



Czech

Add value.
Inspire trust.

Beschwerde- und Einwandverfahren für FSC®-Zertifizierungen bei TÜV SÜD Czech

1 Einleitung

Die FSC-Zertifizierungsstelle von TÜV SÜD Czech s.r.o. (nachfolgend TÜV SÜD genannt) ist von der Assurance Services International GmbH (nachfolgend ASI genannt) akkreditiert und darf somit weltweit Produktkettenzertifizierungen nach FSC durchführen.

Um ein faires und transparentes Zertifizierungsverfahren sicherzustellen, legt diese Verfahrensanweisung fest, wie Kunden oder Stakeholder Beschwerden oder Einwände an TÜV SÜD Czech richten können und regelt den Umgang mit diesen Beschwerden und Einwänden. Ziel dieser Verfahrensanweisung ist die Beilegung aller eventuellen Probleme, die sich im Zusammenhang mit einer von TÜV SÜD Czech durchgeführten CoC-Zertifizierung nach FSC ergeben und die kontinuierliche Verbesserung des Zertifizierungsverfahrens, um Probleme dieser Art künftig zu vermeiden.

Bei Beschwerden, die sich gegen Aktivitäten von TÜV SÜD-Kunden richten, fordern wir den Beschwerdeführer auf, sich zuerst mit dem Kunden direkt in Verbindung zu setzen und deren Beschwerdesystem zu nutzen, um die Streitsache möglichst bereits auf dieser Ebene beizulegen.

2 Definitionen

Die in diesem Standard verwendeten Definitionen basieren auf dem Standard FSC-STD-20-001

Einwand: EINFORDERUNG des Kunden an die Zertifizierungsstelle zur Überprüfung einer den Kunden betreffenden Entscheidung.

Einwandführer: Person oder Organisation, die einen Einwand einlegt.

Beschwerde: (Ein von einem Einwand abweichender) Ausdruck der Unzufriedenheit einer Person oder Organisation gegenüber TÜV SÜD, der sich auf die FSC-Aktivitäten von TÜV SÜD bzw. die FSC-Aktivitäten der Kunden von TÜV SÜD beziehen.

Beschwerdeführer: Person oder Organisation, die eine Beschwerde einreicht.

Streitigkeit: Sammelbegriff für Einwände und Beschwerden.

3 Beschwerde- und Einwandverfahren

3.1 Einreichen von Beschwerden und Einwänden

Für die Koordination von Beschwerden und Einwänden ist der FSC-Qualitätsmanager der FSC-Zertifizierungsstelle bei TÜV SÜD Czech zuständig. Beschwerden und Einsprüche sind schriftlich (per E-Mail, Fax oder Schreiben) an folgende Adresse zu richten:

TÜV SÜD Czech s.r.o.
Qualitäts-Manager der Zertifizierungsstelle FSC
Novodvorska 994/138, 142 21 Prag 4
Tschechische Republik

E-Mail: quality@tuv-sud.cz,
Tel.: +420 239 046 800
Fax +420 239 046 805

Die Beschwerde bzw. der Einwand müssen Folgendes umfassen:

- Eine klare Beschreibung der Beschwerde oder des Einwands;
- Objektive Beweise für die Elemente oder Aspekte der Beschwerde oder des Einwand;
- Den Namen und die Kontaktdaten der Person, die die Beschwerde bzw. den Einwand einlegt.
- Die klare Aussage, ob der Beschwerdeführer gegenüber dem Zertifikatsinhaber, gegen den die Beschwerde gerichtet ist, anonym bleiben möchte.

Einwände müssen innerhalb von 14 Tagen nach Bekanntgabe der Entscheidung eingereicht werden.

3.1 Schritte des Beschwerde- und Einwandverfahrens

Schritt 1: Der FSC Qualitäts-Manager von TÜV SÜD Czech muss den Eingang der Beschwerde oder des Einwands innerhalb von 5 Werktagen schriftlich (per E-Mail, Fax oder Schreiben) bestätigen. In der Antwort an den Einwand- oder Beschwerdeführer bestätigt der FSC-Qualitätsmanager von TÜV SÜD Czech, dass die Beschwerde bzw. der Einwand sich auf Zertifizierungsaktivitäten beziehen, für die die TÜV SÜD FSC-Zertifizierungsstelle verantwortlich ist. Bezieht sich der Einwand oder die Beschwerde nicht auf Zertifizierungsaktivitäten von TÜV SÜD, so erfolgen keine weiteren Maßnahmen. Der Beschwerde- bzw. Einwandführer kann gegen diese Entscheidung mittels des hier beschriebenen Verfahrens Einwand einlegen.

Schritt 2: Nach Eingang der Beschwerde bzw. des Einwands ernennt der FSC-Qualitätsmanager ein Team, das den Einwand bzw. die Beschwerde bearbeitet. Das Team muss aus Mitgliedern bestehen, die bis zu diesem Zeitpunkt nicht mit der Angelegenheit befasst waren. Im Team sollte gegebenenfalls und wenn möglich auch ein ernannter FSC Lead Auditor und eine Person mit länderspezifischen Kenntnissen vertreten sein. Das "Team" kann auch aus nur einer Person bestehen. Der Qualitätsmanager und die Mitglieder des Zertifizierungsrats, die den Bericht freigeben, dürfen in dem Team nicht vertreten sein, (siehe Schritt 4).

Ist der FSC Qualitätsmanager in die Streitsache verwickelt, so obliegt die Bearbeitung der Streitsache dem Zertifizierungsrat von TÜV SÜD Czech.

Der Einwand bzw. die Beschwerde und alle maßgeblichen Informationen und Entscheidungen werden im IT-System (ESE) von TÜV SÜD Czech dokumentiert und erfasst. Der Beschwerde- bzw. Einwandführer wird kontinuierlich über den Fortschritt der Beschwerde- oder Einwandbearbeitung informiert. Der Beschwerde- oder Einwandführer kann diese Informationen auch aktiv einholen.

Schritt 3: Der FSC-Qualitätsmanager von TÜV SÜD Czech schickt innerhalb von zwei (2) Wochen nach Eingang der Beschwerde bzw. des Einwands eine erste Antwort. Diese umreißt die von der Zertifizierungsstelle vorgeschlagene Vorgehensweise für die Bearbeitung der Beschwerde bzw. des Einwands und stellt das für die Bearbeitung zuständige Team vor. Der Beschwerde- oder Einwandführer muss eventuelle Interessenskonflikte der Teammitglieder nennen. In diesem Fall ist eine Änderung des Teams möglich.

Erfordert der Einwand oder die Beschwerde eine detaillierte Untersuchung, so muss das in Schritt 2 ernannte Team:

- Die Beschwerde oder den Einwand und die dazugehörigen Nachweise prüfen.
- Weitere Informationen, die zur Bewertung des Einwands bzw. der Beschwerde erforderlich sind, erheben.
- Gegebenenfalls Interviews mit Stakeholdern oder Bewertungen vor Ort durchführen.
- Einen schriftlichen Bericht erstellen und diesen dem FSC-Qualitätsmanager oder Zertifizierungsrat vorlegen

Die Kosten für eine solche Untersuchung sind im Voraus zu schätzen und dem Einwand- oder Beschwerdeführer zu nennen. TÜV SÜD bemüht sich um eine faire und transparente Beurteilung, kann aber die Kosten für ein solches Verfahren nicht alleine tragen. TÜV SÜD behält sich das Recht vor, je nach Art des Einwands oder der Beschwerde, die Kosten für diese Untersuchung zu berechnen.

Schritt 4: Dem Qualitäts-Manager (oder Zertifizierungsrat) wird ein schriftlicher Bericht des Teams vorgelegt. Der Qualitäts-Manager (oder Zertifizierungsrat) prüft diesen Bericht und gibt ihn entweder frei oder weist ihn zurück. In diese Entscheidung fließt Folgendes ein:

- Die Beschreibung der von TÜV SÜD durchgeführten Untersuchung, die erhobenen und geprüften Beweise sowie die Schlussfolgerungen des für die Untersuchung zuständigen Teams.
- Die gegebenenfalls von TÜV SÜD oder dem Kunden von TÜV SÜD ergriffenen oder noch zu ergreifenden Korrekturmaßnahmen.
- Die Information, ob der Einwand oder die Beschwerde basierend auf den im Bericht enthaltenen Informationen für TÜV SÜD beigelegt (abgeschlossen) ist

Schritt 5: Der in Schritt 4 beschriebene Bericht und die Entscheidung von TÜV SÜD werden dem Beschwerde- oder Einwandführer schriftlich innerhalb von drei (3) Monaten nach Eingang der Beschwerde oder des Einwands mitgeteilt.

Schritt 6: In folgenden Fällen kann der Beschwerdeführer seine Beschwerde an die ASI eskalieren:

- Der Beschwerdeführer ist mit der Antwort, die er von TÜV SÜD erhalten hat, nicht einverstanden.
- Das Problem wurde durch die vollständige Umsetzung der TÜV SÜD-Verfahren nicht behoben, oder
- Der Beschwerdeführer ist mit der Art und Weise, in der TÜV SÜD die Beschwerde bearbeitet hat, nicht zufrieden.

Für das Einreichen von Beschwerden bei der ASI gilt die Prozessbeschreibung ASI-PRO-20-104-Complaints. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf der Webseite der ASI <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

In letzter Instanz kann der Beschwerdeführer das in der betreffenden FSC-Verfahrensanleitung beschriebene FSC-Beschwerdeverfahren anwenden (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.

4 Weitere Themen

- 4.1 Entsprechend der Anforderungen von FSC werden alle bei TÜV SÜD eingereichten Beschwerden beim FSC registriert.
- 4.2 Anonyme Beschwerden und Äußerungen der Unzufriedenheit, die nicht als Beschwerden belegt sind, werden von TÜV SÜD als "Äußerungen seitens der Stakeholder" behandelt und im Rahmen des nächsten Audits beim Zertifikatsinhaber angesprochen.
- 4.3 TÜV SÜD reagiert auf Beschwerden und Einsprüche in der gleichen Sprache, die in der öffentlichen Zusammenfassung des Zertifizierungsberichts verwendet wurde. Alternativ kann mit dem Beschwerdeführer eine andere Sprache vereinbart werden. Meist ist dies Englisch oder die Landessprache des Einwands- oder Beschwerdeführers.
- 4.4 Während des Beschwerde- und Einwandverfahrens bleiben alle ursprünglichen Entscheidungen von TÜV SÜD Czech in Kraft bis die Beschwerde oder der Einwand von TÜV SÜD Czech oder einer diesbezüglich ernannten Stelle beigelegt wurde.
- 4.5 Diese Verfahrensanweisung ist öffentlich zugänglich und steht unter www.tuv-sud.cz zum Download bereit oder wird auf Anforderung zugeschickt.