



# TÜV SÜD Czech 的 FSC® 认证 相关的投诉和申诉方案程序

## 1 介绍

TÜV SÜD Czech s.r.o. 作为 FSC 认证机构(以下简称 TÜV SÜD) 是由 Assurance Services International GmbH (ASI) 认可的, 在全球范围执行 FSC 产销监管链 (CoC) 认证.

为了确保公平透明的认证流程, 本程序规定了客户或相关方如何向 TÜV SÜD Czech 递交投诉和申诉, 以及 如何处理这些投诉和申诉. 本程序的目的是解决 TÜV SÜD Czech 的 FSC COC 认证中出现的任何问题, 并改进认证流程以避免以后出现同样问题.

如果投诉与 TÜV SÜD 客户的活动有关, 如果可能, 我们鼓励提出投诉者首先和直接和客户联络, 并使用他们的投诉系统来解决现存争端。

## 2 定义

本标准适用的定义基于 FSC 标准 FSC-STD-20-001.

**申诉:** 由 TÜV SÜD 客户向认证机构提出申请, 要求重新考虑已经做出的与该客户有关的决定.

**申诉人:** 提出申诉的个人或机构.

**投诉:** 由任何个人或机构向 TÜV SÜD 呈交的与 FSC 活动有关的不满意 (不同于申诉), 或/和他们客户的 FSC 活动的不满意.

**投诉人:** 提出投诉的个人或机构.

**争端:** 申诉和投诉的概括性术语.

## 3 投诉和申诉程序

### 3.1 递交投诉和申诉

TÜV SÜD Czech 的 FSC 认证机构的 FSC 质量经理负责协调投诉或申诉. 投诉和申诉必须书面送到 (e-mail, 传真或信函) 到:

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
Quality Manager of FSC Certification Body  
Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4,  
Czech Republic  
Email: [quality@tuv-sud.cz](mailto:quality@tuv-sud.cz),  
phone. +420 239 046 800,  
FAX +420 239 046 805

投诉或申诉必须包括:

- 投诉或申诉的清晰描述;
- 支持每个投诉或申诉的客观证据;
- 递交者的名字和联络信息;

- 涉及到投诉所针对的证书持有者，如果投诉人希望匿名的清晰声明。

如果是申诉，申诉人必须在决定通知后 14 个日历日之内提出申诉。

### 3.2 Steps for Processing of Appeals and Complaints

步骤 1: 在五 (5) 个工作日内，TÜV SÜD Czech 的 FSC 质量经理应以书面形式（电子邮件，传真或信函）确认收到投诉或上诉。在对上诉人或投诉人的回复中，TÜV SÜD Czech 的 FSC 质量经理确认投诉或上诉是否与 TÜV 南德意志集团的 FSC CB 负责的认证活动有关。如果上诉或投诉与 TÜV 南德意志集团的 FSC 认证活动无关，则将不再进行后续跟进。此决定可以通过使用此过程再次提出。

步骤 2: 一旦收到投诉或上诉，FSC 质量经理应指定一个小组跟进上诉或投诉。该小组应该至今未参与此事的人员组成。如果适用和可能，小组应包括指定的 FSC 主任审核员和具有国家“团队”也可以包括一个人。如果质量经理或者人员批准了报告，那么他们不得成为团队的一员。（参见步骤 4）

如果 FSC 质量经理涉入争议事项，则将争议后续行动的责任转交给 TÜV SÜD Czech 的“认证委员会”。

上诉或投诉以及所有相关信息和决定都记录在 TÜV SÜD Czech IT 系统 (ESE) 中。申诉人或上诉人被告知在整个过程中评估申诉或上诉的进展。申诉人或上诉人亦可通过要求获得信息。

步骤 3: 在收到投诉或上诉的两 (2) 周内，TÜV SÜD Czech 的 FSC 质量经理提供初步回应，包括认证机构针对投诉或上诉进行后续行动的建议行动纲要，以及跟进的团队。如果发现与团队成员存在任何利益冲突，申诉人或上诉人应识别此情况，团队可能会变更。

如果上诉或投诉需要深入调查；在步骤 2 中任命的团队应：

- 审查投诉或上诉以及提交的相关证据。
- 收集评估申诉或投诉所需的任何其他信息
- 如果需要，与利益相关者进行面谈或现场评估
- 准备书面报告并提交给 FSC 质量经理或认证委员会

这种调查的费用应及时估计并通知上诉人或申诉人。 虽然 TÜV 南德意志集团旨在实现公平，透明的评估流程，但该流程的成本不能仅由 TÜV 南德意志集团承担。TÜV 南德意志集团保留根据上诉或投诉的性质收取调查费用的权利

步骤 4: 有关申诉和投诉书面报告递交给质量经理（或认证委员会），质量经理（或认证委员会）审阅报告并批准或拒收，这个决定包括：

- 调查组起草的 TÜV SÜD 调查、证据收集、验证和结论的描述
- 适用时，已实施或即将实施的纠正措施，不论是 TÜV SÜD 或其客户
- 基于报告内容 TÜV SÜD 认为申诉或投诉已解决（关闭）的信息

步骤 5: 自收到来自步骤 4 的投诉或申诉报告三个月内，应就 TÜV SÜD 决定与投诉者或申诉者进行沟通。

步骤 6: 以下情况投诉者可向 ASI 投诉

- 投诉者不认可 TÜV SÜD 回复
- 完成了 TÜV SÜD 全部程序, 但问题没有决定。
- 投诉者对 TÜV SÜD 处理方式不满意

对于 ASI 归档的投诉, 各步骤适用于 ASI-PRO-20-104-投诉, 进一步信息可以在 ASI 网站上获得: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

作为最终步骤, 投诉可以遵循存在于 FSC 各程序中的 FSC 投诉程序 (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>

## 4 进一步的主题

4.1 根据 FSC 的要求, 向 TÜV SÜD 提出的所有投诉均向 FSC 注册。

4.2 未被证实为投诉的匿名的投诉和不满意的表达被 TÜV SÜD 视为“利益相关者意见”, 并在证书持有人的下一次审计期间处理。

4.3 TÜV SÜD 以公共摘要认证报告中使用的相同语言回复投诉和上诉, 或者应与投诉人就使用的语言达成一致。最常见的是英语, 或上诉人或投诉人的语言。

4.4 在争议解决过程中, TÜV SÜD Czech 的所有原始决定仍然有效, 直到 TÜV SÜD Czech 或另一指定机构解决投诉或上诉为止。

4.5 本程序是一份公开文件, 可从 [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz) 下载, 并应根据要求发送给任何人。