



TÜV SÜD Czech FSC® Sertifikasyonu ile ilgili şikayetleri ve itirazları sunma ve ele alma prosedürleri hakkında özet bilgi

Bu döküman, müşterilerin veya paydaşların TÜV SÜD Czech s.r.o. (TÜV SÜD'nin altında) FSC belgelendirme firmasına, FSC Gözetim Zinciri (CoC) sertifikalandırmaları hakkında şikayet ve itirazları nasıl iletebileceğini ve bu şikayet ve itirazların nasıl ele alındığını özetler.

Şikayetlerin TÜV SÜD müşterilerinin faaliyetleriyle ilgili olması durumunda, şikayetçileri, mümkünse uyuşmazlığı çözmek için öncelikle müşteriyle doğrudan iletişime geçmelerini ve şikayet sistemlerini kullanmalarını öneririz.

İtirazlarla ilgili olarak, kararın tebliğinden itibaren 14 takvim günü içinde yapılması gerektiğini unutmayın.

Şikayet ve itirazların sunulması

Şikayetler ve itirazlar yazılı olarak (e-posta, faks veya mektupla) aşağıdaki adrese gönderilir:
TÜV SÜD Czech s.r.o.
Quality Manager of FSC Certification Body
Novodvorska 994/138, 142 21 Prag 4, Çek Cumhuriyeti
Email: quality.cz@tuvsud.com, telefon. +420 239 046 800, FAKS +420 239 046 805

Şikayet veya itiraz şunları içerecektir:

- şikayet veya itirazın net bir açıklaması;
- şikayet veya temyiz her bir unsurunu veya yönünü destekleyen nesnel kanıtlar;
- gönderenin adı ve iletişim bilgileri;
- şikayetçinin kimliğinin gizli kalmasını istemesi halinde açık bir beyan.

İtiraz ve Şikayetleri İşleme Adımları

1. Beş (5) iş günü içinde TÜV SÜD Czech, şikayetin veya itirazın alındığını yazılı olarak kabul eder.
2. Şikayet veya itiraz alındıktan sonra, itiraz veya şikayeti takip edecek bir ekip atanır.
3. İki (2) hafta içinde, TÜV SÜD Czech, önerilen faaliyetin bir taslağı ve takip için ekip de dahil olmak üzere bir ilk yanıt verir.
Ekip üyesiyle herhangi bir çıkar çatışması algılanması durumunda, şikayetçi veya temyiz eden bunu belirtecektir ve ekip değiştirilebilir.
Gerektiğinde, ekip tarafından daha fazla derinlemesine araştırma yapılır. Böyle bir soruşturmanın maliyetleri önceden tahmin edilir ve temyiz edene veya şikayetçiye bildirilir. TÜV SÜD, adil ve şeffaf bir değerlendirme sürecini amaçlarken, sürecin maliyetleri yalnızca TÜV SÜD tarafından karşılanamaz. TÜV SÜD, itirazın veya şikayetin niteliğine bağlı olarak soruşturma için ücret talep etme hakkını saklı tutar.
4. Şikayet veya itiraza ilişkin soruşturma ve sonuca ilişkin bir rapor, raporu onaylayan veya reddeden TÜV SÜD Kalite Müdürü'ne (veya Belgelendirme Kurulu'na) sunulur.
5. Şikayet veya itirazın alınmasından itibaren en geç üç (3) ay içinde TÜV SÜD'ün kararı şikayetçi veya temyiz edene yazılı olarak bildirilir.

Şikayet sahibi, aşağıdaki durumlarda şikayetini veya itirazını Assurance Services International GmbH'ye (ASI) iletebilir::

- şikayetçi TÜV SÜD'den gelen yanıtı katılmadığında veya
- sorun, TÜV SÜD prosedürlerinin tam olarak uygulanması yoluyla çözülmediyse veya
- şikayetçi, TÜV SÜD'ün şikayeti ele alma şekline memnun değil.

Böyle bir durumda ilgili süreç ASI-PRO-20-104-Şikayetler uygulanacaktır. ASI web sitesinde daha fazla bilgi bulunabilir: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

Nihai adım olarak, şikayetçi, ilgili FSC prosedüründe (FSC-PRO-01-008) belirtilen FSC şikayet prosedürünü takip edebilir: <https://connect.fsc.org/participate/complaints>.