทีมงานจะดำเนินการตรวจสอบเชิงลึกเพิ่มเติม

ค่าใช้จ่ายสำหรับการสอบสวนดังกล่าวได้รับการประมาณล่วงหน้าและแจ้งให้ผู้อุทธรณ์หรือผู้ร้องเรียนทราบ ในขณะที่ TÜV SÜD มุ่งเป้าไปที่กระบวนการประเมินที่ยืดหยุ่นและโปร่งใส แต่ TÜV SÜD ไม่สามารถรับประกันค่าใช้จ่ายสำหรับกระบวนการได้เพียงอย่างเดียว TÜVSÜD ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายสำหรับการสอบสวนขึ้นอยู่กับลักษณะของการอุทธรณ์หรือการร้องเรียน

4. รายงานเกี่ยวกับการสอบสวนและข้อสรุปเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือการอุทธรณ์จะถูกนำเสนอต่อผู้จัดการคุณภาพของ TÜVSÜD (หรือสภารับรอง) ซึ่งเป็นผู้อนุมัติหรือปฏิเสธรายงาน
5. ภายในสาม (3) เดือนหลังจากได้รับการร้องเรียนหรืออุทธรณ์คำตัดสินของ TÜV SÜD จะถูกสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้ร้องเรียนหรือผู้อุทธรณ์

ผู้ร้องเรียนสามารถอ้างถึงข้อร้องเรียนหรืออุทธรณ์ไปยัง Assurance Services International GmbH (ASI) ในกรณี:

- ผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับคำตอบของ TÜVSÜD หรือ
- ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขผ่านการปฏิบัติตามขั้นตอนของ TÜVSÜD อย่างสมบูรณ์หรือ
- ผู้ร้องเรียนไม่พอใจกับวิธีที่ TÜVSÜD จัดการเรื่องร้องเรียน

ในกรณีเช่นนี้ให้ใช้กระบวนการ ASI-PRO-20-104-Complaints ตามลำดับ สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

ในขั้นตอนสุดท้ายผู้ร้องเรียนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการร้องเรียนของ FSC ตามที่ระบุไว้ในขั้นตอน FSC ที่เกี่ยวข้อง (FSC-PRO-01-008): <https://connect.fsc.org/participate/complaints>