



Complaints, disputes  
and appeals policy  
and process language  
translation





# Contents

ENGLISH .....	3	KOREAN.....	29
ARABIC .....	4	LATVIAN .....	31
AZHERBAIJANI.....	6	LITHUANIAN.....	32
BAHASA (Indonesia) .....	7	MACEDONIAN.....	33
BENGALI (Bangladesh) .....	8	MALAYSIA .....	34
BOSNIAN .....	9	NORWEGIAN.....	35
BULGARIAN.....	10	POLISH.....	36
CHINESE SIMPLIFIED (China) .....	11	PORTUGUESE (Brasil).....	37
CHINESE TRADITIONAL (Hongkong).....	12	PORTUGUESE (Portugal) .....	38
CHINESE TRADITIONAL (Taiwan) .....	13	ROMANIAN.....	39
CROATIAN .....	14	RUSSIAN.....	40
CZECH.....	15	SERBIAN .....	41
DANISH.....	16	SINHALA (Sri Lanka).....	42
DUTCH .....	17	SLOVAK.....	44
ESTONIAN .....	18	SLOVENIAN .....	45
FRENCH .....	19	SPANISH .....	46
GERMAN.....	20	SWEDISH.....	47
GREEK.....	21	TAMIL (Sri Lanka) .....	48
GEORGIAN.....	22	THAI .....	50
HINDI / SANSKRIT (India).....	23	TURKISH .....	51
HUNGARIAN.....	25	UKRAINIAN.....	52
ITALIAN .....	26	URDU (Pakistan).....	53
JAPANESE .....	27	VIETNAMESE.....	54
KHMER (Cambodia) .....	28		

*Note: the English version shall prevail over any translated version in case of discrepancies of translation.*

# Complaints, Disputes and Appeals Policy and Process

The process of responding to and addressing complaints, disputes and appeals is an integral part of our company's client relations and assurance of customer satisfaction.

It is SGS policy that complaints and appeals shall be handled within a reasonable timescale and as transparently as possible, whilst fully respecting principles and requirements of confidentiality and impartiality and will not result in any discriminatory actions.

This document is applicable for any complaint raised by a customer, potential customer or any stakeholder who may have concerns about or are dissatisfied with any aspect of our service or the service or performance of a company certified by SGS.

It is also applicable in the case of an appeal by a customer against an SGS decision or in any other dispute.

## COMPLAINTS ABOUT SGS SERVICE OR PROCESSES.

Complaints should be addressed in the first instance to your local SGS office to investigate and respond. You will receive acknowledgment, a review of the issue will be initiated, and a response will be made by a person independent of the issue.

## COMPLAINTS ABOUT A COMPANY CERTIFIED BY SGS.

SGS involvement in complaints against certified companies is limited to review and evaluation of whether the company is in compliance with the requirements of certification and requiring appropriate action as a result. SGS will not become involved in individual cases of dispute.

### a. Complaints about the performance delivery of an SGS certified Company

A customer or interested party may have reason to complain that an SGS Certified Company has not delivered or performed in accordance with agreed standards, products or services within the scope of their accredited certification. Complaints should in the first instance be addressed with the certified company to allow them to address the complaint within their formal Management System complaints process and to resolve with the complainant directly.

If the certified company does not respond satisfactorily to your complaint, SGS will investigate your complaint has been managed in accordance with the company's complaints process and that the company continues to comply with the requirements of the relevant standard

The certification body shall retain the anonymity of the complainant in relation to the client, if the complainant provides an adequate justification for maintaining anonymity.

### b. Concerns or complaints about the misrepresentation or general activities of a SGS certified Company

In any case where the complainant has information about possible fraudulent, misrepresentative or other activities of the certified company inappropriate to their certification, this should be reported directly to SGS. Your complaint will be acknowledged and you will be given feedback about the outcome.

The complainant is recommended to first contact the local SGS office or may bring it directly to the attention of the

appropriate accredited office, which can be identified on the individual certificate, on the appropriate Scheme owner website (e.g. FSC, BRC) or in certain cases at the SGS links below.

Such complaints will be treated confidentially and the identity of the complainant will not be made known to the certified company.

## DISPUTES AND APPEALS

Where a complaint between SGS and a customer cannot be resolved, and the customer does not accept SGS response, an appeal can be made. Details will be made available upon request to your local SGS office. Ultimately disputes shall be handled in accordance with the rules of accreditation, legislation as specifically applicable in contract or normal legislation within the country of operation.

### Complaint and Appeal Resolving Process

- A complaint or appeal shall be submitted in writing.
- To assist in this process, complaints and appeals should include the following information:
  - Name and contact details of the complainant
  - Clear description of the issue
  - Evidence to support each element or aspect of the complaint or appeal (documents, locations, persons, dates etc.)
- Receipt of a submitted complaint or appeal will be acknowledge by SGS;
- SGS will provide an initial response, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks;
- SGS will keep the complainant informed of progress in evaluating the complaint or appeal;
- SGS will investigate the allegations and specify all its proposed actions in conclusion to the complaint or appeal.
- SGS will finally notify the complainant when the complaint is considered to be closed.

## IMPORTANT REMARKS

- In the case of a complaint or appeal against a Non-Conformity, the Client should continue to respond to / address the Non-Conformity within the required timescale as under some schemes fixed time thresholds apply which may impact the ongoing validity of certification.
- Some details relating to the outcome may be protected by the confidentiality clauses of the accreditation requirements or by the SGS certification contracts.
- Any party making a complaint has the opportunity to appeal their complaint outcome first to the accreditation body and ultimately to the appropriate accreditation body's dispute resolution process.

## SGS-ADDRESSES

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Complaints, Disputes and Appeals Policy and Process

## سياسة وطرق التعامل مع الشكاوى والمنازعات والطعون

The process of responding to and addressing complaints, disputes and appeals is an integral part of our company's client relations and assurance of customer satisfaction.

عملية الرد على الشكاوى و معالجة المنازعات والطعون جزء لا يتجزأ من علاقات الشركة بالعملاء و ضمان رضاهم

It is SGS policy that complaints and appeals shall be handled within a reasonable timescale and as transparently as possible, whilst fully respecting principles and requirements of confidentiality and impartiality and will not result in any discriminatory actions.

سياسة SGS هي التعامل مع الشكاوى والطعون في أسرع وقت و بمقدار من الشفافية قدر الإمكان، مع الاحترام الكامل لمبادئ وشروط السرية والنزاهة التي لا تؤدي إلى أية إجراءات تمييزية.

This document is applicable for any complaint raised by a customer, potential customer or any stakeholder who may have concerns about or are dissatisfied with any aspect of our service or the service or performance of a company certified by SGS.

وهذه الوثيقة تطبق على أي شكاوى من أحد العملاء أو العملاء المحتملين أو أي من أصحاب المصلحة الذين قد يكون عندهم أي مخاوف حول أو غير راضين عن أي جانب من جوانب الخدمة التي نقدمها أو الخدمة أو الأداء المقدم من أي شركة معتمدة من قبل شركة SGS

It is also applicable in the case of an appeal by a customer against an SGS decision or in any other dispute.

كما أنها تنطبق في حالة طعن أحد العملاء أو في أي نزاع آخر ضد قرار شركة SGS

### COMPLAINTS ABOUT SGS SERVICE OR PROCESSES.

الشكاوى المرفوعة على الخدمة أو العمليات المقدمة من SGS

Complaints should be addressed in the first instance to your local SGS office to investigate and respond. You will receive acknowledgment, a review of the issue will be initiated, and a response will be made by a person independent of the issue.

ينبغي رفع وارسال الشكاوى إلى المكتب المحلي لشركة SGS للتحقيق والرد. وعليه ستلقى إعلام بوصول الشكاوى وستبدأ مراجعة المسألة وسوف يتم الرد من شخص محايد ليس طرفاً في هذه المسألة.

### COMPLAINTS ABOUT A COMPANY CERTIFIED BY SGS.

الشكاوى المرفوعة على شركة حاصل على شهادة من قبل شركة SGS

SGS involvement in complaints against certified companies is limited to review and evaluation of whether the company is in compliance with the requirements of certification and requiring appropriate action as a result. SGS will not become involved in individual cases of dispute.

مدي مشاركته شركة SGS في الشكاوى المرفوعة على شركات حاصل على شهادة منها يقتصر على مراجعة وتقييم ما إذا كانت الشركة متمشية وفقاً لمتطلبات إصدار الشهادات والتي تتطلب اتخاذ

إجراءات تصحيحية كنتيجة لهذا التقييم، و لا تشارك SGS في حالات فردية تتعلق بالنزاع

a. Complaints about the performance delivery of an SGS certified Company:

أ. الشكاوى حول الأداء المقدم من شركة حاصل على شهادة من شركة SGS :

A customer or interested party may have reason to complain that an SGS Certified Company has not delivered or performed in accordance with agreed standards, products or services within the scope of their accredited certification.

Complaints should in the first instance be addressed with the certified company to allow them to address the complaint within their formal Management System complaints process and to resolve with the complainant directly.

قد يكون للعميل أو للطرف المعني شكوى ضد شركة حاصل على شهادة من قبل شركة SGS لعدم التزامها أو تنفيذها للمعايير المتفق عليها من خلال المنتجات أو الخدمات المقدمة ضمن نطاق تلك الشهادات المعتمدة. ينبغي في المقام الأول رفع الشكاوى للشركة المعتمدة للسماح لهم بمعالجة الشكاوى من خلال نظام الإدارة الرسمي لعملية معالجه الشكاوى وحلها مع صاحب الشكاوى مباشرة.

If the certified company does not respond satisfactorily to your complaint, SGS will investigate your complaint has been managed in accordance with the company's complaints process and that the company continues to comply with the requirements of the relevant standard.

إذا لم تستجب الشركة المعتمدة استجابته مرضية للشكاوى، فسوف نتحقق SGS عن مدي كفيته الإدارة والتعامل مع الشكاوى وفقاً لإجراءات تقديم ومعالجة الشكاوى المرفوعة على شركة، وأن الشركة ما زالت تمتثل لمتطلبات ومعايير المواصفه.

The certification body shall retain the anonymity of the complainant in relation to the client, if the complainant provides an adequate justification for maintaining anonymity.

تحافظ هيئة إصدار الشهادات على إخفاء هوية صاحب الشكاوى فيما يتعلق بالعمل، إذا قدم صاحب الشكاوى مبررات كافية لطلب الحفاظ على سرية هويته.

b. Concerns or complaints about the misrepresentation or general activities of a SGS certified Company

ب. مخاوف أو شكاوى حول التمثيل بشكل غير لائق أو الأنشطة العامة لشركة معتمدة من قبل شركة SGS

In any case where the complainant has information about possible fraudulent, misrepresentative or other activities of the certified company inappropriate to their certification, this should be reported directly to SGS. Your complaint will be acknowledged and you will be given feedback about the outcome.

يتعين على صاحب الشكاوى أن يبلغ مباشرة شركة SGS إذا كانت لديه معلومات عن احتماليه وجود احتيالية، أو التمثيل بشكل غير لائق أو أي أنشطة أخرى للشركة المعتمدة غير مناسبة لاعتمادها، وعليه سيتم التعامل بالشكاوى الخاص بك وسوف يتم اعلامك بالنتائج.

The complainant is recommended to first contact the local SGS office or may bring it directly to the attention of the appropriate accredited office, which can be identified on the individual certificate, on the appropriate Scheme owner website (e.g. FSC, BRC) or in certain cases at the SGS links below.

يوصي لصاحب الشكاوى بأن يتوجه بالاتصال أولاً بالمكتب المحلي لشركة SGS أو بجهة الاعتماد مباشرة، والتي يمكن الوصول إليها من خلال الشهادة ذاتها أو من على موقع مالك الشهادة نفسه (مثل مواصفات FSC, BRC) أو في بعض الحالات من خلال الروابط التالية لشركة

Such complaints will be treated confidentially and the identity of the complainant will not be made known to the certified company.

وسوف يتم التعامل مع الشكاوى بطريقة سرية وإيضاً سوف سيتم الحفاظ على سرية هوية صاحب الشكاوى وذلك بالنسبة للشركة المعتمدة.

## DISPUTES AND APPEALS

### المنازعات والطعون

Where a complaint between SGS and a customer cannot be resolved, and the customer does not accept SGS response, an appeal can be made. Details will be made available upon request to your local SGS office.

Ultimately disputes shall be handled in accordance with the rules of accreditation, legislation as specifically applicable in contract or normal legislation within the country of operation.

يمكن إجراء طعن في حاله عدم امكانيه حل الشكاوى بين العميل و شركة SGS ، وعدم قبول العميل استجابته شركة SGS للشكاوي المقدمه التفاصيل سوف تتاح عند تقديم الطلب إلى المكتب المحلي لشركة SGS . وفي نهاية المطاف التعامل مع المنازعات يتم وفقاً لقواعد جهه الاعتماد و التشريعات المحدده في العقد أو التشريع المحلي داخل بلد التشغيل.

## COMPLAINT AND APPEAL RESOLVING PROCESS

### عملية تسوية الشكاوى والطعون

- A complaint or appeal shall be submitted in writing.
- الشكاوى أو الطعن تقدم مكتوبه.
- To assist in this process, complaints and appeal should include following information:
  - للمساعدة في هذه العملية، ينبغي أن تتضمن الشكاوى والطعون المعلومات التالية:
  - Name and contact details of the complainant
    - الاسم وتفاصيل الاتصال لصاحب الشكاوى
  - Clear description of the issue
    - وصف واضح للشكاوي او الطعن
  - Evidence to support each element or aspect of the complaint or appeal (documents, locations, persons, dates etc.)
    - الأدلة لدعم كل عنصر أو جانب من جوانب الشكاوى أو الطعن (الوثائق، المواقع، والأشخاص، والتواريخ .... إلخ)

- Receipt of a submitted complaint or appeal will be acknowledge by SGS;
- سوف يتم ارسال خطاب باستلام الشكاوى أو الطعن من شركة SGS؛
- SGS will provide an initial response, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks;
- ستقدم شركة SGS رد أولي، بما في ذلك المخطط المقترح للعمل على متابعة الشكاوى أو الطعن، في غضون أسبوعين؛
- SGS will keep the complainant informed of progress in evaluating the complaint or appeal;
- وسوف توافيكم شركة SGS بالعلم بالتقدم المحرز في تقييم الشكاوى أو الطعن؛
- SGS will investigate the allegations and specify all its proposed actions in conclusion to the complaint or appeal.
- سيتم التحقيق من قبل شركة SGS في هذه الادعاءات وتحديد جميع إجراءاتها المقترحة لمعالجه الشكاوى أو الطعن.
- SGS will finally notify the complainant when the complaint is considered to be closed.
- وأخيراً سوف تخطر SGS صاحب الشكاوى عندما يتم اغلاق الشكاوي.

## IMPORTANT REMARKS

### ملاحظات هامة

- In the case of a complaint or appeal against a Non-Conformity, the Client should continue to respond to / address the Non-Conformity within the required timescale as under some schemes fixed time thresholds apply which may impact the ongoing validity of certification.
- في حالة تقديم شكاوى أو استئناف ضد حالة عدم مطابقة ، يجب على العميل الاستمرار في الاستجابة / معالجة عدم المطابقة ضمن النطاق الزمني المطلوب حيث انه في بعض المواصفات يتم تطبيق حدود زمنية ثابتة والتي قد تؤثر على صلاحية استمرار الشهادة.
- Some details relating to the outcome may be protected by the confidentiality clauses of the accreditation requirements or by the SGS certification contracts.
- بعض التفاصيل المتعلقة بالنتائج قد تكون محمية بالبند السرية لمتطلبات جهه الاعتماد أو بواسطة عقود SGS مع العميل
- Any party making a complaint has the opportunity to appeal their complaint outcome first to the accreditation body and ultimately to the appropriate accreditation body's dispute resolution process.
- أي طرف لديه شكاوى له الفرصة لتقديم الطعن في نتائج شكاواه أولاً لجهة الاعتماد، وتحديدًا لجهة الاعتماد المتخصصة لعملية حل النزاع.

## SGS-ADDRESSES

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Şikayətlərin, müraciətlərin və mübahisələrin baxılması prosesi və siyasəti

Şikayətlərin, müraciətlərin və mübahisələrin cavablandırılması prosesi təşkilat daxilində müştərilərlə işin, eləcə də müştəri məmnunluğunun təmin edilməsinin tərkib hissəsidir.

SGS siyasətinə uyğun olaraq, bütün şikayətlər və müraciətlər ən qısa zamanda, mümkün qədər şəffaf şəkildə, məxfilik və qərəzsizlik prinsiplərinə və tələblərinə tam riayət edilməklə, heç bir ayrı-seçkiliyə səbəb olmayacaq şəkildə baxılmalıdır.

Bu sənəd SGS tərəfindən sertifikatlaşdırılmış şirkətlərə münasibətdə göstərilən xidmətin keyfiyyəti ilə bağlı şikayət və ya iddialar almış Müştərilərdən, potensial Müştərilərdən və ya hər hansı maraqlı tərəflərdən bütün müraciətlərə şamil edilə bilər.

Bu sənəd SGS-nin qərarı ilə bağlı Müştərilərin müraciətləri və ya yaranmış hər hansı digər mübahisələrə də şamil edilir.

## SGS XİDMƏTLƏRİ VƏ YA PROSESLƏRİ İLƏ BAĞLI ŞİKAYƏTLƏR.

Müraciəti araşdırmaq və cavablandırmaq üçün şikayətlərə ilk növbədə yerli SGS ofisində baxılmalıdır. Sorğunuzun qəbul edildiyinə dair təsdiq alacaqsınız, baxılacaq və cavab bu sorğudan asılı olmayan şəxs tərəfindən veriləcək.

## SGS TƏRƏFİNDƏN TƏSDİQ EDİLMİŞ ŞİRKƏTƏ QARŞI ŞİKAYƏTLƏR.

SGS-nin sertifikatlaşdırılmış şirkətlərin şikayətləri prosesində iştirakı şirkətin sertifikatlaşdırma tələblərinə cavab verib-vermədiyini və sonda müvafiq tədbirlərin görülməsinin tələb edilib-edilmədiyini qiymətləndirməklə məhdudlaşır. SGS fiziki şəxslərlə bağlı mübahisələrdə iştirak etməyəcək.

a. Sertifikatlaşdırılmış SGS müəssisələrinin fəaliyyəti ilə bağlı şikayətlər:

Müştərinin və ya maraqlı tərəfin sertifikatlaşdırılmış SGS şirkətinin akkreditə olunmuş fəaliyyət sahəsi daxilində standartla uyğun məhsul və ya xidmətlər təqdim etməməsindən şikayət etmək üçün səbəbləri ola bilər. Hər şeydən əvvəl, şikayət sertifikatlaşdırılmış şirkətə göndərilməlidir ki, o, şirkətin müəyyən edilmiş mübahisə və şikayət prosesi vasitəsilə rəsmi şəkildə baxıla bilsin, problemi birbaşa ərizəçi ilə həll edəcək qurulmuş idarəetmə sistemi ilə təmin olunsun.

Sertifikatlaşdırılmış şirkətdən şikayətə verilən cavab qeyri-qənaətbəxş olarsa, SGS şikayəti araşdıracaq və şirkətin şikayətə baxılması prosedurunun bir hissəsi kimi şikayətin sertifikatlaşdırılmış şirkət tərəfindən lazımı qaydada nəzərdən keçirildiyini yoxlayacaq və şirkətin tələblərə cavab verməyə davam edib-etmədiyini qiymətləndirəcək. sertifikatlaşdırıldığı standartdır.

Sertifikatlaşdırma orqanı Müştəri ilə mübahisələrin həlli prosesi zamanı şikayətçi üçün anonim qalmalıdır, bir şərtlə ki, ərizəçi məlumatı açıqlamamaq üçün kifayət qədər obyektiv sübut təqdim etsin.

b. Son istifadəçinin aldadılması və ya sertifikatlaşdırılmış SGS şirkətinə xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı şikayətlər və ya mübahisələr.

Ərizəçinin sertifikatlaşdırma ilə bağlı mümkün saxtakarlıq, aldadıcı və ya digər fəaliyyətləri haqqında məlumatı olduğu bütün hallarda, bu məlumat SGS-ə bildirilməlidir. Şikayətinizə baxılacaq və araşdırmanın nəticəsi barədə sizə məlumat veriləcək.

Sorğunuzu ilk növbədə yerli SGS ofisinə göndərməyiniz və ya bu vəziyyəti birbaşa şirkətin verilmiş sertifikatında və

ya akkreditasiya orqanının rəsmi saytında tapa biləcəyiniz akkreditasiya ofisinə bildirməyiniz tövsiyə olunur. (məsələn, bəzi hallarda aşağıda təqdim olunan SGS istinadlarına əsasən.

Bu cür şikayətlər məxfi kimi qəbul ediləcək və ərizəçinin şəxsiyyəti sertifikatlaşdırılmış şirkətin diqqətinə çatdırılmayacaq.

## ŞİKAYƏTLƏR VƏ MÜRACİƏTLƏR

Əgər SGS ilə Müştəri arasında mübahisə həll oluna bilmirsə və Müştəri SGS-nin cavabını qəbul etmirsə, o zaman Müştəri apellyasiya şikayəti verə bilər. Müraciətin təfərrüatları yerli SGS ofisinə müraciət etdikdən sonra mümkün olacaq. Nəhayət, mübahisələr akkreditasiya tələblərinə, müqavilədə göstərilən qanuna və ya icraçı ölkənin qaydalarına uyğun olaraq həll edilməlidir.

Şikayət və apellyasiya prosesi

- Şikayət və ya müraciət yazılı şəkildə təqdim edilməlidir.
- Aşağıdakı məlumatları ehtiva etməlidir:
  - İddiaçının adı və əlaqələri
  - Müraciətin aydın təsviri
  - Şikayətin/müraciətin hər bir hadisəsinin və ya aspektinin baş verməsini təsdiq edən sübutlar (sənədlər, yer, iştirak edən şəxslər, tarixlər və s.)
- Şikayət və ya müraciətin qəbulu və qəbulu SGS tərəfindən ərizəçiyə bildiriləcək;
- SGS iki (2) həftə ərzində şikayət və ya apellyasiya şikayətinə baxılması üçün təklif olunan tədbirlərin xülasəsini ehtiva edən ilkin cavab verəcəkdir.
- SGS şikayət və ya müraciətin gedişi barədə ərizəçiyə məlumat verəcək;
- SGS bütün prosesi müşayiət edəcək və yönəldilmiş şikayət və ya müraciət üzrə rəyin hazırlanmasının bütün mərhələləri barədə məlumat verəcəkdir.
- SGS şikayətin bağlanması vəziyyəti barədə ərizəçini məlumatlandıracaq.

## VACIB QEYDLƏR:

- Uyğunsuzluğa qarşı şikayət və ya apellyasiya halında, Müştəri tələb olunan vaxt şkalası daxilində Uyğunsuzluğa cavab verməyə/müraciət etməyə davam etməlidir, çünki bəzi sxemlərə əsasən sertifikatlaşdırmanın davam edən etibarlılığına təsir göstərə biləcək sabit vaxt hədləri tətbiq edilir
- Şikayətin nəticəsi ilə bağlı bəzi təfərrüatlar akkreditasiya tələblərinə və ya SGS Sertifikatlaşdırma Müqaviləsinin müqavilə şərtlərinə uyğun olaraq məxfilik müddəaları ilə qoruna bilər.
- Şikayətçi olan hər hansı tərəf öz iddiasını ilk növbədə akkreditasiya orqanına və ya son nəticədə bu Akkreditasiya Orqanının mübahisələrin həlli orqanına təqdim etmək imkanına malikdir.

## SGS OFIS ÜNVANLARINA KEÇİDLƏR:

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Keluhan, Perselisihan dan Kebijakan Banding dan Proses

Proses menanggapi dan mengatasi keluhan, perselisihan, dan banding adalah bagian integral dari hubungan klien perusahaan kami dan jaminan kepuasan pelanggan.

Kebijakan SGS bahwa keluhan dan banding harus ditangani dalam skala waktu yang wajar dan senyaman mungkin, sementara sepenuhnya menghormati prinsip dan persyaratan kerahasiaan dan ketidakberpihakan dan tidak akan menghasilkan tindakan diskriminatif.

Dokumen ini berlaku untuk setiap keluhan yang diajukan oleh pelanggan, pelanggan potensial atau pemangku kepentingan yang mungkin memiliki kekhawatiran tentang atau tidak puas dengan aspek apa pun dari layanan kami atau layanan atau kinerja perusahaan yang disertifikasi oleh SGS.

Ini juga berlaku dalam kasus banding oleh pelanggan terhadap keputusan SGS atau dalam sengketa lainnya.

## **KELUHAN TENTANG LAYANAN ATAU PROSES SGS.**

Keluhan harus ditangani dalam contoh pertama ke kantor SGS lokal Anda untuk menyelidiki dan merespons. Anda akan menerima pengakuan, peninjauan masalah akan dimulai, dan respons akan dibuat oleh seseorang yang independen dari masalah ini.

## **KELUHAN TENTANG PERUSAHAAN YANG DISERTIFIKASI OLEH SGS.**

Keterlibatan SGS dalam pengaduan terhadap perusahaan bersertifikat terbatas pada peninjauan dan evaluasi apakah perusahaan mematuhi persyaratan sertifikasi dan memerlukan tindakan yang tepat sebagai hasilnya. SGS tidak akan terlibat dalam kasus perselisihan individu.

a. Keluhan tentang kinerja Perusahaan yang disertifikasi oleh SGS:

Pelanggan atau pihak yang berkepentingan mungkin memiliki alasan untuk mengeluh bahwa Perusahaan Bersertifikat SGS belum menyampaikan atau belum melakukan sesuai dengan standar, produk, atau layanan yang disepakati dalam lingkup sertifikasi terakreditasi mereka. Keluhan harus dalam contoh pertama ditangani dengan perusahaan bersertifikat untuk memungkinkan mereka untuk mengatasi keluhan dalam proses pengaduan Sistem Manajemen formal mereka dan untuk menyelesaikan dengan pelapor secara langsung. Jika perusahaan bersertifikat tidak menanggapi dengan memuaskan keluhan Anda, SGS akan menyelidiki keluhan Anda, apakah telah dikelola sesuai dengan proses pengaduan perusahaan dan bahwa perusahaan terus mematuhi persyaratan standar yang relevan.

Lembaga sertifikasi harus menjaga kerahasiaan pelapor terkait dengan klien, jika pelapor memberikan pembeneran yang memadai untuk menjaga kerahasiaan pelapor.

b. Masalah atau keluhan tentang kekeliruan atau kegiatan umum Perusahaan bersertifikasi SGS

Dalam hal apa pun di mana pelapor memiliki informasi tentang kemungkinan penipuan, kekeliruan atau kegiatan lain dari perusahaan bersertifikat yang tidak sesuai dengan sertifikasi mereka, ini harus dilaporkan langsung ke SGS. Keluhan Anda akan diakui dan Anda akan diberikan umpan balik tentang hasilnya.

Pelapor disarankan untuk terlebih dahulu menghubungi kantor SGS setempat atau dapat membawanya langsung ke kantor akreditasi yang sesuai, yang dapat diidentifikasi pada sertifikat individu, di situs website pemilik Skema yang

sesuai (misalnya FSC, BRC) atau dalam kasus tertentu di tautan SGS di bawah ini.

Keluhan tersebut akan diperlakukan rahasia dan identitas pelapor tidak akan diketahui oleh perusahaan bersertifikat.

## **PERSELISIHAN DAN BANDING**

Jika keluhan antara SGS dan pelanggan tidak dapat diselesaikan, dan pelanggan tidak menerima respons dari SGS, maka banding dapat dilakukan. Detail akan tersedia berdasarkan permintaan ke kantor SGS lokal. Pada akhirnya perselisihan harus ditangani sesuai dengan aturan akreditasi, undang-undang yang secara khusus berlaku dalam kontrak atau undang-undang normal dengan negara operasi.

- Proses Pengaduan dan Penyelesaian Banding
- Pengaduan atau banding harus disampaikan secara tertulis.
- Untuk membantu dalam proses ini, keluhan dan banding harus mencakup informasi berikut:
  - Detail nama dan kontak pelapor
  - Deskripsi masalah yang jelas
  - Bukti untuk mendukung setiap elemen atau aspek pengaduan atau banding (dokumen, lokasi, orang, tanggal, dll.)
- Penerimaan pengaduan atau banding yang diajukan akan diakui oleh SGS;
- SGS akan memberikan tanggapan awal, termasuk garis besar dari tindakan yang diusulkan untuk menindaklanjuti keluhan atau banding, dalam waktu dua (2) minggu;
- SGS akan memberi tahu pelapor tentang kemajuan dalam mengevaluasi keluhan atau banding;
- SGS akan menyelidiki tuduhan tersebut dan menentukan semua tindakan yang diusulkan sebagai kesimpulan atas keluhan atau banding tersebut.
- SGS akhirnya akan memberi tahu pelapor ketika pengaduan dianggap ditutup.

## **KOMENTAR PENTING**

- Dalam hal komplain atau banding terhadap Ketidaksesuaian, Klien harus terus menanggapi / mengatasi Ketidaksesuaian dalam skala waktu yang diperlukan seperti di bawah beberapa skema ambang batas waktu tetap berlaku yang dapat berdampak pada validitas sertifikasi yang sedang berlangsung.
- Beberapa detail yang berkaitan dengan hasilnya dapat dilindungi oleh klausul kerahasiaan persyaratan akreditasi atau oleh kontrak sertifikasi SGS.
- Setiap pihak yang mengajukan keluhan memiliki kesempatan untuk mengajukan banding terlebih dahulu ke badan akreditasi dan akhirnya ke proses penyelesaian sengketa kepada badan akreditasi yang sesuai.

## **SGS-ADDRESSES**

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# কমপ্লেইন্টস ডিসপুটেস এন্ড এপিলস পলিসি এন্ড প্রসেস

অভিযোগে, বিরোধ এবং আপিলের প্রতিক্রিয়া এবং সমাধান করার প্রক্রিয়াটি আমাদের কোম্পানির ক্লায়েন্ট সম্পর্ক এবং গ্রাহক সন্তুষ্টির নিশ্চয়তার একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ।

এটি SGS নীতিতে অভিযোগ এবং আপিলগুলি একটি যুক্তিসঙ্গত সময়কালের মধ্যে এবং যতটা সম্ভব স্বচ্ছভাবে পরিচালনা করা হবে, যদিও নীতিগুলি এবং গোপনীয়তা এবং নরিপক্ষেতার প্রয়োজনীয়তাগুলিকে সম্পূর্ণরূপে সমমান করে এবং এর ফলে কোনো বৈষম্যমূলক পদক্ষেপে নেওয়া হবে না।

এই নথিটি একজন গ্রাহক, সম্ভাব্য গ্রাহক বা যেকোনো স্টকেহোল্ডারের দ্বারা উত্থাপিত যেকোনো অভিযোগের জন্য প্রয়োজ্য যারা আমাদের পরিষেবার কোনো দিক বা SGS দ্বারা প্রত্যাশিত কোনো কোম্পানির পরিষেবা বা কার্যকারিতা সম্পর্কে উদ্বেগে বা অসন্তুষ্ট হতে পারেন।

এটি একটি SGS সদ্বিধানতরে বিরুদ্ধে বা অন্য কোনো বিরোধের বিরুদ্ধে গ্রাহককে আপিলের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য।

এসজিএস পরিষেবা সম্পর্কে অভিযোগ বা প্রক্রিয়া।

আপনার স্থানীয় SGS অফিসে তদন্ত এবং প্রতিক্রিয়া জানানোর জন্য প্রথমতই অভিযোগগুলি সম্বোধন করা উচিত। আপনি স্বীকৃতি পাবেন, সমস্যাটির একটি পর্যালোচনা শুরু করা হবে, এবং এর থেকে স্বাধীন একজন ব্যক্তি একটি প্রতিক্রিয়া তৈরি করবেন সমস্যাটি।

SGS দ্বারা প্রত্যাশিত একটি কোম্পানি সম্পর্কে অভিযোগ।

প্রত্যাশিত কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের ক্ষেত্রে SGS-এর সম্পৃক্ততা কোম্পানী সার্টিফিকেশনের প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলছে কিনা এবং এর ফলে উপযুক্ত পদক্ষেপের প্রয়োজন কিনা তা পর্যালোচনা ও মূল্যায়নের মধ্যে সীমাবদ্ধ। SGS বিরোধের পৃথক ক্ষেত্রে জড়িত হবে না।

• একটি SGS প্রত্যাশিত কোম্পানির কর্মক্ষমতা বতিরগ সম্পর্কে অভিযোগ একটি গ্রাহক বা আগ্রহী পক্ষের অভিযোগ করার কারণ থাকতে পারে যে একটি SGS সার্টিফাইড কোম্পানি তাদের স্বীকৃত শংসাপত্রের সুযোগের মধ্যে সমস্ত মান, পণ্য বা পরিষেবাগুলি প্রদান বা সম্পাদন করেনি। অভিযোগগুলি প্রথমত প্রত্যাশিত সংস্থার সাথে সমাধান করা উচিত যত্নে তারা তাদের আনুষ্ঠানিক ম্যানজমেন্ট সিস্টেমে অভিযোগ প্রক্রিয়ার মধ্যে অভিযোগের সমাধান করতে পারে এবং অভিযোগকারীর সাথে সরাসরি সমাধান করতে পারে। যদি প্রত্যাশিত কোম্পানি আপনার অভিযোগের সন্তোষজনক প্রতিক্রিয়া না দেয়, তাহলে SGS তদন্ত করবে আপনার অভিযোগ কোম্পানির অভিযোগ প্রক্রিয়া অনুযায়ী পরিচালিত হয়েছে এবং কোম্পানি মেনে চলছে এর প্রয়োজনীয়তা সহ প্রাসঙ্গিক মান সার্টিফিকেশন বডি ক্লায়েন্টের সাথে সম্পর্কিত অভিযোগকারীর পরিচয় গোপন রাখবে, যদি অভিযোগকারী জন্য একটি পরোক্ষ ন্যায্যতা প্রদান করে পরিচয় গোপন রাখা

• একটি SGS প্রত্যয়িত কোম্পানির ভুল উপস্থাপনা বা সাধারণ কার্যকলাপ সম্পর্কে উদ্বেগ বা অভিযোগ যে কোনও ক্ষেত্রে যেখানে অভিযোগকারীর সম্ভাব্য প্রভাৱমূলক, ভুল উপস্থাপনা বা প্রত্যয়িত কোম্পানির অন্যান্য কার্যকলাপ সম্পর্কে তথ্য রয়েছে যা তাদের শংসাপত্রের অনুপযুক্ত, এটি সরাসরি SGS-এ রিপোর্ট করা উচিত। আপনার অভিযোগ স্বীকার করা হবে এবং আপনাকে প্রতিক্রিয়া জানানো হবে ফলাফল, অভিযোগকারীকে প্রথমে স্থানীয় SGS অফিসের সাথে যোগাযোগ করার পরামর্শ দেওয়া হয় বা এটি সরাসরি উপযুক্ত স্বীকৃত অফিসের নজরে আনতে পারে, যা পৃথক শংসাপত্র, উপযুক্ত স্কিমের মালিকের ওয়েবসাইটে (যেমন FSC, BRC) বা নির্দিষ্ট কিছু ক্ষেত্রে সনাক্ত করা যেতে পারে। নীচের এসজিএস লিঙ্কগুলিতে। এই ধরনের অভিযোগ গোপনীয়ভাবে বিবেচনা করা হবে এবং অভিযোগকারীর পরিচয় প্রত্যয়িত কোম্পানিকে জানানো হবে না

বিরোধ এবং আপিল

যেখানে SGS এবং একজন গ্রাহককে মধ্যে একটি অভিযোগের সমাধান করা যায় না, এবং গ্রাহক SGS প্রতিক্রিয়া গ্রহণ করেন না, সেখানে একটি আপিল করা যেতে পারে। আপনার স্থানীয় SGS অফিসে অনুরোধের

ভিত্তিতে বেশিদ বিবরণ উপলব্ধ করা হবে। চূড়ান্তভাবে বিরোধগুলি অনুমোদনের নিয়ম অনুসারে পরিচালনা করা হবে, বিশেষভাবে চুক্তিতে প্রযোজ্য আইন বা অপারেশন দেশের মধ্যে স্বাভাবিক আইন।

অভিযোগ এবং আপীল

সমাধান প্রক্রিয়া

- একটি অভিযোগ বা আপিল লিখিতভাবে জমা দিতে হবে।
- এই প্রক্রিয়ায় সহায়তা করার জন্য, অভিযোগ এবং আপিলগুলিতে নমিনলি লিখিত তথ্য অন্তর্ভুক্ত করা উচিত:
  - অভিযোগকারীর নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ
  - সমস্যাটির পরিস্কার বর্ণনা
  - অভিযোগ বা আপিলের প্রত্যাশিত উপাদান বা দিককে সমর্থন করার প্রমাণ (দস্তাবেজ, অবস্থান, ব্যক্তি, তারিখ ইত্যাদি)
- জমা দেওয়া অভিযোগ বা আপিলের প্রাপ্তি SGS দ্বারা স্বীকার করা হবে;
- SGS একটি প্রাথমিক প্রতিক্রিয়া প্রদান করবে, যার মধ্যে অভিযোগ বা আপিল অনুসরণ করার জন্য প্রস্তাবিত পদক্ষেপের একটি রূপরেখা সহ, দুইটির মধ্যে
- (২ সপ্তাহ;
- এসজিএস অভিযোগকারীকে অভিযোগ বা আপিল মূল্যায়নের অগ্রগতি সম্পর্কে অবহতি করবে;
- SGS অভিযোগগুলি তদন্ত করবে এবং অভিযোগ বা আপিলের উপসংহার তার সমস্ত প্রস্তাবিত পদক্ষেপগুলি নিরদিষ্ট করবে।
- অভিযোগ বিবেচনা করা হলে SGS অবশেষে অভিযোগকারীকে অবহতি করবে
- বন্ধ করা

গুরুত্বপূর্ণ মন্তব্য

- একটি নন-কনফার্মটির বিরুদ্ধে অভিযোগ বা আপিলের ক্ষেত্রে, ক্লায়েন্টকে প্রয়োজনীয় টাইমস্কালের মধ্যে নন-কনফার্মটির প্রতি উত্তর দেওয়া / সম্বোধন করা চালিয়ে যাওয়া উচিত কারণ কিছু স্কিমের অধীনে নিরদিষ্ট সময়সীমা প্রযোজ্য যা চলমান বৈধতাকে প্রস্তাবিত করতে পারে
- সার্টিফিকেশন
- ফলাফলের সাথে সম্পর্কিত কিছু বিবরণ স্বীকৃতির প্রয়োজনীয়তার গোপনীয়তা ধারা বা SGS সার্টিফিকেশন চুক্তি দ্বারা সুরক্ষিত হতে পারে।
- অভিযোগ করা যেকোনো পক্ষের কাছে তাদের অভিযোগের ফলাফলের জন্য প্রথমত অ্যাক্রিডিটেশন বডির কাছে এবং শেষে পর্যন্ত উপযুক্ত অ্যাক্রিডিটেশন বডির বিরোধের কাছে আপিল করার সুযোগ রয়েছে।
- রজেলিউশন প্রক্রিয়া।

গুরুত্বপূর্ণ মন্তব্য

এসজিএস-ঠিকানা

- এসজিএস অফিস ডিরেক্টরি
- SGS ফরস্ট্রেট এবং চাইন অফ কাস্টডি অ্যাক্রিডিটেশন পরিচিতি



# Politika i procesi prigovora, sporova i žalbi

Proces odgovaranja na prigovore, sporove i žalbe i rješavanje istih je sastavni dio odnosa naše kompanije sa klijentima i osiguranje zadovoljstva kupaca.

Politika SGS-a je da će se prigovori i žalbe obrađivati u razumnom vremenskom roku i koliko je moguće transparentno, u potpunosti poštujući načela i zahtjeve o povjerljivosti i nepristranosti i neće rezultirati bilo kakvim diskriminacijskim postupcima.

Ovaj dokument se primjenjuje za bilo kakvu pritužbu (prigovor) uloženu od strane kupca, potencijalnog kupca ili zainteresirane strane koji mogu biti zabrinuti ili nezadovoljni bilo kojim aspektom naše usluge ili učinkovitošću kompanije koju je SGS certificirao.

To je također primjenjivo u slučaju žalbe kupca protiv SGS-ove odluke ili u bilo kojem drugom sporu.

## PRITUŽBE U VEZI SGS-OVE USLUGE ILI PROCESA

Prigovori trebaju biti na prvoj instanci upućeni vašem lokalnom SGS uredu za istraživanje i odgovor. Dobit ćete potvrdu, pokrenut će se pregled spornog pitanja, a odgovor će dati osoba neovisna o tom spornom pitanju.

## PRITUŽBE U VEZI KOMPANIJE CERTIFICIRANE OD STRANE SGS-A

SGS-ova involviranost u pritužbama protiv certificiranih kompanija je ograničena na pregled i ocjenu da li je kompanija usklađena sa zahtjevima certificiranja i zahtjev za odgovarajućom akcijom kao rezultat. SGS se neće uključivati u pojedinačne slučajeve spora.

### a. Pritužbe na postizanje učinkovitosti SGS certificirane kompanije:

Klijent ili zainteresirana strana može imati razloga da se žali da SGS certificirana kompanija nije imala rezultate ili učinkovitost u skladu s dogovorenim standardima, proizvodima ili uslugama u okviru svoje akreditirane certifikacije. Pritužbe bi na prvoj instanci trebale biti upućene certificiranoj kompaniji da im dopusti da pritužbu upute u okviru njenog Sistema upravljanja žalbenim postupkom i da je riješe direktno sa podnosiocem pritužbe.

Ako certificirana kompanija ne odgovori na zadovoljavajući način na žalbu, SGS će istražiti da li je vaša žalba procesuirana u skladu sa žalbenim postupkom kompanije i da li je kompanija i dalje usklađena sa zahtjevima relevantnog standarda.

Certifikacijsko tijelo će zadržati anonimnost podnosioca pritužbe u odnosu na klijenta, ako podnositelj pritužbe pruži adekvatno opravdanje za zadržavanje anonimnosti.

### b. Izražavanje zabrinutosti ili pritužbe vezano za lažno predstavljanje ili opšte aktivnosti SGS certificirane kompanije

U bilo kojem slučaju kada podnositelj prigovora ima informacije o mogućem prevarantskom, lažnom predstavljanju ili drugim aktivnostima certificirane kompanije neprimjerenim njihovoj certifikaciji, to treba prijaviti izravno SGS-u. Vaša žalba će biti potvrđena i daće vam se povratna informacija o ishodu.

Podnosiocu pritužbe se preporučuje da najprije kontaktira lokalni SGS ured ili može na to direktno skrenuti pozornost odgovarajućeg akreditacijskog ureda, koji se može identificirati na pojedinom certifikatu, na Internet stranici vlasnika odgovarajuće Šeme (npr. FSC, BRC) ili u određenim

Takve žalbe će se tretirati povjerljivo i identitet podnosioca žalbe neće biti otkriven certificiranoj kompaniji. slučajevima na linkovima SGS-a u nastavku

## SPORovi I ŽALBE

Gdje pritužba između SGS i klijenta ne može biti riješena, i klijent ne prihvati SGS-ov odgovor, može se uložiti žalba. Detalji će biti dostupni na zahtjev vašoj lokalnoj kancelariji SGS-a. U konačnici, sporovi će biti tretirani u skladu sa pravilima akreditacije, legislacije kao što je konkretno primjenjivo u ugovoru ili normalnoj legislaciji zemlje u kojoj se posluje

Proces rješavanja prigovora i žalbi

- Prigovor ili žalba se podnose u pismenoj formi.
- Da bi se pomoglo u ovom procesu, prigovor i žalba bi trebali uključivati sljedeće informacije:
  - Ime i kontakt podaci o podnosiocu žalbe
  - Jasan opis problema (spornog slučaja)
  - Dokazi koji podržavaju svaki element ili aspekt prigovora ili žalbe (dokumenti, lokacije, osobe, datumi, itd.)
- Zaprimanje podnesenog prigovora ili žalbe će biti potvrđeno od strane SGS-a;
- SGS će obezbijediti inicijalni odgovor, uključujući i nacrt predloženog pravca djelovanja za praćenje prigovora ili žalbe, u roku od dvije (2) sedmice;
- SGS će kontinuirano informirati podnosioca o progresu u evaluaciji prigovora ili žalbe;
- SGS će istražiti navode i specificirati sve svoje predložene radnje u zaključku vezanom za prigovor ili žalbu.
- SGS će konačno obavijestiti podnosioca pritužbe kad se prigovor ili žalba smatraju zaključenim.

## VAŽNA ZAPAŽANJA

- U slučaju žalbe ili žalbe protiv neusklađenosti, klijent bi trebao nastaviti odgovarati na neusklađenosti u traženom roku jer se pod nekim šemama primjenjuju fiksni rokovi koji mogu uticati na tekuću valjanost certifikacije.
- Neki detalji koji se odnose na ishod mogu biti zaštićeni klauzulom vezanom za zahtjeve povjerljivosti akreditacije ili ugovora o SGS certificiranju.
- Bilo koja strana koja se žali ima priliku da najprije uputi svoju pritužbu akreditacijskom tijelu te u konačnici u proceduru za rješavanje sporova odgovarajućeg akreditacijskog tijela.

## SGS-ADRESE

- [Direktorij SGS-ovih ureda](#)
- [SGS Šumarstvo i lanac nadzora – kontakti za akreditaciju](#)

# Жалби, спорове, политика и процеси по обжалване

Процеса на отговор и отправяне на жалби, спорове и оплаквания е неразделна част от клиентските отношения на фирмите и осигуряване на удовлетвореност на клиента.

Това е SGS политика за обработка на оплаквания и жалби в рамките на разумен срок и прозрачност, доколкото е възможно, като се зачитат изцяло принципите и изискванията за поверителност и безпристрастност, и няма да доведе до никакви дискриминационни действия.

Този документ е приложим за всяка жалба, повдигната от клиент, потенциален клиент или заинтересовани страни, които може да имат опасения или са недоволни от някой аспект на предоставяните от нас услуги, или услуги извършвани от сертифицирани от SGS компании.

Тя е приложима в случай на жалба от клиент срещу решение на SGS, също и при всякакви други спорове.

## ЖАЛБИ СРЕЩУ ПРЕДЛАГАНИ ОТ SGS УСЛУГИ И ПРОЦЕСИ.

Жалбите трябва първо да се адресират до местния офис на SGS за регистрация и проучване. Ще получите потвърждение, за разглеждане на вашия въпрос от независимо лице нямашо отношение по казуса.

## ЖАЛБИ СРЕЩУ КОМПАНИИ СЕРТИФИЦИРАНИ ОТ SGS.

Участието на SGS в жалби срещу сертифицирани фирми се ограничава до преглед и оценка на това дали дружеството е в съответствие със сертификационните изисквания и отговаря на съответните действия като резултат. SGS няма да се въвлеча в отделни случаи на спор.

### a. Оплакване срещу извършена доставка от SGS сертифицирана компания:

Клиент или заинтересована страна може да има причина да се оплачи от SGS сертифицирана компания, че не е извършила или изпълнила доставка в съответствие с приетите стандарти, продукти или услуги, включени в техния обхвата на сертификация. Жалбата трябва първо да бъде адресирана до сертифицираната организация, която да разгледа оплакването в рамките на своята собствена система за управление на жалби и да се разбере с жалбоподателя директно.

Ако сертифицираната компания не отговори задоволително на вашето оплакване, SGS ще провери дали вашата жалба е била разгледана в съответствие с процеса на обработка на оплаквания на компанията, и че фирмата продължава да се съобразява с изискванията на съответния стандарт.

Сертификацията органи следва да запази анонимността на жалбоподателя, ако бъде предоставена адекватна обосновка за това.

### b. Притеснения и оплаквания срещу неточно представяна дейност или цялостната дейност на сертифицирана от SGS компания

Във всеки случай, в който жалбоподателя има информация за възможни измами, неточно представяни или други дейности на сертифицираната компания, не отговарящи на обхвата на тяхната сертификация, трябва да се докладва директно на SGS. Вашата жалба ще бъде заведена и ще ви бъде дадена обратна връзка.

Препоръчително е жалбоподателя първо да се свърже с местния офис на SGS, или може да отнесе оплакването

директно до знанието на акредитиращия офис, който може да бъде идентифициран по интернет, според схемата на сертификация (напр. IFS, BRC) или чрез посочени по-долу SGS линковете.

Всяко оплакване ще бъде разгледано като конфиденциално и самоличността на жалбоподателя няма да се оповестява на сертифицираната компания.

## СПОРОВЕ И ЖАЛБИ

Когато една жалба между SGS и клиент не може да бъде решена и клиента не приеме отговора на SGS, може да се направи обжалване. Подробности ще бъдат предоставени при поискване от местния офис на SGS. В крайна сметка споровете трябва да бъдат обработвани в съответствие с правилата на акредитация, специфично приложимо законодателство в договора или нормативни изисквания за страната на действие.

Процес при обработване на жалби

- Оплакването/жалбата трябва да бъде подадено в писмена форма
- Оплакването/жалбата следва да включва следната информация:
  - Име и данни за контакт на жалбоподателя
  - Ясно описание на проблема
  - Доказателства в подкрепа на всеки елемент или аспект на жалбата (документи, места хора, дати и т.н.)
- Получена жалба или обжалване ще бъде заведено от SGS;
- SGS ще предостави първоначален отговор, включително кратко описание на предложения начин на действие за предприемане на последващи действия по жалбата, в рамките на 2 (две) седмици;
- SGS ще информира жалбоподателя за напредък при оценяване на жалбата или обжалването;
- SGS ще разследва твърденията и ще специфицира всички свои предложени действия в заключение на жалбата;
- SGS ще уведоми жалбоподателя, когато жалбата се сметне за закрыта.

## ВАЖНИ ЗАБЕЛЕЖКИ

- В случай на оплакване или обжалване на несъответствие, клиентът следва да продължи да отговаря на / отстранява несъответствието в рамките на изисквания срок, тъй като при някои схеми се прилагат фиксирани времеви срокове, които могат да окажат влияние върху текущата валидност на сертификацията.
- Някои подробности свързани с резултатите може да бъдат защитени чрез клаузи за конфиденциалност, съгласно акредитационните изисквания или договор за сертификация със SGS.
- Всяка страна по оплакването има възможност да обжалва пред акредитационния орган, в последствие пред съответния орган по акредитация за разрешаване на спорове.

## SGS-АДРЕСИ

- [Указател на Офиси на SGS](#)
- [Контакти на кадетитирания SGS офис за Горска сертификация и верига на доставки](#)

# 投诉、争议和申诉政策和流程

响应和处理投诉、争议和申诉流程是我们公司客户关系和顾客满意保证的一部分。

SGS 政策是投诉和争议应当在合理的时间内并尽可能透明地解决,同时完全体现保密和公正原则和要求,并不会导致任何差别对待。本文件适用于任何顾客,潜在顾客或任何利益相关方,其可能担心或不满意我们的服务或 SGS 认证的公司的服务和行为所提出的投诉。

本文件也适用于顾客对于 SGS 决定提出的申诉或其它任何争议

## SGS 服务或流程的投诉

SGS 当地办公室应在收到投诉时立刻做出调查和反应。你将收到通知,表明已经收到相关信息并由问题非相关人员做出响应。

## SGS 认证的公司的投诉

对于认证的公司的投诉,SGS 介入限于调查和评估公司是否符合认证要求和相应措施。SGS 不会参与个别争议案件

### a. 关于 SGS 认证的公司表现的投诉:

顾客或相关方可以有理由投诉 SGS 认证的公司表现在认可认证范围内不符合规定的标准,产品或服务。投诉应立刻告知认证的公司,要求公司通过正式管理体系投诉流程应对和直接解决投诉。如果认证的公司未响应你的投诉,SGS 将调查你的投诉是否按投诉流程处理,并持续符合要求。如果投诉者提供充分的匿名理由,认证机构应当保持客户投诉匿名。

### b. 关于认证的公司不恰当或总体表现的担心和投诉:任何有关可能的欺骗,歪曲,或其它认证的公司不恰当的行为,应直接报告 SGS。你的投诉将被告知收到,并得到处理结果的反馈。

建议投诉应首先联系当地 SGS 办公室,或可以直接引起相应认可办公室的注意,其信息标注在证书上,相应的网站(如: FSC, BRC),或以下 SGS 链接中。这样的投诉将保密处理,不会告知认证的公司。

## 争议和申诉

当 SGS 和顾客的投诉不能解决,顾客不接受 SGS 响应,可以进行申诉流程。当地 SGS 办公室应要求提供详细信息。最后争议应按照认证规则、合同中具体适用的法律或与运营地所属国家或地区的正常法律进行处理。

## 投诉和申诉解决流程

- 投诉和申诉应当以书面形式提交
- 投诉和申诉应当包括以下信息:
  - 投诉者姓名和联系方式
  - 问题清晰描述
  - 支持投诉或申诉每个要素的证据(文件,位置,人员,日期等)
- 投诉提交的收据,或 SGS 收到申诉的收据;
- SGS 将于 2 周内响应,包括建议的措施和跟踪;
- SGS 将通知投诉人评估投诉或申诉的进程;
- SGS 将调查主张,指出所有建议的措施。
- SGS 将最后告知投诉者投诉关闭的结果。

## 重要备注

- 在对不符合事项提出投诉或申诉的情况下,鉴于固定的时间阈值适用于某些认可计划,客户应在要求的时间范围内对不符合事项做出持续地响应,否则可能会影响认证的持续有效性。
- 根据认可要求或 SGS 认证合同的保密条款规定,处理结果具体信息可能被保护。
- 任何投诉人有机会向认可机构申诉,最后进入相应认可机构争议处理流程。

## SGS地址

- [SGS OfPces Directory](#) SGS 办公室目录
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#) SGS 森林和产销监管链认可联系方式

# 投訴、爭議和申訴政策和流程

回應和處理投訴、爭議和申訴流程是我們公司客戶關係和顧客滿意保證的一部分。

SGS政策是投訴和爭議應當在合理的時間內並盡可能透明地解決，同時完全體現保密和公正原則和要求，並不會導致任何差別對待。

本檔適用於任何顧客，潛在顧客或任何利益相關方，其可能擔心或不滿意我們的服務或SGS認證的公司的服務和行為所提出的投訴。

本文件也適用於顧客對於SGS決定提出的申訴或其它任何爭議。

## SGS服務或流程的投訴

SGS 當地辦公室應在收到投訴時立刻作出調查和反應。你將收到通知，表明已經收到相關資訊並由問題非相關人員作出回應。

## SGS認證的公司的投訴

對於認證的公司的投訴，SGS介入限於調查和評估公司是否符合認證要求和相應措施。

### a. 關於SGS認證的公司表現的投訴。

顧客或相關方可以有理由投訴SGS認證的公司的表現在認可認證範圍內不符合規定的標準，產品或服務。投訴應立刻告知認證的公司，要求公司通過正式管理體系投訴流程應對和直接解決投訴。

如果認證的公司未回應你的投訴，SGS將調查你的投訴是否按投訴流程處理，並持續符合要求。

如果投訴者提供充分的匿名理由，認證機構應當保持客戶投訴匿名。

### b. 關於認證的公司不恰當或總體表現的擔心和投訴。

任何有關可能的欺騙，歪曲，或其它認證的公司不恰當的行為，應直接報告SGS。你的投訴將被告知收到，並得到處理結果的回饋。

建議投訴應首先聯繫當地SGS辦公室，或可以直接引起相應認可辦公室的注意，其資訊標注在證書上，相應的網站（如：FSC，BRC），或以下SGS連結中。

此類的投訴將保密處理，投訴人的身份不會告知認證的公司。

## 爭議和申訴

當SGS和顧客的投訴不能解決，顧客不接受SGS回應，可以進行申訴流程。當地SGS辦公室應要求提供詳細資訊。最後爭議應當按認可規則處理。

## 投訴和申訴解決流程

- 投訴和申訴應當以書面形式提交
- 投訴和申訴應當包括以下資訊：
  - 投訴者姓名和聯繫方式
  - 問題描述
  - 支持投訴或申訴的每個要素的證據（文件，位置，人員，日期等）
- 當提交投訴或申訴後，將收到SGS確認；
- SGS將於2周內作初步回應，包括建議的措施和跟進；
- SGS將通知投訴人評估投訴或申訴的進程；
- SGS將調查這些指控，指出所有建議的措施。
- SGS將告知投訴者投訴關閉的結果

## 重要備註

- 即使就不符合點提出投訴或上訴時，因為某些計劃的固定時間門檻仍然生效，客戶仍應繼續在規定的時間內回覆/解決不符合點，否則可能會影響其認證的持續有效性。
- 根據認可要求或SGS認證合同的保密條款規定，處理結果具體資訊可能被保護。
- 任何投訴人有機會向認可機構申訴，最後進入相應認可機構爭議處理流程。

## SGS地址

- [SGS 辦公室目錄](#)
- [SGS 森林和監管鏈認可聯繫資訊](#)

# 投訴、爭議和申訴政策和流程

回應和處理投訴、爭議和申訴流程是我們公司客戶關係和顧客滿意保證的一部分。

SGS 政策是投訴和爭議應當在合理的時間內並盡可能透明地解決，同時完全體現保密和公正原則和要求，並不會導致任何差別對待。

本檔適用於任何顧客，潛在顧客或任何利益相關方，其可能擔心或不滿意我們的服務或SGS 驗證的公司的服務和行為所提出的投訴。

本文件也適用於顧客對於SGS 決定提出的申訴或其它任何爭議。

。

## SGS 服務或流程的投訴

SGS 當地辦公室應在收到投訴時立刻作出調查和反應。你將收到通知，表明已經收到相關資訊並由問題非相關人員作出回應。

## SGS 驗證的公司的投訴

對於驗證的公司的投訴，SGS 介入限於調查和評估公司是否符合驗證要求和相應措施。

### a. 關於SGS 驗證的公司表現的投訴。

顧客或相關方可以有理由投訴SGS 驗證的公司的表現在認可驗證範圍內不符合規定的標準，產品或服務。投訴應立刻告知驗證的公司，要求公司通過正式管理體系投訴流程應對和直接解決投訴。

如果驗證的公司未回應你的投訴，SGS 將調查你的投訴是否按投訴流程處理，並持續符合要求。

如果投訴者提供充分的匿名理由，驗證機構應當保持客戶投訴匿名。

### b. 關於驗證的公司不恰當或總體表現的擔心和投訴。

任何有關可能的欺騙，歪曲，或其它驗證的公司不恰當的行為，應直接報告SGS。你的投訴將被告知收到，並得到處理結果的回饋。

建議投訴應首先聯繫當地SGS 辦公室，或可以直接引起相應認可辦公室的注意，其資訊標注在證書上，相應的網站（如：FSC, BRC），或以下SGS 連結中。

此類的投訴將保密處理，投訴人的身份不會告知驗證的公司。

## 爭議和申訴

當SGS 和顧客的投訴不能解決，顧客不接受SGS 回應，可以進行申訴流程。當地SGS 辦公室應要求提供詳細資訊。最後爭議應當按認可規則處理。

### 投訴和申訴解決流程

- 投訴和申訴應當以書面形式提交
- 投訴和申訴應當包括以下資訊：
  - 投訴者姓名和聯繫方式
  - 問題描述
  - 支持投訴或申訴的每個要素的證據（文件，位置，人員，日期等）
- 當提交投訴或申訴後，將收到SGS 確認；
- SGS 將於2 周內作初步回應，包括建議的措施和跟進；
- SGS 將通知投訴人評估投訴或申訴的進程；
- SGS 將調查這些指控，指出所有建議的措施。
- SGS 將告知投訴者投訴關閉的結果

## 重要備註

- 在對不符合提出投訴與申訴的情況下，客戶仍應繼續在要求的時間尺度內回應/解決該不符合項目。因為某些方案所適用的固定時間閾值，可能會影響到驗證的持續有效性。
- 根據認可要求或SGS 驗證合同的保密條款規定，處理結果具體資訊可能被保護。
- 任何投訴人有機會向認可機構申訴，最後進入相應認可機構爭議處理流程。

## SGS 地址

- [SGS 辦公室目錄](#)
- [SGS 森林和監管鏈認可聯繫資訊](#)

# Politika rješavanja i postupak podnošenja priziva, prigovora i sporova

Postupak postupanja sa prizivima, prigovorima i sporovima čini sastavni dio odnosa naše tvrtke prema klijentima, a u cilju osiguranja njihovog zadovoljstva.

Prema politici SGS-a, prizivi i prigovori se rješavaju u razumnom vremenskom periodu, koliko god je moguće transparentno, uz puno poštovanje principa povjerljivosti i nepristranosti te bez bilo kakvih diskriminacijskih postupaka.

Ovaj dokument se odnosi na sve prigovore upućene od strane klijenata, potencijalnih klijenata ili bilo koje zainteresirane strane koja može biti ili je nezadovoljna nekim aspektom naše usluge ili uslugom tvrtke certificirane od strane SGS-a.

Također, primjenjuje se i u slučaju podnošenja priziva klijenta na neku odluku SGS-a, kao i u slučaju rješavanja sporova.

## PRIGOVOR NA USLUGE ILI PROCESSE SGS-A

U prvom redu, prigovore treba uputiti na vaš lokalni ured SGS-a radi istrage i odgovora. Dobiti ćete potvrdu prijema, nakon čega će biti pokrenuto preispitivanje Vašeg pitanja, a odgovor će dati osoba nezavisna od predmeta podnošenja prigovora.

## PRIGOVOR NA TVRTKU CERTIFICIRANU OD STRANE SGS-A

Sudjelovanje SGS-a u žalbama upućenima na rad certificiranih tvrtki ograničeno je na preispitivanje i ocjenjivanje je li tvrtka sukladna sa zahtjevima certifikacije te na poduzimanje odgovarajuće radnje u skladu s rezultatom ocjene. SGS se ne uključuje u individualne slučajeve i sporove.

### a. Prigovor na rad tvrtke certificirane od strane SGS-a:

Kupac ili zainteresirana strana mogu imati razlog za prigovor kako tvrtka certificirana od strane SGS-a nije isporučila ili se nije ponašala u skladu s primjenjivom normom, proizvodima ili uslugama u okviru predmeta svoje akreditirane certifikacije. Primjedbe treba, u prvom redu, uputiti certificiranoj tvrtki kako bi joj se omogućila obrada kroz svoju formalnu proceduru za prigovore, a u okviru Sustava Upravljanja te bi ih tvrtka trebala riješavati u dogovoru s podnosiocem prigovora.

Ukoliko certificirana tvrtka ne odgovori na zadovoljavajući način na Vaš prigovor, SGS će istražiti da li se sa prigovorom postupalo u skladu sa tvrtkinom procedurom za rješavanje prigovora, tj. da li tvrtka i dalje ispunjava zahtjeve odgovarajuće norme.

Certifikacijsko tijelo će spram tvrtke zadržati anonimnost podnosioca prigovora, ukoliko klijent osigura odgovarajuće objašnjenje za potrebom čuvanje iste.

### b. Prigovori vezani za pogrešno predstavljanje ili generalne aktivnosti tvrtki certificiranih od strane SGS-a

U svakom slučaju, kada imate informaciju o mogućoj zlouporabi, netočnoj interpretaciji (predstavljanju) ili drugim aktivnostima certificirane tvrtke koja nije u skladu s dodijeljenim certifikatom, prijavite to direktno SGS. Vaš prigovor će biti zaprimljen i razmotren te ćete biti obaviješteni o ishodu rješavanja istog.

Preporučuje se da prvo kontaktirate lokalni ured SGS-a, ali se možete obratiti i direktno uredu ili ispostavi SGS-a koju je moguće identificirati na svakom pojedinačnom certifikatu, na web stranici certifikacijske sheme (npr. FSC, BRC) ili se u određenim slučajevima, možete

javiti putem SGS linkova napisanih na dnu ovog dokumenta. Ti prigovori biti će tretirani kao povjerljivi, a identitet podnosioca

prigovora neće biti poznat certificiranoj tvrtki.

## PRIZIVI ILI SPOROVI

U slučaju kada se prigovor između SGS-a i klijenta ne može riješiti, tj. kada klijent ne prihvaća odgovor SGS-a, isti može podnijeti priziv. Detalje o navedenom postupku ćete dobiti kada se obratite lokalnom SGS uredu. Sporovi se u konačnici tretiraju u suglasnosti sa pravilima akreditacije, specifičnim pravnim postupkom navedenim u ugovoru ili prema uobičajenom zakonodavstvu u zemlji u kojoj se pruža usluga.

Postupak rješavanja priziva ili prigovora

- Priziv ili prigovor treba dostaviti pisanim putem.
- Kako bi se omogućila realizacija ovog postupka, prizivi i prigovori moraju uključivati sljedeće informacije:
  - Ime i kontakt inormacije podnosioca
  - Jasan opis sporne situacije
  - Dokaz kojim se dokazuje svaki element ili aspekt priziva ili prigovora (dokumenta, lokacije, osobe, datumi itd.)
- Prijem zaprimljenog priziva ili prigovora biti će potvrđen od strane SGS-a ;
- SGS će dostaviti inicijalni odgovor, uključujući kratak opis smjera djelovanja u cilju rješavanja priziva ili prigovora, u roku od 2 (dva) tjedna;
- SGS će obavještavati podnosioca o napretku u rješavanju priziva ili prigovora;
- SGS će istražiti navode i specificirati sve predložene akcije za rješavanje priziva ili prigovora;
- SGS će obavijestiti podnosioca o konačnom rješenju priziva ili prigovora.

## VAŽNE NAPOMENE

- U slučaju priziva ili prigovora na nesukladnost, Klijent bi trebao nastaviti odgovarati/ rješavati nesukladnost u traženom roku jer se u nekim programima primjenjuju fiksni vremenski rokovi koji mogu utjecati na neprekinutu valjanost certifikacije.
- Povjerljivost nekih detalja ishoda priziva ili prigovora može biti zahtijevana od strane akreditacijskih zahtjeva ili SGS ugovora o certifikaciji.
- Svaka strana koja podnosi prigovor ima mogućnost direktnog obraćanja akreditacijskom tijelu te pozivanje na odgovarajući postupak za rješavanje sporova akreditacijskog tijela.

## SGS-ADDRESE

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Zásady a postupy pro případy stížností, sporů a odvolání

Proces reagování na stížnosti, spory a odvolání, jakož i adresování těchto stížností, odvolání a sporů tvoří nedílnou součást našich vztahů s klienty a přispívá k zajištění spokojenosti našich klientů.

Zásadou SGS je, že stížnosti a odvolání se vyřizují v přiměřených lhůtách a co nejtransparentnějším způsobem při plném respektování zásad a požadavků důvěrnosti a nestrannosti, a že v souvislosti s nimi nedojde k žádným diskriminačním akcím.

Tento dokument se použije pro jakoukoli stížnost vznesenou stávajícím klientem, potenciálním klientem nebo jakoukoli třetí osobou, která by mohla být znepokojena jakýmkoli aspektem našich služeb nebo služeb či výkonu společnosti certifikované SGS, nebo by mohla být nespokojena s jakýmkoli aspektem našich služeb nebo služeb či výkonu společnosti certifikované SGS.

Použije se také v případech odvolání klienta proti rozhodnutí SGS nebo v jakémkoli jiném sporu.

## STÍŽNOSTI NA SLUŽBY NEBO POSTUPY SGS

Stížnosti by měly být na prvním místě adresovány Vaší místní kanceláří SGS, aby je tato mohla vyšetřit a mohla na ně odpovědět. Obdržíte potvrzení přijetí, bude zahájeno přezkoumání dané záležitosti a odpověď vydá osoba nezúčastněná na dané záležitosti.

## STÍŽNOSTI NA SPOLEČNOST CERTIFIKOVANOU SGS

Zapojení SGS do stížností na společnosti certifikované SGS se omezuje na prozkoumání a posouzení, zda daná společnost postupovala v souladu s požadavky certifikace a zda je potřeba použít příslušná opatření. SGS se nezapojuje do žádných jednotlivých případů sporu.

a. Stížnosti týkající se dodávky společnosti certifikované SGS:

Klient nebo zúčastněná strana může mít důvod si stěžovat, že společnost certifikovaná SGS nepostupovala nebo neplnila v souladu s dohodnými standardy, výrobky nebo službami v rámci své akreditované certifikace. Stížnosti by měly být především adresovány této certifikované společnosti, aby je mohla prošetřit v rámci svých Zásad pro vyřizování stížností a mohla konkrétní stížnost přímo vyřídit.

Jestliže certifikovaná společnost neodpoví uspokojivě na Vaši stížnost, SGS prověří, zda Vaše stížnost byla vyřízena v souladu se zásadami pro vyřizování stížností této společnosti a zda společnost i nadále splňuje požadavky příslušného standardu.

Certifikační orgán zachová anonymitu stěžovatele ve vztahu ke klientovi, jestliže stěžovatel poskytne dostatečné odůvodnění pro zachování anonymity.

b. Obavy nebo stížnosti týkající se nesprávného zastupování nebo všeobecné činnosti společnosti certifikované SGS

V jakémkoli případě, kdy má stěžovatel informace o možném podvodném, nesprávném nebo jiném jednání certifikované společnosti, neodpovídajícím její certifikaci, by měly být tyto informace oznámeny přímo SGS. Obdržíte potvrzení o doručení Vaší stížnosti a budete informováni o výsledku.

Doporučuje se, aby stěžovatel nejprve kontaktoval místní kancelář SGS, nebo aby předložil svoji stížnost přímo příslušné akreditované kanceláři, jejíž název lze zjistit na jednotlivém

certifikátu, na příslušných internetových stránkách vlastníka (např. FSC, BRC) nebo v některých případech pomocí níže uvedených odkazů SGS.

Tyto stížnosti budou vyřizovány anonymně a identita stěžovatele nebude sdělena certifikované společnosti.

## SPORY A ODVOLÁNÍ

V případě, že stížnost mezi SGS a klientem nemůže být vyřešena a klient nepřijme odpověď SGS, lze podat odvolání. Podrobnosti poskytne na požádání Vaše místní kancelář SGS. Spory budou s konečnou platností vyřešeny v souladu s pravidly akreditace, platnými právními předpisy uvedenými konkrétně ve smlouvě nebo podle běžných právních předpisů příslušného státu.

Postup pro řešení stížností a odvolání

- Stížnost nebo odvolání musí být předloženy v písemné formě.
- Pro usnadnění tohoto procesu by stížnosti a odvolání měly obsahovat tyto údaje:
  - Jméno a kontaktní údaje stěžovatele;
  - Jasný popis případu;
  - Důkazy na podporu každého prvku nebo aspektu stížnosti nebo odvolání (doklady, místa, osoby, data atd.);
- Doručení stížnosti nebo odvolání bude potvrzeno SGS;
- SGS poskytne první odpověď, včetně nástinu navrhovaného opatření, ve lhůtě dvou (2) týdnů;
- SGS bude průběžně informovat stěžovatele o postupu při posuzování stížnosti nebo odvolání;
- SGS prověří tvrzení a uvede všechna svá navrhovaná opatření pro vyřešení stížnosti nebo odvolání;
- SGS informuje stěžovatele, jakmile bude stížnost považována za vyřešenou.

## DŮLEŽITÉ POZNÁMKY

- V případě stížnosti nebo odvolání proti neshodě by měl klient i nadále reagovat a řešit neshodu v požadovaném časovém horizontu, protože v některých schématech platí pevné časové rámce, které mohou mít vliv na trvalou platnost certifikace.
- Některé podrobnosti týkající se výsledků mohou být chráněny doložkami o důvěrném charakteru akreditačních požadavků nebo podle certifikačních smluv SGS.
- Jakákoli ze stran, která podává stížnost, má možnost odvolat se nejdříve k akreditačnímu orgánu a nakonec na postup pro řešení sporů příslušného akreditačního orgánu.

## ADRESY SGS

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Klager, tvister og appelpolitik og proces

Processen for håndtering af klager, tvister og appeller er en integreret del af vores virksomheds kunderelationer og sikkerhed for kundetilfredshed.

Det er SGS's politik, at klager og klager skal behandles inden for en rimelig tidsramme og så gennemsigtigt som muligt, samtidig med at principperne og kravene om fortrolighed og upartiskhed overholdes fuldt ud, og at behandlingen af disse ikke vil resultere i nogen form for diskriminerende handlinger.

Dette dokument gælder for enhver klage, der er indgivet af en kunde, potentiel kunde eller enhver interessent, der måtte være bekymret over eller er utilfredse med et hvilket som helst aspekt af vores service eller en service eller ydelse fra en virksomhed, der er certificeret af SGS.

Den er også gældende i tilfælde af en kundes appel af en SGS-afgørelse eller i enhver anden tvist.

## KLAGER OVER SGS-SERVICE ELLER -PROCESSER.

Klager skal i første omgang rettes til dit lokale SGS-kontor, for at de kan undersøge og reagere. Du vil modtage en kvittering på at din klage er registreret, en undersøgelse af sagen vil blive indledt, og et svar vil blive givet af en uvildig person (som ikke er en del af klage-sagen).

## KLAGER OVER ET FIRMA CERTIFICERET AF SGS.

SGS' involvering i klager over certificerede virksomheder er begrænset til at gennemgå og vurdere, om virksomheden er i overensstemmelse med kravene til certificering, samt til påkrævede passende foranstaltninger som følge af denne evaluering. SGS involverer sig ikke i individuelle tvist tilfælde.

### a. Klager over levering af resultater af en SGS-certificeret virksomhed:

En kunde eller en interesseret part kan have grund til at klage over, at et SGS-certificeret selskab ikke har leveret eller udført i overensstemmelse med aftalte standarder, produkter eller tjenester inden for rammerne af deres akkrediterede certificering. Klager bør i første omgang rettes til det certificerede selskab for at give dem mulighed for at behandle klagen i deres formelle klageproces i ledelsessystemet og for at løse klagen direkte med klageren.

Hvis den certificerede virksomhed ikke reagerer tilfredsstillende på din klage, vil SGS undersøge, om din klage er blevet administreret i overensstemmelse med virksomhedens klageproces, og at virksomheden fortsat overholder kravene i den relevante standard.

Certificeringsorganet bevarer klagerens anonymitet over for klienten, hvis klageren giver en passende begrundelse for at opretholde anonymiteten.

### b. Bekymringer eller klager over vildledning eller generelle aktiviteter i et SGS-certificeret selskab

I alle tilfælde, hvor klageren har oplysninger om den certificerede virksomheds eventuelle svigagtige, urigtige eller andre aktiviteter, der er upassende for deres certificering, bør dette indberettes direkte til SGS. Modtagelsen af din klage vil blive anerkendt, og du vil få feedback om resultatet.

Klageren anbefales først at kontakte det lokale SGS-kontor eller kan gøre opmærksom på problemet direkte til det relevante akkrediterede kontor, som kan identificeres på det individuelle certifikat, på den relevante ordnings ejers

websted (f.eks. FSC, BRC) eller i visse tilfælde på SGS-linkene nedenfor.

Sådanne klager vil blive behandlet fortroligt, og klagerens identitet vil ikke blive gjort kendt af det certificerede selskab.

Tvister og appeller

Hvis en klage mellem SGS og en kunde ikke kan løses, og kunden ikke accepterer SGS' svar, kan der appelleres. Oplysninger vil blive gjort tilgængelige efter anmodning til dit lokale SGS-kontor. I sidste ende skal tvister håndteres i overensstemmelse med reglerne for akkreditering, lovgivning specifikt gældende for den pågældende kontrakt eller normal lovgivning i det land, hvor servicen er leveret.

Klage- og klageløsningsproces

- En klage eller appel skal indgives skriftligt.
- For at hjælpe med denne proces bør klager og appeller inkludere følgende oplysninger:
  - Klagerens navn og kontaktoplysninger
  - Klar beskrivelse af problemet
  - Dokumentation til støtte for hvert element eller aspekt af klagen eller klagen (dokumenter, steder, personer, datoer osv.)
- Modtagelse af en indgivet klage eller appel vil blive anerkendt af SGS;
- SGS vil give et første svar, herunder en oversigt over den foreslåede fremgangsmåde for at følge op på klagen eller appellen, inden for to (2) uger;
- SGS vil holde klageren underrettet om fremskridt i vurderingen af klagen eller appellen.
- SGS vil undersøge påstandene og specificere alle sine foreslåede handlinger som konklusion på klagen eller appellen.
- SGS vil endelig underrette klageren, når klagen anses for afsluttet.

## VIGTIGE BEMÆRKNINGER

- I tilfælde af en klage eller appel af en manglende overensstemmelse (Non-Conformity), bør kunden fortsætte med at reagere på / adressere den manglende overensstemmelse inden for den krævede tidsramme, da der for nogle ordninger (schemes) gælder fastsatte tidsfrister, som kan påvirke gyldigheden af den igangværende certificering.
- Nogle detaljer omhandlende resultatet kan være beskyttet af fortrolighedsklausulerne i akkrediteringskravene eller af SGS-certificeringskontrakterne.
- Enhver part, der indgiver en klage, har mulighed for at appellere til først akkrediteringsorganet og i sidste ende til det relevante akkrediteringsorgans tvistbilæggelsesproces.

## SGS-ADRESSER

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)



# Beleid en Procedure aangaande Klachten, Geschillen en Beroepen

Het proces van het beantwoorden en behandelen van klachten, geschillen en beroepen is een integraal onderdeel van de klant relaties en het verzekeren van klantentevredenheid binnen ons bedrijf.

Het behoort tot het SGS beleid dat klachten en beroepen moeten behandeld worden binnen een redelijke tijdsspanne en zo transparent als mogelijk, terwijl de principes en vereisten van vertrouwelijkheid en onpartijdigheid volledig gerespecteerd worden en niet zullen resulteren in enige discriminatoire maatregelen.

Dit document is van toepassing for elke klacht geformuleerd door een klant, potentiële klant of enige belanghebbende die bezorgdheden zou hebben of ontevreden zou zijn over enig aspect van onze dienstverlening of de dienstverlening of performantie van een bedrijf gecertificeerd door SGS.

Het is ook van toepassing in geval van een beroep door een klant tegen een beslissing van SGS, of in enig ander geschil.

## KLACHTEN OVER DE DIENSTVERLENING OF PROCESSEN VAN SGS.

Klachten dienen in eerste instantie gericht te worden aan uw lokaal SGS kantoor om de zaak te onderzoeken en te beantwoorden. U zult een bevestiging ontvangen, een onderzoek van de zaak zal worden opgestart, en een antwoord zal geformuleerd worden door een persoon die niet betrokken is bij de zaak.

## KLACHTEN OVER EEN BEDRIJF GECERTIFICEERD DOOR SGS.

De betrokkenheid van SGS bij klachten tegen gecertificeerde bedrijven is beperkt tot de controle en evaluatie of het bedrijf al dan niet conform de certificatie eisen werkt, en het vereisen van gepaste actie ten gevolge hiervan. SGS zal niet betrokken worden in individuele geschillen.

### a. Klachten over de performantie van een SGS gecertificeerd Bedrijf:

Een klant of belanghebbende partij kan redding hebben om te klagen dat een SGS gecertificeerd bedrijf niet geleverd heeft in overeenstemming met de gangbare standaarden, producten of diensten onder de scope van hun geaccrediteerde certificatie. Klachten dienen in eerste instantie gericht te worden aan het gecertificeerd bedrijf om hen toe te staan de klacht te behandelen in hun eigen formele Management Systeem klachtenprocedure, en om deze rechtstreeks op te lossen met de klagende partij.

Als het gecertificeerd bedrijf niet naar tevredenheid antwoordt op uw klacht, zal SGS onderzoeken of uw klacht is behandeld in overeenkomst met de klachtenprocedure van het bedrijf, en dat het bedrijf nog steeds voldoet aan de eisen van de relevante standaard.

De certificatie instelling zal de anonimiteit van de klager bewaren ten overstaan van de klant, als de klager een gedegen rechtvaardiging aanbrengt om de anonimiteit te bewaren.

### b. Bezorgdheden of klachten over misleidende of algemene activiteiten van een SGS gecertificeerd Bedrijf

In elk geval waar de klager informatie heeft over mogelijk frauduleuze, misleidende of andere activiteiten van het gecertificeerd bedrijf die niet stroken met hun certificatie, moet dit

rechtstreeks aan SGS gemeld worden. Uw klacht zal bevestigd worden en u zult feedback krijgen over de uitkomst.

Het wordt de klager aangeraden om eerst contact op te nemen met het plaatselijke SGS kantoor, maar het mag

ook direct onder de aandacht worden gebracht van het betreffende geaccrediteerde kantoor. Dit geaccrediteerde kantoor kan worden geïdentificeerd via het individuele certificaat, via de website van de betreffende schema eigenaar (bijvoorbeeld FSC, BRC) of in sommige gevallen via de SGS links hieronder.

Desbetreffende klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld en de identiteit van de klager zal niet bekend gemaakt worden aan het gecertificeerde bedrijf.

## DISPUTEN EN BEROEPEN

Wanneer een klacht tussen SGS en een klant niet kan worden opgelost, en de klant accepteert het antwoord van SGS niet, kan beroep worden aangetekend. Informatie hierover zal op verzoek beschikbaar worden gesteld aan uw lokale SGS kantoor. Tenslotte zullen disputen worden behandeld volgens de accreditatie regels, volgens wetgeving als specifiek van toepassing in het contract, of volgens de normale wetgeving in het betreffende land.

Proces voor het oplossen van een klacht en beroep

- Een klacht of beroep moet schriftelijk worden ingediend.
- Om te kunnen acteren in dit proces zou een klacht of beroep de volgende informatie moeten bevatten:
  - Naam en contact gegevens van de klager
  - Duidelijke omschrijving van de zaak
  - Ondersteunend bewijs voor elk element of aspect van de klacht (documenten, lokaties, personen, data, etc.)
- Ontvangst van een ingediende klacht of beroep zal kenbaar worden gemaakt door SGS;
- SGS zal binnen twee (2) weken voorzien in een initieel antwoord, inclusief een schets van de voorgestelde richting van actie om tot een vervolg te komen op de klacht of het beroep;
- SGS zal de klager op de hoogte houden van de voortgang in de behandeling van de klacht of het beroep;
- SGS zal de beschuldigingen onderzoeken en alle voorgestelde acties specificeren tot besluit van de klacht of het beroep;
- SGS zal uiteindelijk de klager verwittigen als de klacht als gesloten wordt beschouwd.

## BELANGRIJKE OPMERKINGEN

- In het geval van een klacht of beroep tegen een non-conformiteit, moet de klant blijven reageren op / de non-conformiteit aanpakken binnen het vereiste tijdsbestek, aangezien onder sommige schema's vaste tijdsdrempels van toepassing zijn die van invloed kunnen zijn op de lopende geldigheid van certificering.
- Het kan wezen dat sommige details, gerelateerd aan de uitkomst, moeten worden beschermd door de vertrouwelijkheidsclausules van de accreditatie eisen of door de SGS certificatie contracten.
- Elke partij die een klacht indient heeft de mogelijkheid om beroep aan te tekenen met betrekking tot hun klacht, eerst bij de accreditatie instelling en tenslotte bij het dispuut oplossingsproces van de betreffende accreditatie instelling.

## SGS-ADDRESSES

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Kaebuste, vaidluste ja apellatsioonipoliitika ning-protsess

Kaebustele, vaidlustele ja apellatsioonidele vastamise ja nende lahendamise protsess on lahutamatu osa meie ettevõtte kliendisuhetest ja kliendirahulolu tagamisest.

SGS-i poliitika kohaselt käsitletakse kaebusi ja apellatsioone mõistliku aja jooksul ning võimalikult läbipaistvalt, järgides samal ajal täielikult konfidentsiaalsuse ja erapooletuse põhimõtteid ja nõudeid ning selle tulemuseks ei ole diskrimineerivad meetmed.

See dokument kehtib kliendi, potentsiaalse kliendi või mis tahes sidusrühma esitatud kaebuse kohta, kes võib olla mures või ei ole rahul meie teenuse mis tahes aspektiga või SGS-i sertifitseeritud ettevõtte teenuse või tegevusega.

Seda kohaldatakse ka kliendi kaebuse korral SGS-i otsuse peale või mis tahes muus vaidluses.

## **KAEBUSED SGS-I TEENUSE VÕI PROTSESSIDE KOHTA.**

Kaebused tuleks kõigepealt uurimiseks ja vastamiseks adresseerida teie kohaliku SGS-i büroo poole. Te saate kinnituse, algatatakse küsimuse läbivaatamine ja vastuse annab isik, kes on probleemist sõltumatu.

## **KAEBUSED SGS-I POOLT SERTIFITSEERITUD ETTEVÕTTE KOHTA.**

SGS-i osalemine sertifitseeritud äriühingute vastu esitatud kaebustes piirub läbivaatamise ja hindamisega selle kohta, kas ettevõtte vastab sertifitseerimise nõuetele ja nõuab seetõttu asjakohaseid meetmeid. SGS ei sekku üksikvaidlustesse.

a. Kaebused SGS-i poolt sertifitseeritud ettevõtte tegevuse kohta:

Kliendil või huvitatud osapoolel võib olla põhjust esitada kaebus, et SGS-i poolt sertifitseeritud ettevõtte ei ole toiminud või tegutsenud vastavalt kokkulepitud standarditele, toodetele või teenustele akrediteeritud sertifitseerimise raames. Kaebused tuleks kõigepealt käsitleda sertifitseeritud äriühinguga, et nad saaksid kaebust käsitleda oma ametliku juhtimissüsteemi kaebuste menetlemise käigus ja lahendada see kaebuse esitajaga otse.

Kui sertifitseeritud ettevõtte ei vasta teie kaebusele rahuldavalt, uurib SGS teie kaebust vastavalt ettevõtte kaebuste menetlemisele ja et ettevõtte järgib jätkuvalt vastava standardi nõudeid.

Sertifitseerimisasutus säilitab kaebuse esitaja anonüümsuse kliendi suhtes, kui kaebuse esitaja esitab anonüümsuse säilitamiseks piisava põhjenduse.

b. Mured või kaebused SGS-i poolt sertifitseeritud ettevõtte valeandmete esitamise või üldise tegevuse kohta

Igal juhul, kui kaebuse esitajal on teavet sertifitseeritud äriühingu võimaliku pettuse, valeandmete esitamise või muu tegevuse kohta, mis ei ole nende sertifitseerimise kohased, tuleks sellest teatada otse SGS-ile. Te saate kaebuse esitamise kohta kinnituse ja teile antakse tulemuse kohta tagasisidet.

Kaebuse esitajal soovitatakse esmalt võtta ühendust kohaliku SGS-i bürooga või tuua see otse vastavasse akrediteeritud büroosse, mille andmed leiab sertifikaadilt, asjakohase süsteemi omaniku veebisaidilt (nt FSC, BRC) või teatavatel juhtudel alltoodud SGS-i linkidel.

Selliseid kaebusi käsitletakse konfidentsiaalsena ja kaebuse esitaja isikut ei teavitata sertifitseeritud äriühingule.

## **VAIDLUSED JA APELLATSIOONID**

Kui SGS-i ja kliendi vahelist kaebust ei ole võimalik lahendada ja klient ei nõustu SGS-i vastusega, võib esitada apellatsiooni. Üksikasjad tehakse soovi korral kättesaadavaks teie kohaliku SGS-i kontorile. Lõppkokkuvõttes lahendatakse vaidlusi vastavalt akrediteerimiseeskirjadele, õigusaktidele, mida kohaldatakse konkreetse tegevusriigi lepingu- või tavaõiguses.

Kaebuste ja kaebuste lahendamise protsess

- Kaebus või kaebus esitatakse kirjalikult.
- Selle protsessi lihtsustamiseks peaksid kaebused ja apellatsioonid sisaldama järgmist teavet:
  - Kaebuse esitaja nimi ja kontaktandmed
  - Probleemi selge kirjeldus
  - Tõendid, mis toetavad kaebuse või apellatsiooni iga elementi või aspekti (dokumendid, asukohad, isikud, kuupäevad jne)
- Esitatud kaebuse või apellatsiooni saamist kinnitab SGS;
- SGS annab esialgse vastuse, sealhulgas ülevaate kavandatavast tegevussuunast kaebuse või apellatsiooni menetlemiseks kahe (2) nädala jooksul;
- SGS hoiab kaebuse esitajat kursis kaebuse või apellatsiooni hindamise edusammudega;
- SGS uurib väiteid ja täpsustab kõik oma kavandatud meetmed kaebuse või apellatsiooni lahendamiseks.
- Kui kaebus loetakse lõpetatuks, teavitab SGS sellest kaebuse esitajat.

## **OLULISED MÄRKUSED**

- Mittevastavuse või vaidlustamise korral peaks Klient sellele vaatamata jätkama mittevastavusele vastamist / selle lahendamist nõutava aja jooksul, kuna mõnede skeemide puhul kohaldatakse kehtestatud tähtaegu, mis võivad mõjutada sertifitseerimise jätkuvat kehtivust.
- Mõningaid tulemusega seotud üksikasju võivad kaitsta akrediteerimisnõuete konfidentsiaalsusklauslid või SGS-i sertifitseerimislepingud.
- Igal kaebuse esitanud poolel on võimalus esitada oma apellatsioon kõigepealt akrediteerimisasutusele ja lõpuks vastava akrediteerimisasutuse vaidluste lahendamise protsessile.

## **SGS-AADRESSID**

- [SGS Kontorite kataloog](#)
- [SGS metsanduse ja tarneahela akrediteeringute kontaktid](#)

# Politique et processus de réclamations, de conflits et de contestations

Le processus de réponse et d'adressage de réclamations, de conflits et de contestations fait partie intégrante des relations aux clients de notre société et de l'assurance de la satisfaction de la clientèle.

Il en va de la politique SGS que les réclamations et contestations soient traitées dans un délai raisonnable et de manière aussi transparente que possible, en respectant les principes et les exigences de confidentialité et d'impartialité et sans qu'il n'en résulte aucune action discriminatoire.

Ce document est applicable pour toute réclamation provenant d'un client établi, potentiel ou toute partie prenante qui pourrait avoir des préoccupations ou des insatisfactions avec un quelconque aspect relatif à notre service ou relatif à un service ou une prestation d'une société certifiée par SGS.

Il est également applicable en cas de contestation d'un client contre une décision de SGS ou tout autre litige.

## RÉCLAMATIONS CONCERNANT LE SERVICE OU LES PROCESSUS SGS

En premier lieu, les réclamations devraient être adressées, à votre bureau SGS local, pour recherche et traitement. Vous recevrez un accusé de réception, un examen de la question sera initié et une réponse sera donnée par une personne n'étant pas impliquée dans le cas.

## RÉCLAMATIONS CONCERNANT UNE SOCIÉTÉ CERTIFIÉE PAR SGS

L'engagement de SGS dans les réclamations contre des sociétés certifiées se limite à l'examen et l'évaluation du fait que la société respecte les exigences de certification et qu'elle applique les mesures appropriées en conséquence. SGS ne s'engagera pas dans des cas de litiges individuels.

a. Réclamations concernant la performance de livraison d'une société certifiée par SGS:

Un client ou une partie intéressée peut avoir raison de se plaindre qu'une société certifiée par SGS n'ait pas fourni ou effectué, en accord avec les normes convenues, les produits ou services dans la pleine étendue de leur certification accréditée. Les réclamations devraient, en premier lieu, être adressées à la société certifiée pour lui permettre d'adresser la réclamation au système de gestion officiel des réclamations, de la traiter et de la résoudre directement avec le plaignant.

Si la société ne répond pas à votre réclamation de manière satisfaisante, SGS va examiner si la réclamation a été traitée en accord avec le processus de gestion des réclamations de la société et que la société continue de satisfaire aux exigences de la norme en question.

L'organisme de certification doit conserver l'anonymat du plaignant en relation avec le client si le plaignant fourni une justification adéquate pour le maintien de l'anonymat.

b. Préoccupation ou réclamations concernant la fausse représentation ou des activités générales d'une société certifiée par SGS:

Dans tout cas où le plaignant possède des informations concernant de possibles fausses ou frauduleuses représentations ainsi que d'autres activités inappropriées en matière de certification de la société certifiée, ceci devrait directement être rapporté à SGS. Vous recevrez un accusé de réception et un retour vous sera donné concernant son aboutissement.

Il est recommandé au plaignant de contacter d'abord le bureau SGS local ou de présenter la réclamation directement au bureau accrédité approprié, qui peut être identifié sur le certificat individuel, dans le système adéquat du site internet du propriétaire (p. ex. FSC, BRC) ou dans certains cas au

moyen des liens SGS ci-dessous.

De telles réclamations seront traitées de manière confidentielle et l'identité du plaignant ne sera pas divulguée à la société certifiée.

## CONFLITS ET CONTESTATIONS

Quand une réclamation entre SGS et un client ne peut être résolu, et que le client n'accepte pas la réponse de SGS, une contestation peut être faite. Sur demande, des détails seront disponibles auprès de votre bureau SGS local. Finalement, les conflits devraient être traités conformément aux règles d'accréditation, la législation spécifiquement applicable en contrat ou la législation normale du pays en question.

Processus de résolution des réclamations et des contestations

- Une réclamation ou une contestation doit être envoyée par écrit.
- Pour faciliter le processus, les réclamations et les contestations devraient comprendre les informations suivantes :
  - nom et coordonnées du plaignant ;
  - description claire du problème ;
  - preuves à l'appui de chaque élément ou aspect de la réclamation ou de la contestation (documents, lieux, personnes, dates, etc.) ;
- Pour les réclamations ou les contestations, vous recevrez un accusé de réception de la part de SGS;
- SGS formulera une première réponse incluant une esquisse proposant une façon de procéder pour suivre la réclamation ou la contestation dans un délai de deux (2) semaines ;
- SGS tiendra les plaignants au courant de la progression de l'évaluation de la réclamation ou de la contestation ;
- SGS examinera les allégations et spécifiera ses actions proposées en lien avec la réclamation ou la contestation ;
- SGS informera finalement notifier le plaignant quand la réclamation sera considérée comme étant close.

## REMARQUES IMPORTANTES

- En cas de plainte ou d'appel contre une non-conformité, le client doit continuer à répondre / traiter la non-conformité dans les délais requis, car dans certains systèmes, des échéances fixes s'appliquent, ce qui peut avoir une incidence sur la validité continue de la certification.
- Certains détails en lien avec le résultat pourraient être protégés par des clauses de confidentialité des exigences d'accréditation ou par des contrats de certification SGS.
- Toute partie formulant une réclamation a l'opportunité de faire recourir sa réclamation d'abord à l'organe d'accréditation et finalement, au processus de résolution de litiges de l'organe d'accréditation adéquat.

## ADRESSES SGS

- [Annuaire des bureaux SGS](#)
- [Contacts SGS accréditations gestion forestière et chaîne de responsabilité](#)

# Verfahren bei Beschwerden, Uneinigkeit und Berufung

Das Verfahren zur Beantwortung und Behandlung von Beschwerden und Berufungen ist ein wesentlicher Bestandteil, welcher das Verhältnis zu unseren Kunden regelt und zur Sicherung der Kundenzufriedenheit dient.

Gemäss Firmenpolitik der SGS werden Beschwerden und Berufungen innerhalb einer angemessenen Frist und so transparent wie möglich behandelt. Die Grundsätze betreffend Vertraulichkeit und Unabhängigkeit sind dabei zu berücksichtigen und resultierende Massnahmen dürfen nicht diskriminierend sein.

Dieses Dokument ist anwendbar bei Beschwerden von Kunden, potentiellen Kunden oder Interessenvertretern, welche ihre Bedenken zu unseren Dienstleistungen äussern möchten oder mit der Leistungserbringung oder Leistungserfüllung von Unternehmen, welche durch SGS zertifiziert wurden, unzufrieden sind.

Das Dokument ist auch anwendbar für Beschwerden durch einen Kunden gegen Entscheide der SGS oder bei anderen Uneinigkeiten.

## BESCHWERDEN ÜBER SGS DIENSTLEISTUNGEN UND VERFAHREN

Die Beschwerden sollen in erster Instanz an das lokale SGS Büro gerichtet und von diesem beantwortet werden. Sie erhalten eine Empfangsbestätigung, die Bearbeitung wird eingeleitet und die Beantwortung wird durch eine Person erfolgen, welche nicht in den Fall involviert ist.

## BESCHWERDEN ÜBER EIN DURCH SGS-ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

Die Mitwirkung der SGS bei Beschwerden gegen zertifizierte Unternehmen beschränkt sich auf die Begutachtung der Konformität des Unternehmens mit den Zertifizierungsanforderungen und der Durchsetzung von daraus erforderlichen Massnahmen. SGS wird sich nicht in persönliche Streitigkeiten einmischen.

### a. Beschwerden über die Leistungserfüllung von SGS-zertifizierten Unternehmen

Ein Kunde oder ein Interessenvertreter kann Gründe vorbringen und sich über ein von SGS zertifiziertes Unternehmen beschweren, wenn dessen Leistungen nicht den Standards, Produkten oder Dienstleistungen entsprechen, welche gemäss Zertifizierungsbereich der akkreditierten Zertifizierung vorgegeben werden. Beschwerden sollen in erster Instanz an das zertifizierte Unternehmen gerichtet werden, um diesem zu ermöglichen, die Beschwerde nach dem eigenen formellen Beschwerdeverfahren zu behandeln und diese direkt mit dem Beschwerdeführer zu lösen.

Falls das zertifizierte Unternehmen unbefriedigend auf die Beschwerde reagiert, wird SGS untersuchen, ob die Beschwerde übereinstimmend mit den Verfahren des Unternehmens bearbeitet wurde und ob das Unternehmen weiterhin die Anforderungen an den betreffenden Standard erfüllt.

Die Zertifizierungsgesellschaft wird die Anonymität des Beschwerdeführers gewährleisten, falls der Beschwerdeführer diese adäquat begründet.

### b. Hinweise und Beschwerden betreffend Täuschung oder allgemeine Aktivitäten von SGS-zertifizierten Unternehmen

Falls der Beschwerdeführer Informationen über mögliche betrügerische, arglistige oder andere Aktivitäten des zertifizierten Unternehmens hat, welche einer Zertifizierung widersprechen, soll er diese direkt SGS zustellen. Der Empfang der Beschwerde wird bestätigt und Sie werden

eine Rückmeldung über das Ergebnis erhalten.

Es wird empfohlen, dass sich der Beschwerdeführer zuerst an das lokale SGS Büro wendet oder direkt an die akkreditierte Stelle, welche auf den einzelnen Zertifikaten, auf den Webseiten des Standardgebers (z.B. FSC, BRC) oder in einigen Fällen auf den SGS-Links unten angegeben wird.

Solche Beschwerden werden vertraulich behandelt und die Identität des Beschwerdeführers wird gegenüber dem zertifizierten Unternehmen nicht offengelegt.

## UNEINIGKEIT UND BERUFUNG

Falls eine Uneinigkeit zwischen SGS und dem Kunden nicht gelöst werden kann und der Kunde die Antwort von SGS nicht akzeptiert, kann er Berufung einlegen. Die Verfahrensdetails werden auf Anfrage vom lokalen SGS Büro zur Verfügung gestellt. Im äussersten Fall gelten bei solchen Uneinigkeiten die Akkreditierungsanforderungen und die Gesetzgebung, wie sie im Vertrag festgelegt wurde, oder die Gesetzgebung der Niederlassung.

Bereinigung von Beschwerde und Berufungen

- Eine Beschwerde oder Berufung ist in schriftlicher Form zu übermitteln;
- Die Beschwerde oder Berufung soll folgende Information beinhalten:
  - Name und Kontakt des Beschwerdeführers,
  - klare Beschreibung des Sachverhalts,
  - Nachweise, auf welche sich die einzelnen Punkte der Beschwerde oder der Berufung abstützen (Dokumente, Ortsangaben, Personen, Aufzeichnungen usw.);
- Der Empfang von Beschwerden oder Berufungen wird durch SGS bestätigt;
- SGS wird innerhalb von 2 Wochen eine erste Antwort abgeben, in welcher aufgezeigt wird, mit welchen Massnahmen die Beschwerde oder die Berufung bearbeitet werden soll;
- SGS wird den Beschwerdeführer über den Verlauf des Beschwerde- oder Berufungsverfahrens informieren;
- SGS wird alle Angaben untersuchen und Massnahmen festlegen, die zum Abschluss der Beschwerde oder der Berufung führen;
- SGS wird den Beschwerdeführer darüber informieren, wenn das Verfahren abgeschlossen ist.

## WICHTIGE HINWEISE

- Im Falle einer Beschwerde oder eines Appells gegen eine Nichtkonformität soll der Kunde weiterhin innerhalb des erforderlichen Zeitrahmens auf die Nichtkonformität reagieren / sie beheben, da im Rahmen einiger Systeme feste Fristen gelten, die sich auf die laufende Gültigkeit der Zertifizierung auswirken können.
- Einige Details zu den Ergebnissen sind möglicherweise durch Vertraulichkeitsklauseln in den Akkreditierungsanforderungen oder im Zertifizierungsvertrag geschützt.
- Jede Partei, welcher eine Beschwerde führt, hat die Möglichkeit Berufung einzulegen, zuerst bei der Akkreditierungsstelle und danach gemäss entsprechendem Berufungsverfahren der Akkreditierungsstelle.

## SGS ADRESSEN

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Πολιτική και διαδικασία παραπόνων, διαφορών και προσφυγών

Η διαδικασία ανταπόκρισης και αντιμετώπισης παραπόνων, διαφορών και προσφυγών αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των πελατειακών σχέσεων της εταιρείας μας και διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών.

Είναι πολιτική της SGS να διεκπεραιώνονται οι καταγγελίες και οι προσφυγές εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και με διαφάνεια, με πλήρη σεβασμό των αρχών και των απαιτήσεων εμπιστευτικότητας και αμεροληψίας και να μην οδηγούν σε ενέργειες που εισάγουν διακρίσεις.

Το παρόν έγγραφο ισχύει για κάθε παράπονο που εγείρεται από πελάτη, δυνητικό πελάτη ή οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο μέρος που μπορεί να έχει ανησυχίες ή να είναι δυσαρεστημένοι με οποιαδήποτε πτυχή της υπηρεσίας μας ή την υπηρεσία ή την απόδοση μιας εταιρείας πιστοποιημένης από την SGS.

Εφαρμόζεται επίσης σε περίπτωση προσφυγής πελάτη κατά απόφασης SGS ή οποιασδήποτε άλλης διαφοράς.

## ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ SGS.

Οι καταγγελίες θα πρέπει να απευθύνονται σε πρώτο βαθμό στο τοπικό γραφείο SGS για να διερευνηθεί και να απαντηθεί. Θα λάβετε επιβεβαίωση, θα ξεκινήσει μια αναθεώρηση του ζητήματος και θα δοθεί απάντηση από ένα άτομο ανεξάρτητο από το ζήτημα.

## ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΓΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΑΠΟ ΤΗΝ SGS.

Η συμμετοχή της SGS σε καταγγελίες κατά πιστοποιημένων εταιρειών περιορίζεται στον έλεγχο και την αξιολόγηση του κατά πόσον η εταιρεία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις πιστοποίησης και απαιτεί την κατάλληλη δράση ως αποτέλεσμα. Η SGS δεν θα εμπλακεί σε μεμονωμένες περιπτώσεις διαφορών.

a. Παράπονα σχετικά με την απόδοση μιας πιστοποιημένης εταιρείας SGS:

Ένας πελάτης ή ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να έχει λόγους να παραπονεθεί ότι μια εταιρεία πιστοποιημένη από την SGS δεν έχει παραδώσει ή εκτελέσει σύμφωνα με συμφωνημένα πρότυπα, προϊόντα ή υπηρεσίες στο πλαίσιο της διαπιστευμένης πιστοποίησής της. Οι καταγγελίες θα πρέπει, σε πρώτο βαθμό, να απευθύνονται στην πιστοποιημένη εταιρεία, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίσουν την καταγγελία στο πλαίσιο της επίσημης διαδικασίας υποβολής καταγγελιών του συστήματος διαχείρισης και να επιλύουν απευθείας με τον καταγγέλλοντα.

Εάν η πιστοποιημένη εταιρεία δεν απαντήσει ικανοποιητικά στο παράπονό σας, η SGS θα διερευνήσει ότι η διαχείριση της καταγγελίας σας έχει γίνει σύμφωνα με τη διαδικασία παραπόνων της εταιρείας και ότι η εταιρεία συνεχίζει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του σχετικού προτύπου.

Ο οργανισμός πιστοποίησης διατηρεί την ανωνυμία του καταγγέλλοντος σε σχέση με τον πελάτη, εάν ο καταγγέλλων παρέχει επαρκή αιτιολόγηση για τη διατήρηση της ανωνυμίας.

b. Ανησυχίες ή παράπονα σχετικά με την παραπλάνηση ή τις γενικές δραστηριότητες μιας Εταιρείας πιστοποιημένης από την SGS

Σε κάθε περίπτωση που ο καταγγέλλων διαθέτει πληροφορίες σχετικά με πιθανές δόλιες, παραπλανητικές ή άλλες δραστηριότητες της πιστοποιημένης εταιρείας ακατάλληλες για την πιστοποίησή τους, αυτό θα πρέπει να αναφέρεται απευθείας στην SGS. Το παράπονό σας θα επιβεβαιωθεί και θα σας δοθούν σχόλια σχετικά με το αποτέλεσμα.

Συνιστάται στον καταγγέλλοντα να επικοινωνήσει πρώτα με το τοπικό γραφείο SGS ή μπορεί να επιστήσει την προσοχή απευθείας στο αρμόδιο διαπιστευμένο γραφείο, το οποίο μπορεί να εντοπιστεί στο ατομικό πιστοποιητικό, στον κατάλληλο ιστότοπο ιδιοκτήτη συστήματος (π.χ. FSC, BRC) ή,

σε ορισμένες περιπτώσεις, στους παρακάτω συνδέσμους SGS.

Οι καταγγελίες αυτές θα αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά και η ταυτότητα του καταγγέλλοντος δεν θα γνωστοποιείται στην πιστοποιημένη εταιρεία.

## ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Όταν μια καταγγελία μεταξύ της SGS και ενός πελάτη δεν μπορεί να επιλυθεί και ο πελάτης δεν αποδέχεται την απάντηση της SGS, μπορεί να ασκηθεί προσφυγή. Λεπτομέρειες θα είναι διαθέσιμες κατόπιν αιτήματος στο τοπικό γραφείο SGS. Τέλος, οι διαφορές διεκπεραιώνονται σύμφωνα με τους κανόνες διαπίστευσης, τη νομοθεσία που εφαρμόζεται ρητά στη σύμβαση ή τη συνήθη νομοθεσία με τη χώρα λειτουργίας.

Διαδικασία επίλυσης παραπόνων και προσφυγών

- Η καταγγελία ή η προσφυγή υποβάλλεται γραπτώς.
- Για να συνδράμουν σε αυτή τη διαδικασία, οι καταγγελίες και οι προσφυγές θα πρέπει να περιλαμβάνουν τις ακόλουθες πληροφορίες:
  - Ονοματεπώνυμο και στοιχεία επικοινωνίας του καταγγέλλοντος
  - Σαφής περιγραφή του ζητήματος
  - Αποδεικτικά στοιχεία που υποστηρίζουν κάθε στοιχείο ή πτυχή της καταγγελίας ή της προσφυγής (έγγραφα, τοποθεσίες, πρόσωπα, ημερομηνίες κ.λπ.)
- Η παραλαβή μιας υποβληθείσας καταγγελίας ή προσφυγής θα επιβεβαιωθεί από την SGS.
- Η SGS θα δώσει μια πρώτη απάντηση, συμπεριλαμβανομένου ενός σχεδιαγράμματος των προτεινόμενων ενεργειών για την παρακολούθηση της καταγγελίας ή της προσφυγής, εντός δύο (2) εβδομάδων.
- Η SGS ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για την πρόοδο που έχει σημειωθεί όσον αφορά την αξιολόγηση της καταγγελίας ή της προσφυγής.
- Η SGS θα διερευνήσει τους ισχυρισμούς και θα διευκρινίσει όλες τις προτεινόμενες ενέργειες ως προς το συμπέρασμα της καταγγελίας ή της προσφυγής.
- Η SGS θα ενημερώσει τελικά τον καταγγέλλοντα όταν η καταγγελία θεωρηθεί ότι έχει περατωθεί.

## ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

- Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης ή προσφυγής κατά μη συμμόρφωσης, ο Πελάτης θα πρέπει να συνεχίσει να ανταποκρίνεται τη Μη Συμμόρφωση εντός του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος, καθώς στο πλαίσιο ορισμένων συστημάτων ισχύουν καθορισμένα χρονικά όρια που ενδέχεται να επηρεάσουν τη συνεχιζόμενη ισχύ της πιστοποίησης.
- Ορισμένες λεπτομέρειες σχετικά με το αποτέλεσμα μπορούν να προστατεύονται από τις ρήτρες εμπιστευτικότητας των απαιτήσεων διαπίστευσης ή από τις συμβάσεις πιστοποίησης SGS.
- Κάθε μέρος που προβαίνει σε καταγγελία έχει τη δυνατότητα να προσφύγει πρώτα στον οργανισμό διαπίστευσης και τελικά στη διαδικασία επίλυσης διαφορών του κατάλληλου οργανισμού διαπίστευσης.

## ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ SGS

- [Γραφεία SGS Κατάλογος](#)
- [SGS Δασοκομία και Αλυσίδα Διαπιστεύσεις Επιμέλειας Επαφές](#)

# პრეტენზიები, დავები და აპელირების პოლიტიკა და პროცესი

საჩივრებზე, დავებზე და აპელაციებზე რეაგირებისა და მათი განხილვის პროცესი წარმოადგენს ჩვენი კომპანიის კლიენტებთან ურთიერთობისა და მომხმარებელთა დაკმაყოფილების გარანტიის განუყოფელ ნაწილს.

SGS პოლიტიკაა, რომ საჩივრები და აპელაციები უნდა განიხილებოდეს გონივრულ ვადებში და რაც შეიძლება გამჭვირვალედ, კონფიდენციალურობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპებისა და მოთხოვნების სრული დაცვით და არ უნდა იწვევდეს რაიმე დისკრიმინაციულ ქმედებებს.

ეს დოკუმენტი ვრცელდება ნებისმიერ პრეტენზიაზე, რომელსაც წააყენებს კლიენტი, პოტენციური მომხმარებელი ან ნებისმიერი დაინტერესებული მხარე, რომელსაც შეიძლება შეფიქრიანდეს ან უკმაყოფილო იყოს ჩვენი სერვისის რომელიმე ასპექტით ან SGS-ს მიერ სერტიფიცირებული კომპანიის მომსახურებით ან ვალდებულების შესრულებით.

ის ასევე გამოიყენება მომხმარებლის მიერ SGS-ის გადაწყვეტილების გასაჩივრების შემთხვევაში ან სხვა დავის დროს.

## პრეტენზიები SGS-ს სერვისთან ან პროცესებთან დაკავშირებით

პრეტენზიებით პირველ რიგში უნდა მიმართოთ თქვენს ადგილობრივ SGS ოფისს, რომელიც შეისწავლის მათ და მოახდენს რეაგირებას. თქვენ მიიღებთ დასტურს, დაიწყება საკითხის განხილვა და საკითხისგან დამოუკიდებელი პირის მოახდენს რეაგირებას.

## საჩივრები SGS-ის მიერ სერტიფიცირებულ კომპანიასთან დაკავშირებით.

SGS-ის ჩართულობა სერტიფიცირებული კომპანიების წინააღმდეგ საჩივრებში შემოიფარგლება მხოლოდ იმის განხილვითა და შეფასებით, პასუხობს თუ არა კომპანია სერტიფიცირების მოთხოვნებს, რის შედეგადაც მოითხოვს შესაბამის მოქმედებას. SGS არ ჩაერთვება დავის კონკრეტულ შემთხვევებში.

### a. პრეტენზიები SGS სერტიფიცირებული კომპანიის შესრულების მიწოდებასთან დაკავშირებით

მომხმარებელს ან დაინტერესებულ მხარეს შეიძლება ჰქონდეს პრეტენზია, რომ SGS სერტიფიცირებულმა კომპანიამ არ მიაწოდა ან არ შეასრულა ვალდებულებები შეთანხმებული სტანდარტების, პროდუქტების ან სერვისების შესაბამისად მათი აკრედიტებული სერტიფიცირების ფარგლებში. პრეტენზიები პირველად შეიტანება სერტიფიცირებულ კომპანიაში, რათა მათ განიხილონ საჩივარი მათი ოფიციალური მართვის სისტემის საჩივრების პროცესის ფარგლებში და მოაგვარონ პრეტენზია უშუალოდ მომჩივანთან.

თუ სერტიფიცირებული კომპანია არ რეაგირებს თქვენს საჩივარზე დამაკმაყოფილებლად, SGS შეამოწმებს, რომ თქვენი საჩივარი დამუშავდა კომპანიის გასაჩივრების პროცესის შესაბამისად და რომ კომპანია აგრძელებს მუშაობას შესაბამისი სტანდარტის მოთხოვნების შესაბამისად.

სერტიფიკაციის ორგანომ უნდა შეინარჩუნოს მომჩივნის ანონიმურობა კლიენტთან მიმართებაში, თუ მომჩივანი წარმოაჩენს ადეკვატურ დასაბუთებას ანონიმურობის შესანარჩუნებლად.

### b. შემფოთება ან პრეტენზია SGS სერტიფიცირებული კომპანიის ცრუ განცხადებებთან ან ზოგად საქმიანობებთან დაკავშირებით

ნებისმიერ შემთხვევაში, თუ მომჩივანს აქვს ინფორმაცია სერტიფიცირებული კომპანიის შესაძლო თაღლითური, მოტყუებითი ან სხვა აქტივობების შესახებ, რომლებიც არ შეესაბამება მათ სერტიფიცირებას, ეს უნდა ეცნობოს უშუალოდ SGS-ს. თქვენი საჩივარი დადასტურდება და თქვენ მოგეცემათ პასუხი შედეგის შესახებ.

მომჩივანს ეძლევა რეკომენდაცია, პირველ რიგში დაუკავშირდეს SGS-ის ადგილობრივ ოფისს ან შეიძლება პირდაპირ მიაწოდოს იგი შესაბამისი აკრედიტებული ოფისის საყურადღებოდ, რომელსაც იპოვის კონკრეტულ სერტიფიკატში, შესაბამისი სქემის მფლობელის ვებ-გვერდზე (ანუ FSC, BRC) ან, კონკრეტულ შემთხვევებში, ქვემოთ მოცემულ SGS-ს ლინკებში

ასეთი საჩივრები დამუშავდება კონფიდენციალურად და მომჩივანის ვინაობა არ ეცნობა სერტიფიცირებულ კომპანიას.

## დავები და აპელაციები

თუ SGS-სა და მომხმარებელს შორის პრეტენზია ვერ მოგვარდა და მომხმარებელი არ ღებულობს SGS-ის პასუხს, შეიძლება შეტანილ იქნას აპელაცია. დეტალებს მიიღებთ მოთხოვნისამებრ თქვენს ადგილობრივ SGS ოფისში. საბოლოო ჯამში, დავები განიხილება აკრედიტაციის კანონმდებლობის წესების შესაბამისად, როგორც ეს კონკრეტულად გამოიყენება ხელშეკრულებაში ან საქმიანობის ქვეყნის ჩვეულებრივ კანონმდებლობაში.

საჩივრებისა და აპელაციების განხილვის პროცესი

- საჩივარი ან აპელაცია წარედგინება წერილობით
- პროცესის დასაადვილებლად, საჩივრები და აპელაციები უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:
  - მომჩივნის სახელი და საკონტაქტო დეტალები
  - საკითხის მკაფიო აღწერა
  - საჩივრის ან აპელაციის თითოეული ელემენტის ან ასპექტის მტკიცებულება (დოკუმენტები, ადგილები, პირები, თარიღები და ა.შ.)
  - წარდგენილი საჩივარის ან აპელაციის მიღება დადასტურებული იქნება SOS-ის მიერ
  - SGS მოგაწვდით თავდაპირველ პასუხს, მათ შორის მონახაზს საჩივრის ან აპელაციის შემდგომი განხილვის შემოთავაზებულ მსვლელობას ორი (2) კვირის ვადაში
  - SGS აცნობებს მომჩივანს საჩივრის ან აპელაციის შეფასების მსვლელობის შესახებ
  - SGS შეისწავლის ბრალდებებს და დააკონკრეტებს ყველა შემოთავაზებულ ქმედებებს საჩივრის ან აპელაციის დასასრულს
  - და ბოლოს, SGS აცნობებს მომჩივანს, როდესაც მიიჩნევა, რომ საჩივარი უნდა დასრულდეს

## მნიშვნელოვანი შენიშვნები

- შეუსაბამობაზე საჩივრის ან აპელაციის შემთხვევაში, კლიენტმა უნდა განაგრძოს რეაგირება / მიმართვა შეუსაბამობაზე საჭირო ვადებში, რადგან ზოგიერთი სქემის მიხედვით მოქმედებს ფიქსირებული დროის ზღვრები, რამაც შეიძლება გავლენა მოახდინოს სერტიფიცირების მიმდინარე ვალიდურობაზე
- შედეგთან დაკავშირებული ზოგიერთი დეტალი შეიძლება გათვალისწინებული იყოს აკრედიტაციის მოთხოვნების კონფიდენციალურობის დებულებებით ან SGS სერტიფიცირების ხელშეკრულებებით
- ნებისმიერ მხარეს, საჩივარის შეტანისას აქვს შესაძლებლობა, თავისი საჩივრის შედეგი ჯერ აკრედიტაციის ორგანოს მიმართოს, ხოლო საბოლოოდ, ჩართოს შესაბამისი აკრედიტაციის ორგანოს დავების დარეგულირების პროცესში

## SGS-ის მისამართები

- **SGS-ის ოფისების ცნობარი**
- **SGS სატყეო და მეურვეობის ჯაჭვის აკრედიტაციის კონტაქტები**

# एसजीएस प्रमाणीकरण और व्यापार संवर्धन शिकायतें, ववाद और अपील नीति और प्रक्रिया

एसजीएस प्रमाणीकरण और व्यापार संवर्धन शिकायतें, ववाद और अपील नीति और प्रक्रिया

शिकायतों, ववादों और अपील का जवाब देना एवं संबोधन करना हमारी कंपनी के ग्राहक संबंधों और ग्राहकों की संतुष्टिके आश्वासन का एक अभिन्न हिस्सा है।

The process of responding to and addressing complaints, disputes and appeals is an integral part of our company's client relations and assurance of customer satisfaction.

शिकायतों और अपीलों को एक उचित समय पैमाने के भीतर न्यंत्रित करना यह एसजीएस की नीति है और जहाँ तक संभव हो पारदर्शिता को अपनाया जाना है, जबकि पूरी तरह से सिद्धांतों और गोपनीयता और निष्पक्षता की आवश्यकताओं का सम्मान किया जाता है और इसका परिणाम बिना भेदभाव के होगा।

It is SGS policy that complaints and appeals shall be handled within a reasonable timescale and as transparently as possible, whilst fully respecting principles and requirements of confidentiality and impartiality and will not result in any discriminatory actions.

यह दस्तावेज किसी ग्राहक, संभावित ग्राहक या हितधारक द्वारा उठाए गए किसी भी शिकायत के लिए लागू है जिन्हें हमारी सेवा के किसी भी पहलू के बारे में या एसजीएस द्वारा प्रमाणीकृत कंपनी की सेवा या कार्यान्वयन में चिंता है या सेवा से असंतुष्ट है।

यह एसजीएस के नरिणय या किसी अन्य ववाद के विरुद्ध ग्राहक द्वारा किए गए अपील के लिए भी लागू है।

This document is applicable for any complaint raised by a customer, potential customer or any stakeholder who may have concerns about or are dissatisfied with any aspect of our service or the service or performance of a company certified by SGS.

It is also applicable in the case of an appeal by a customer against an SGS decision or in any other dispute.

## एसजीएस सेवा या प्रक्रियाओं के बारे में शिकायतें। COMPLAINTS ABOUT SGS SERVICE OR PROCESSES.

शिकायतों को पहले ही दृष्टांत में जांच और प्रतिक्रिया के लिए अपने स्थानीय एसजीएस कार्यालय को संबोधित किया जाना चाहिए। आपको पावती प्राप्त होगी, मामले के संबंध में समीक्षा की जाएगी और इस मामले में किसी अन्य व्यक्ति द्वारा प्रतिक्रिया दी जाएगी।

Complaints should be addressed in the first instance to your local SGS office to investigate and respond. You will receive acknowledgment, a review of the issue will be initiated, and a response will be made by a person independent of the issue.

## एसजीएस द्वारा प्रमाणीकृत कंपनी के बारे में शिकायतें COMPLAINTS ABOUT A COMPANY CERTIFIED BY SGS.

प्रमाणित कंपनियों के विरुद्ध शिकायतों में क्या कंपनी प्रमाणीकरण की आवश्यकताओं के अनुपालन में है की समीक्षा और मूल्यांकन में एसजीएस का शामिल होना सीमित है। परिणाम स्वरूप उचित कार्रवाई की आवश्यकता है। ववाद के अलग-अलग मामलों में एसजीएस शामिल नहीं होगा।

SGS involvement in complaints against certified companies is limited to review and evaluation of whether the company is in compliance with the requirements of certification and requiring appropriate action as a result. SGS will not become involved in individual cases of dispute.

a. एसजीएस प्रमाणित कंपनी के कार्यान्वयन के बारे में शिकायतें :

Complaints about the performance delivery of an SGS certified Company:

एसजीएस प्रमाणीकृत कंपनी द्वारा मान्यता प्राप्त प्रमाणीकरण के दायरे के भीतर सहमत मानदंडों, उत्पादों या सेवाओं के अनुसार कार्यान्वयन नहीं किया है तो ग्राहक या संबद्ध पार्टी के पास शिकायत करने का कोई कारण होगा। शिकायतों को प्रथम दृष्टया प्रमाणीकृत कंपनी को संबोधित किया जाना चाहिए ताकि शिकायत का संबोधन औपचारिक प्रबंधन प्रणाली शिकायत प्रक्रिया के माध्यम से कर सके तथा शिकायतकर्ता के साथ इसका सीधा हल निकाला जा सके।

A customer or interested party may have reason to complain that an SGS Certified Company has not delivered or performed in accordance with agreed standards, products or services within the scope of their accredited certification. Complaints should in the first instance be addressed with the certified company to allow them to address the complaint within their formal Management System complaints process and to resolve with the complainant directly.

यदि प्रमाणीकृत कंपनी आपके शिकायत का संतोषजनक ढंग से जवाब नहीं देती है, तब एसजीएस आपकी शिकायत की जांच कंपनी शिकायत प्रक्रिया के अनुसार करेगी और कंपनी उचित मानदंडों की आवश्यकताओं के साथ अनुपालन जारी रखेगी।

If the certified company does not respond satisfactorily to your complaint, SGS will investigate your complaint has been managed in accordance with the company's complaints process and that the company continues to comply with the requirements of the relevant standard.

यदि शिकायतकर्ता गुमनामी बनाए रखने के लिए पर्याप्त औचित्य प्रदान करता है तब प्रमाणीकरण संस्था ग्राहक के संबंध में शिकायतकर्ता की गुमनामी बनाए रखेगी।

The certification body shall retain the anonymity of the complainant in relation to the client, if the complainant provides an adequate justification for maintaining anonymity.

b. एसजीएस प्रमाणीकृत कंपनी के गलत बयान या सामान्य गतिविधियों के बारे में चिंता या शिकायतें

Concerns or complaints about the misrepresentation or general activities of a SGS certified Company

किसी भी मामले में जहाँ शिकायतकर्ता के पास प्रमाणपत्र के लिए अनुपयुक्त प्रमाणीकृत कंपनी से संबंधित संभावित धोखाधड़ी, गलत बयान या अन्य गतिविधियों की जानकारी है उन्हें एसजीएस को सीधे सूचित की जानी चाहिए। आपको शिकायत की पावती दी जाएगी तथा आपको परिणाम के बारे में प्रतिक्रिया दी जाएगी।

In any case where the complainant has information about possible fraudulent, misrepresentative or other activities of the certified company inappropriate to their certification, this should be reported directly to SGS. Your complaint will be acknowledged and you will be given feedback about the outcome.

शिकायतकर्ता से सफ़ाई की जाती है कि वह पहले स्थानीय एसजीएस कार्यालय से संपर्क करे या सीधे ही उचित मान्यता प्राप्त कार्यालय के ध्यान में लाए जिसे अलग अलग प्रमाणपत्र पर, उचित योजना और वेबसाइट (उदाहरण के रूप में एफएससी, बीआरसी), या कुछ मामलों में नीचे दिए गए एसजीएस लिंक पर पहचाना जा सकता है,

The complainant is recommended to first contact the local SGS office or may bring it directly to the attention of the appropriate accredited office, which can be identified on the individual certificate, on the appropriate Scheme owner website (e.g. FSC, BRC) or in certain cases at the SGS links below.

इस तरह की शिकायतों को गोपनीय रखा जाएगा और शिकायतकर्ता की पहचान प्रमाणित कंपनी को नहीं दी जाएगी।

Such complaints will be treated confidentially and the identity of the complainant will not be made known to the certified company.

## ववाद और अपील DISPUTES AND APPEALS

एसजीएस और एक ग्राहक के बीच जहाँ शिकायत नहीं सुलझायी जा सकती है, और ग्राहक द्वारा एसजीएस प्रतिक्रिया को स्वीकार नहीं किया जाता है, एक अपील बनाया जा सकता है। ब्योरे अपने स्थानीय एसजीएस कार्यालय से अनुरोध पर उपलब्ध कराया जा सकता है। अंत में ववादों को, मान्यता के नियम, कानून जो विशेष रूप से अनुबंध में लागू हैं या देश की कार्य प्रणाली के लिए सामान्य कानून के अनुसार, न्याय त्रुटि किया जाएगा।

Where a complaint between SGS and a customer cannot be resolved, and the customer does not accept SGS response, an appeal can be made. Details will be made available upon request to your local SGS office. Ultimately disputes shall be handled in accordance with the rules of accreditation, legislation as specifically applicable in contract or normal legislation with the country of operation.

## शिकायत और अपील को हल करने की प्रक्रिया COMPLAINT AND APPEAL RESOLVING PROCESS

- शिकायत या अपील को लिखित रूप में प्रस्तुत करना  
A complaint or appeal shall be submitted in writing.
- इस प्रक्रिया में सहायता के लिए, शिकायत एवं अपील में निम्नलिखित जानकारी को शामिल करना होगा:  
To assist in this process, complaints and appeal should include following information:
  - शिकायतकर्ता का नाम और संपर्क विवरण  
Name and contact details of the complainant
  - मामले का स्पष्ट विवरण  
Clear description of the issue
  - शिकायत या अपील के प्रत्येक तत्व या पहलू के समर्थन में साक्ष्य (दस्तावेज, स्थान, व्यक्ति, तारीख आदि)  
Evidence to support each element or aspect of the complaint or appeal (documents, locations, persons, dates etc.)
- प्रस्तुत शिकायत या अपील की प्राप्ति हेतु एसजीएस द्वारा पावती।  
Receipt of a submitted complaint or appeal will be acknowledge by SGS;
- एसजीएस दो सप्ताह के भीतर प्रारंभिक प्रतिक्रिया प्रदान करेगा जिसमें शिकायत या अपील की प्रस्तावत अनुवर्ती कार्रवाई की रूपरेखा शामिल होगी।  
SGS will provide an initial response, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks;
- एसजीएस शिकायत या अपील के मूल्यांकन की प्रगतिके बारे में शिकायतकर्ता को सूचित करेगा;  
SGS will keep the complainant informed of progress in evaluating the complaint or appeal;

- एसजीएस आरोपों की जांच करेगा और शिकायत या अपील के निष्कर्ष में अपने सभी प्रस्तावत कार्य वनिर्दिष्ट करेगा।  
SGS will investigate the allegations and specify all its proposed actions in conclusion to the complaint or appeal.
- जब शिकायत को बंद माना जाएगा तब एसजीएस अंततः शिकायतकर्ता को सूचित करेगा।  
will finally notify the complainant when the complaint is considered to be closed.

## महत्वपूर्ण टिपिणी IMPORTANT REMARKS

- गैर-अनुरूपता के खिलाफ शिकायत या अपील के मामले में, ग्राहक को आवश्यक समयसीमा के भीतर गैर-अनुरूपता का जवाब देना / संबोधित करना जारी रखना चाहिए क्योंकि कुछ योजनाओं के तहत निर्धारित समय सीमा लागू होती हैं जो प्रमाणन की चल रही वैधता को प्रभावित कर सकती हैं।  
In the case of a complaint or appeal against a Non-Conformity, the Client should continue to respond to / address the Non-Conformity within the required timescale as under some schemes fixed time thresholds apply which may impact the ongoing validity of certification
- परिणाम से संबंधित कुछ ब्योरे आधिकारिक मान्यता आवश्यकताओं की गोपनीयता खंड या एसजीएस प्रमाणीकरण ठेके द्वारा संरक्षित की जाएगी।  
Some details relating to the outcome may be protected by the confidentiality clauses of the accreditation requirements or by the SGS certification contracts.
- कोई भी पार्टी यदि शिकायत करता है तो उसे अपनी शिकायत की अपील पहले प्रमाणन निकाय और अंततः उचित प्रमाणन निकाय विवाद समाधान प्रक्रिया को करना होगा।  
Any party making a complaint has the opportunity to appeal their complaint first to the accreditation body and ultimately to the appropriate accreditation body's dispute resolution process.

## एसजीएस – पता SGS-ADDRESSES

- एसजीएस कार्यालय निर्देशिका  
SGS Offices Directory
- एसजीएस वानिका और अभिरक्ष प्रमाणन संपर्कों की शर् खला  
SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts



# A panaszok, vitás ügyek és fellebbezések kezelésének alapelvei és folyamatai

A panaszokra, vitákra és fellebbezésekre való válaszadás és azok kezelése szerves részét képezi cégünk ügyfélkapcsolatainak és az ügyfél-elégedettség biztosításának.

Az SGS alapelve, hogy a panaszokat és fellebbezéseket ésszerű időbeli keretek között és a lehető legátláthatóbban kell kezelni, ugyanakkor teljes mértékben be kell tartani a bizalmasságra és pártatlanságra vonatkozó alapelveket és előírásokat, a panaszkezelés nem eredményezhet diszkriminatív intézkedéseket.

Ez a dokumentum minden olyan panaszra vonatkozik, amelyet egy ügyfél, potenciális ügyfél vagy bármely érdekelt fél vetett fel, akik észrevételt tehetnek szolgáltatásunkra, vagy elégedetlenek lehetnek szolgáltatásunkkal bármilyen szempontból, vagy valamely, az SGS által tanúsított szervezet szolgáltatásával vagy teljesítményével kapcsolatban.

Ezt a dokumentumot kell alkalmazni akkor is, ha egy ügyfél fellebbez az SGS döntése ellen, vagy bármely más vitás ügy esetén.

## AZ SGS SZOLGÁLTATÁSAI VAGY ELJÁRÁSAI ELLENI PANASZOK.

A panaszokat elsősorban a helyi SGS irodának kell címezni, hogy kivizsgálja és válaszoljon. Amint a helyi iroda megkapja a visszajelzést, erről visszaigazolást küld és megkezdji a probléma felülvizsgálatát, a választ egy, az eredeti ügytől független személy adja meg.

## PANASZOK AZ SGS ÁLTAL TANUSÍTOTT TÁRSASÁGOK ELLEN

Az SGS részvétele a tanúsított szervezetekkel szembeni panaszokkal kapcsolatban a tanúsítással kapcsolatos követelmények teljesítésének felülvizsgálatára és a tanúsítással kapcsolatos követelményeknek való megfelelés értékelésére, valamint annak értékelésére korlátozódik, hogy szükséges-e ennek eredményeként valamilyen intézkedés. Az SGS nem vesz részt egyedi esetekkel kapcsolatos vitákban.

a. SGS által tanúsított ügyfél teljesítményével kapcsolatos panaszok:

Bármely ügyfélnek vagy érdekelt félnek lehet oka arra, hogy panasszal éljen az akkreditált tanúsítás alkalmazási területén belül, ha egy SGS által tanúsított szervezet nem az elfogadott szabványoknak megfelelő terméket szállította, vagy szolgáltatásokat nyújtotta. A panaszokat először a tanúsított szervezetnek kell eljuttatni annak érdekében, hogy azt a saját irányítási rendszerükön belüli panaszkezelési eljárásnak megfelelően kezeljék és oldják meg közvetlenül a panaszossal.

Amennyiben a tanúsított szervezet nem válaszolja meg kielégítően a panaszt, akkor az SGS kivizsgálja, hogy azt a szervezet saját panaszkezelési eljárásának megfelelően kezelte-e és a szervezet továbbra is megfelel-e a vonatkozó szabvány követelményeinek.

A tanúsító szervezet megőrzi a panaszos anonimitását az ügyfél felé, amennyiben a panaszos megfelelő indokot szolgáltat ahhoz.

b. Aggályok és panaszok egy SGS tanúsított társaság megtévesztő gyakorlatával és általános tevékenységével kapcsolatban

Bármely olyan esetet, amikor a panaszos információval rendelkezik a tanúsított társaság tanúsíttóságával kapcsolatos esetleges tisztességtelen, félrevezető vagy egyéb, a tanúsítványnak nem megfelelő tevékenységéről, ezt közvetlenül az SGS-nek kell bejelenteni. A panasz megérkezését visszaigazoljuk, és kivizsgáljuk, és visszajelzést fogunk adni annak eredményéről.

A panaszosnak javasolt először a helyi SGS irodához fordulni,

vagy közvetlenül az akkreditált iroda figyelmét felhívni a helyzetre. Az akkreditált iroda a tanúsítvány alapján, vagy az egyes tanúsítási rendszerek tulajdonosainak honlapján (pl. FSC, BRC) vagy egyes esetekben a lenti SGS linkeken azonosítható.

Az ilyen panaszokat is bizalmasan kezeljük és a panaszos kilétét nem ismertetjük a tanúsított szervezettel.

## VITÁK ÉS FELLEBBEZÉSEK

Amennyiben a panaszt az SGS és az ügyfél nem tudja egymás között rendezni és az ügyfél nem fogadja el az SGS választ, fellebbezést lehet benyújtani. A részleteket kérésre a helyi SGS iroda számára elérhetővé tesszük. A vitákat az akkreditációs szabályok, a szerződésben meghatározott, vagy a működés szerinti ország jogi előírásai alapján fogjuk rendezni.

A panaszok és fellebbezések elintézésének folyamata

- A panaszt és fellebbezést írásban kell benyújtani.
- A folyamat elősegítése érdekében a panasznak és a fellebbezésnek a következő információkat kell tartalmaznia:
  - A panaszos neve és elérhetőségei
  - A helyzet világos leírása
  - Bizonyíték a panasz és a fellebbezés minden egyes elemének és körülményének alátámasztására (dokumentumok, helyszínek, személyek, időpontok stb.)
- Az SGS visszaigazolja a panasz vagy fellebbezés benyújtását;
- Az SGS két (2) héten belül előzetes választ ad, beleértve a panaszra, illetve fellebbezésre tervezett intézkedés körvonalait;
- Az SGS a panasz vagy fellebbezés értékelésének előrehaladásáról tájékoztatja a panaszost;
- Az SGS minden állítást kivizsgál és meghatározza az összes, a panasz vagy fellebbezés következményeként teendő intézkedését.
- Az SGS végül értesíti a panaszost, amint a panaszt lezárták tekintni.

## FONTOS MEGJEGYZÉSEK

- A meg nem felelés elleni panasz vagy fellebbezés esetén az Ügyfélnek továbbra is válaszolnia kell a nem-megfelelőségre, foglalkoznia kell, javítania kell azt a szükséges határidőn belül, mivel az egyes rendszerek szerinti rögzített határidők alkalmazandók, ezek befolyásolhatják a tanúsítás folyamatos érvényességét.
- Az eredmény néhány részlete nem adható ki a bizalmasságról szóló akkreditációs követelmények vagy az SGS tanúsítási szerződése alapján.
- Bármely érdekelt panaszosnak lehetősége van először az akkreditáló szervezethez fordulni és végül a megfelelő akkreditáló szervezet vitás ügyekkel kapcsolatos eljárását alkalmazni.

## SGS-ELÉRHETŐSÉGEK

- [SGS Irodák listája](#)
- [SGS Erdészeti, Felügyeleti lánc akkreditációjával kapcsolatos elérhetőségek](#)

# Reclami, contestazioni e ricorsi, linea guida e procedura

La procedura per la gestione di reclami, contestazioni e ricorsi è parte integrante del nostro rapporto con il cliente e garanzia di soddisfazione del cliente stesso.

La politica SGS assicura che reclami e ricorsi vengano gestiti in un lasso di tempo ragionevole e nel modo più trasparente possibile, nel pieno rispetto dei principi e dei requisiti di riservatezza e imparzialità, e non si traducano in eventuali azioni discriminatorie.

Questo documento è applicabile a qualsiasi reclamo proveniente da clienti, potenziali clienti o altre parti interessate che possano essere in qualche maniera insoddisfatti in merito a qualsiasi aspetto del nostro servizio o del servizio o prestazione di una organizzazione certificata da SGS.

E' altresì applicabile nel caso di ricorsi da parte di un cliente nei confronti di decisioni prese da SGS o nell'eventualità di qualsiasi altra controversia.

## RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO O AI PROCESSI SGS.

I reclami devono essere inoltrati in primo luogo all'ufficio locale SGS per le relative indagini e successiva risposta. Alla ricezione del reclamo, SGS provvede a dare conferma di ricevimento e ad avviare indagini al proprio interno. Successivamente verrà fornita una risposta da una figura indipendente rispetto all'oggetto del reclamo.

## RECLAMI RELATIVI AD UNA ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA DA SGS.

Il coinvolgimento di SGS in reclami verso organizzazioni certificate SGS si limita a rivedere e valutare che l'organizzazione agisca in conformità con i requisiti di certificazione e che adotti azioni appropriate. SGS non sarà coinvolta quale parte nel contenzioso.

### a. Reclami circa la fornitura delle prestazioni di una azienda certificata SGS:

Un Cliente o altre parti interessate possono avere motivo di lamentela verso un'organizzazione certificata da SGS che non abbia fornito prodotti o servizi in conformità con gli standard della certificazione. I reclami dovranno essere in primo luogo affrontati con l'organizzazione certificata, per consentirne la gestione secondo la loro procedura formale di gestione dei reclami e di risolvere la questione direttamente con il reclamante.

Se l'azienda certificata non risponde in modo soddisfacente al reclamo, SGS verifica che il reclamo sia stato gestito in conformità con le procedure dei reclami della organizzazione e che l'azienda continui a soddisfare i requisiti della norma di riferimento.

L'organismo di certificazione garantirà l'anonimato del reclamante, qualora lo stesso fornisca una giustificazione adeguata al mantenimento dell'anonimato.

### b. Lamentele o reclami circa false dichiarazioni o attività di una azienda certificata SGS

Nel caso in cui il reclamante sia in possesso di informazioni su possibili dichiarazioni fraudolente o false, o su attività dell'organizzazione certificata incoerenti con la loro certificazione, questo deve essere segnalato direttamente a SGS.

Alla ricezione del reclamo, SGS provvede a dare conferma di ricevimento. Successivamente SGS provvederà a dare un feedback sull'esito delle proprie indagini.

E' preferibile che il reclamante contatti in prima istanza

l'ufficio SGS locale oppure l'ufficio accreditato competente, che può essere identificato sul certificato, sul sito web del titolare dello schema (per esempio FSC, BRC) o in alcuni casi ai link SGS elencati in calce .

Tali reclami saranno trattati con riservatezza e l'identità del reclamante non sarà resa nota all'organizzazione certificata.

## CONTESTAZIONI E RICORSI

Quando un reclamo tra SGS e il cliente non trova soluzione, e il cliente non accetta la risposta di SGS, è possibile presentare un ricorso. I dettagli saranno resi disponibili su richiesta dall'ufficio SGS locale. In ultima analisi, le contestazioni potranno essere trattate in accordo alle regole di accreditamento, la legislazione applicabile come specificato nel contratto o la legislazione vigente nel paese di riferimento.

### Processo Risoluzione di Reclami e Ricorsi

- Un reclamo o ricorso deve essere presentato in forma scritta;
- Per facilitare questo processo, il reclamo o ricorso deve includere le seguenti informazioni:
  - Nome e contatto del reclamante
  - Chiara descrizione del problema
  - Prove a sostegno di ogni elemento o aspetto del reclamo o ricorso (documenti, luoghi, persone, date, ecc)
- La ricezione di un reclamo o ricorso sarà confermata da SGS;
- SGS provvederà ad inviare una prima risposta che comprenderà la descrizione della procedura per dare seguito al reclamo o al ricorso entro due (2) settimane;
- SGS terrà informato il reclamante dei progressi nella valutazione del reclamo o ricorso;
- SGS indagherà le accuse e individuerà le azioni per la definizione del reclamo o ricorso;
- SGS infine informerà il reclamante quando il reclamo potrà ritenersi definito.

## NOTE IMPORTANTI

- In caso di reclamo o ricorso contro una Non Conformità, il Cliente deve continuare a rispondere / affrontare la Non Conformità entro i tempi richiesti in quanto in alcuni schemi si applicano soglie temporali fisse che possono avere conseguenze sul corso di validità della certificazione.
- Alcuni dettagli relativi alla definizione del reclamo potrebbero essere protetti da clausole di riservatezza previste dai requisiti di accreditamento o dai contratti di certificazione SGS.
- Qualsiasi parte che presenta un reclamo ha la possibilità di presentare ricorso prima all'ente di accreditamento e, infine, ricorrendo al processo di risoluzione delle controversie del relativo ente di accreditamento.

## CONTATTI SGS

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# SGS 認証・ビジネスソリューションサービス 苦情、紛争及び不服申し立てに関する方針及びプロセス

苦情、紛争及び不服申し立てに対応するプロセスは弊社の顧客との関係及び顧客の満足を保証するうえで必要不可欠なものである。

SGSの方針として、苦情及び不服申し立ては、機密性及び公平性の原則及び要求事項を十分に尊重し、差別的な行動をもたらさない一方、妥当な時間枠の中で、そして可能な限り透明性をもって、処理されなければならない。

この文書は弊社のサービスの側面またはSGSが認証した会社のパフォーマンスについて懸念を有するまたは不満足である顧客、潜在顧客または利害関係者によって提起されたあらゆる苦情に適用される。

SGSの判断に対する顧客の不服申し立て、またはその他のあらゆる紛争の場合にも適用される。

## SGSのサービスまたはプロセスに関する苦情

苦情は初回は地元のSGS事務所が調査し対応できるよう、当該事務所に提起されることが望ましい。苦情申立者には苦情受領の旨連絡が届き、問題に対するレビューが開始され、問題から独立した人物により対応がとられる。

## SGSが認証した会社に関する苦情

認証取得会社に対する苦情へのSGSの関与は、その会社が認証の要求事項を遵守し、その結果適切な行動を必要としているかについてのレビュー及び評価に限定される。SGSが個別の紛争に関与することはない。

### a. SGSが認証した会社のパフォーマンスの発揮に関する苦情:

顧客または関係者は、SGSに認証された会社が、認定された認証範囲で合意した基準、製品又はサービスに則ったパフォーマンスを発揮していないとする理由がある場合があり得る。苦情は認証取得会社の正式なマネジメントシステムの苦情処理手順に則り対応され、苦情申立者と直接解決できるよう、まず初めにその会社に提起されることが望ましい。

もし認証取得会社が苦情に十分に対応しなかった場合、SGSは会社の苦情処理手順に則り管理されたか、及び、関連規準の要求事項に引き続き適合しているか、調査する。

匿名性を維持する十分な根拠が苦情申立者から提供された場合、SGSは顧客に対する苦情申立者の匿名性を維持する。

### b. SGSが認証した会社の虚偽または一般的な活動に関する懸念または苦情

苦情申立者が認証会社による認証には不適切な不正、虚偽またはその他の活動に繋がり得る情報を持っている場合、この情報はSGSに直接報告されることが望ましい。SGSは苦情を受領し、結論を回答する。

苦情申立者には、まず、地元のSGS事務所に連絡する、若しくは適切な認定事務所に直接申し立てることを推奨する。認定事務所は、個別の認証書、適切なスキームオーナーのウェブサイト(例 FSC, BRC) あるいは場合によっては以下のSGSリンクから特定可能である。

そのような苦情は機密に扱われ苦情申立者の情報は認証取得会社に開示されることはない。

## 紛争及び不服申し立て

SGS及び顧客の間の苦情が解決できず、顧客がSGSの対応を受け入れない場合、不服を申し立てることができる。詳細は地域のSGS事務所に要求すると、提供される。最終的には、紛争は認定規則及び、契約で特定する適用法令または業務を行っている国の通常法律に則り扱われる。

### 苦情及び不服解決プロセス

- 苦情または不服申し立ては文書で提出されなければならない。
- プロセスを支援するため、苦情及び不服申し立ては次の情報を含むことが望ましい:
  - 苦情申立者の名前及び連絡先詳細
  - 問題の明確な説明
  - 苦情または不服申し立ての各要素または側面を支持する証拠(文書、位置、人物、日付等)
- SGSは提出された苦情または不服申し立てを受領したことを連絡する。
- SGSは苦情または不服申し立てに対するフォローアップ行動の概略を含む初期対応について2週間以内に提供する。
- SGSは苦情または不服申し立てに対する評価の進捗について申立者に情報を提供する。
- SGSは疑いを調査し、苦情または不服申し立てに対する結論として提案する全ての行動を特定する。
- SGSは苦情処理が完了したと判断された時、申立者に最終的な連絡をする。

## 重要な注意事項

- 不適合に関する苦情や不服申し立ての場合、認証スキームによっては固定の時間閾値が適用され、認証の継続の有効性に影響を及ぼす可能性があるため、顧客は、定められた期限内、不適合への対応/対処を継続することが望ましい
- 結果に関する一部詳細は、認定要求事項またはSGS認証契約の守秘条項により保護されることがあり得る。
- いかなる苦情申立の当事者も、初めは認定機関に、そして最終的には認定機関の紛争解決プロセスに対し、苦情を上訴する機会が与えられる。

## SGS関連住所

- [SGS 事務所所在地](#)
- [SGS 林業及びCoC認定連絡先](#)

# គោលនយោបាយ និងដំណើរការបណ្តឹងតវ៉ា វិវាទ

ដំណើរការនៃការឆ្លើយតប និងដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា វិវាទ និងការប្តឹងផ្សេងៗ គឺជាផ្នែកសំខាន់មួយនៃទំនាក់ទំនងអតិថិជនរបស់ក្រុមហ៊ុនយើង និងការធានារ៉ាប់រង ការពេញចិត្ត របស់អតិថិជន។

វាជាគោលការណ៍របស់ SGS ដែលការតវ៉ា និងការប្តឹងទាំងឡាយនឹងត្រូវ ដោះស្រាយក្នុងពេលវេលាសមស្របណាមួយ និងមានតម្លៃ ភាពតាមដែល អាចធ្វើទៅបាន ខណៈពេលដែលគោលយ៉ាងពេញលេញនៃការណែនាំ និង តម្រូវការនៃការរក្សាការសម្ងាត់ និងភាពមិនលំអៀង ហើយនឹងមិនបណ្តាលឱ្យ មានសកម្មភាពផ្សេងទៀតណាមួយឡើយ។

ឯកសារនេះអាចអនុវត្តបានសម្រាប់ពាក្យបណ្តឹងណាមួយដែលលើកឡើង ដោយអតិថិជន អតិថិជនសក្តានុពល ឬភាគីពាក់ព័ន្ធនាមួយដែលអាចមានការ ព្រួយបារម្ភ ឬមិនពេញចិត្តចំពោះទិដ្ឋភាពណាមួយនៃសេវាកម្មរបស់យើង ឬ សេវាកម្ម ឬដំណើរការរបស់ក្រុមហ៊ុនដែលបញ្ហាក៏ដោយ SGS ។

វាក៏អាចអនុវត្តបានផងដែរនៅក្នុងករណីនៃការប្តឹងតវ៉ាដោយអតិថិជនប្រឆាំង នឹងការសម្រេចចិត្តរបស់ SGS ឬនៅក្នុងជម្លោះផ្សេងទៀត។

## ការត្រួតពិនិត្យអំពីសេវាកម្ម ឬដំណើរការរបស់ SGS

ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា ត្រូវតែត្រូវបានដោះស្រាយជាបឋមទៅកាន់ការិយាល័យ SGS ក្នុង តំបន់របស់អ្នក ដើម្បីស្នើសុំអង្វេត និងឆ្លើយតប។ អ្នកនឹងទទួលបានការ ទទួលស្គាល់ពីការពិនិត្យមើលបញ្ហា ហើយការឆ្លើយតបនឹងត្រូវបានធ្វើឡើង ដោយបុគ្គលឯករាជ្យម្នាក់ដែលមិនពាក់ព័ន្ធនឹងបញ្ហា ។

## ពាក្យបណ្តឹងអំពីក្រុមហ៊ុនដែលបញ្ជាក់ដោយ SGS

ការចូលរួមរបស់ SGS នៅក្នុងពាក្យបណ្តឹងប្រឆាំងនឹងក្រុមហ៊ុនដែល មានការបញ្ជាក់ ត្រូវបានកំណត់ចំពោះការពិនិត្យឡើងវិញ និងវាយតម្លៃ ថាគឺ ក្រុមហ៊ុននេះអនុលោមតាមលក្ខខណ្ឌ តម្រូវនៃវិញ្ញាបនបត្រ និងទម្រង់ទាមទារឱ្យ មានសកម្មភាពសមស្របជាលទ្ធផលផ្សេងៗទៀត។ SGS នឹងមិនពាក់ព័ន្ធនឹងករណី ជម្លោះបុគ្គលឡើយ។

- ក. ពាក្យបណ្តឹងអំពីការចែកចាយការអនុវត្តរបស់ក្រុមហ៊ុនដែលមានការ បញ្ជាក់ពី SGS៖
 

អតិថិជន ឬភាគីពាក់ព័ន្ធដែលមានហេតុផលដើម្បីត្រូវតែចុះក្រុមហ៊ុន ដែលមានវិញ្ញាបនបត្រ SGS មិនបានប្រគល់ ឬអនុវត្តស្របតាមស្តង់ដារ ដែលបានព្រមព្រៀងគ្នា ក្នុងការផ្តល់នូវផលិតផល ឬសេវាកម្ម នៅក្នុង វិសាលភាពនៃវិញ្ញាបនបត្រដែលបានទទួលស្គាល់របស់ពួកគេ។ ពាក្យ បណ្តឹងតវ៉ា ត្រូវតែត្រូវបានដោះស្រាយជាមួយក្រុមហ៊ុននោះជាមុន ដើម្បី អនុញ្ញាតឱ្យពួកគេដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងតាមនីតិវិធីរបស់ពួកគេ និង ដោះស្រាយជាមួយដើមបណ្តឹងដោយផ្ទាល់។
- ប្រសិនបើក្រុមហ៊ុននោះមិនបានឆ្លើយតបយ៉ាងពេញចិត្ត ចំពោះពាក្យបណ្តឹង របស់អ្នក SGS នឹងធ្វើការតាមដាន និងស្នើសុំអង្វេតពាក្យបណ្តឹងរបស់ អ្នកថាតើត្រូវបានចាត់ចែងដោយនីតិវិធីគ្រប់គ្រងពាក្យបណ្តឹងរបស់ក្រុមហ៊ុន ដែរឬទេ ហើយថាក្រុមហ៊ុននោះតែបន្តអនុវត្តតាមតម្រូវការនៃស្តង់ដារ ពាក់ព័ន្ធ។
 

ស្ថាប័នបញ្ជាក់ ត្រូវរក្សាភាពអនាមិករបស់ដើមបណ្តឹងទាក់ទងនឹងអតិថិជន ប្រសិនបើដើមបណ្តឹងផ្តល់យុត្តិកម្ម គ្រប់គ្រាន់សម្រាប់ការរក្សាភាព អនាមិក។
- ខ. ការព្រួយបារម្ភ ឬការត្រូវតែដំណើរការបង្ហាញខុស ឬសកម្មភាពទូទៅ របស់ក្រុមហ៊ុនដែលមានការបញ្ជាក់ពី SGS៖
 

ក្នុងករណីណាក៏ដោយដែលអ្នកប្តឹងមានព័ត៌មានអំពីការកែប្រែបន្ត ការ បង្ហាញមិនពិត ឬសកម្មភាពផ្សេងទៀតរបស់ក្រុមហ៊ុនទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រ បញ្ជាក់ពី SGS អំពីសកម្មភាពដែលមិនសមស្របពីវិញ្ញាបនបត្រ បណ្តឹង ប្រគល់ ក្រុមហ៊ុននោះព័ត៌មានរបស់អ្នកអាចធ្វើការជួយកាន់ស្តង់ដារ ផ្ទាល់ ។ ពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកនឹងត្រូវបានទទួលស្គាល់ ហើយអ្នកនឹងទទួល បានការឆ្លើយតបពីលទ្ធផលផងដែរ។
- ដើមបណ្តឹងត្រូវបានណែនាំអោយទាក់ទងទៅការិយាល័យ SGS ក្នុងតំបន់ ជាមុនសិន ឬអាចនាំបណ្តឹងនោះដោយផ្ទាល់ទៅការិយាល័យដែលមាន សមត្ថភាពណាមួយដែលអាចត្រូវបានកំណត់អត្តសញ្ញាណនៅលើ វិញ្ញាបនបត្របុគ្គល នៅលើគេហទំព័រដែលសមស្រប (ឧទាហរណ៍ FSC, BRC) ឬក្នុងករណីខ្លះនៅតំណភ្ជាប់ ប៉ុន្តែ SGS ខាងក្រោម។
 

ពាក្យបណ្តឹងបែបនេះនឹងត្រូវបានចាត់ទុកជាសម្ងាត់ ហើយអត្តសញ្ញាណ

របស់អ្នក ក្នុងនឹងមិនត្រូវបានបង្ហាញដល់ក្រុមហ៊ុននោះឡើយ ។

## វិវាទ និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍

នៅពេលដែលការតវ៉ារវាង SGS និងអតិថិជនមិនអាចដោះស្រាយបាន ហើយ អតិថិជនមិនទទួលយកការឆ្លើយតបរបស់ SGS ការបណ្តឹងតវ៉ាផ្សេងៗអាចត្រូវ បានធ្វើឡើង។ ព័ត៌មានលម្អិតនឹងត្រូវបានផ្តល់ជូនតាមការស្នើសុំទៅកាន់ ការិយាល័យ SGS ក្នុងតំបន់របស់អ្នក។ ដំណាក់កាលនៃវិវាទត្រូវបាន ដោះស្រាយដោយលើកធានានៃច្បាប់បច្ចេកទេស ច្បាប់ដែលអនុវត្ត ជាពិសេស នៅក្នុងកិច្ចសន្យា ឬច្បាប់ធម្មនុញ្ញជាមួយប្រទេសដែលប្រតិបត្តិការ។

## ដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា

- បណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវដាក់ជូនជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។
- ដើម្បីជានិច្ច យុត្តិធម៌ដំណើរការនេះ ពាក្យបណ្តឹង និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ គួរតែ រួមបញ្ចូលព័ត៌មានខាងក្រោម៖
  - ឈ្មោះ និងព័ត៌មានលម្អិតទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកប្តឹង
  - ការពិពណ៌នាច្បាស់លាស់នៃបញ្ហា
  - ភស្តុតាងផ្សេងៗ ឬទិដ្ឋភាពនៃបណ្តឹងតវ៉ា ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ដូចជា (ឯកសារ ទីតាំង មនុស្ស កាលបរិច្ឆេទ។ល។)
- ការទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងតវ៉ាដែលបានដាក់ជូននឹងត្រូវបាន ទទួលស្គាល់ដោយ SGS
- SGS នឹងផ្តល់នូវការឆ្លើយតបដំបូង រួមទាំងគម្រោងសកម្មភាពដើម្បី តាមដានលើពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ក្នុងរយៈពេលពីរ (២) សប្តាហ៍
- SGS នឹងបន្តផ្តល់ព័ត៌មានដល់ដើមបណ្តឹងអំពីដំណើរការក្នុងការវាយតម្លៃ ពាក្យបណ្តឹង
- SGS នឹងធ្វើការស្នើសុំអង្វេតលើការចោទប្រកាន់ និងបញ្ហាការកំណត់ សកម្មភាពដែលបានស្នើសុំរបស់ខ្លួននៅក្នុងការសន្និដ្ឋានចំពោះ ពាក្យបណ្តឹង
- ចុងក្រោយ SGS នឹងជូនដំណឹងទៅអ្នកតវ៉ា នៅពេលដែលពាក្យបណ្តឹងត្រូវ បានបិទបញ្ចប់

## ចំណុចសំខាន់

- ក្នុងករណីមានការតវ៉ា ឬការប្តឹងប្រឆាំងនឹងការមិនអនុលោមភាព អតិថិជន គួរតែបន្តឆ្លើយតប / ដោះស្រាយការមិនអនុលោមតាមមាត្រដ្ឋាន ពេលវេលាសមរម្យ ដូចមានចែងនៅក្រោមគ្រោងការណ៍មួយចំនួនដែល ការកំណត់ពេលវេលាអាចប៉ះពាល់ដល់សុពលភាពនៃវិញ្ញាបនបត្រ ។
- ព័ត៌មានលម្អិតមួយចំនួនទាក់ទងនឹងលទ្ធផលអាចត្រូវបានការពារដោយ មាត្រានៃការរក្សាការសម្ងាត់ដែលមានចែងក្នុងច្បាប់ Accreditation ឬ ដោយកិច្ចសន្យាបញ្ជាក់របស់ SGS ។
- ភាគីណាមួយដែលធ្វើបណ្តឹងតវ៉ាមានឱកាសប្តឹងតវ៉ាមុនគេទៅកាន់ Accreditation body ដើម្បីធ្វើការដោះស្រាយទៅតាមនីតិវិធីរបស់

## SGS-ADDRESSES

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Complaints, Disputes and Appeals Policy and Process

## 불만, 논쟁 및 이의 방침과 프로세스

The process of responding to and addressing complaints, disputes and appeals is an integral part of our company's client relations and assurance of customer satisfaction.

불만, 논쟁 및 이의와 그에 따르는 대응 프로세스는 저희 회사의 고객과의 관계에 필수적인 부분이며 고객 만족을 보장하기 위한 것입니다.

It is SGS policy that complaints and appeals shall be handled within a reasonable timescale and as transparently as possible, whilst fully respecting principles and requirements of confidentiality and impartiality and will not result in any discriminatory actions.

불만 및 이의는 타당한 기간과 가능한 투명하게 다루며 기밀준수의 원칙과 요구사항을 최대한으로 존중하고 공정하게하여 어떠한 차별이 발생되지 않게 하는 것이 SGS 방침입니다.

This document is applicable for any complaint raised by a customer, potential customer or any stakeholder who may have concerns about or are dissatisfied with any aspect of our service or the service or performance of a company certified by SGS.

이 문서는 SGS에 의하여 인증받은 회사의 서비스 또는 성과 혹은 저희 서비스의 측면에의 불만족과 이와 관련된 고객, 잠재적 고객 또는 이해관계자 등에 의하여 야기된 불만사항에 적용됩니다.

It is also applicable in the case of an appeal by a customer against an SGS decision or in any other dispute.

이는 SGS 결정에 대하여 고객에 의하여 제기된 이의 또는 논쟁의 경우에도 적용됩니다.

### COMPLAINTS ABOUT SGS SERVICE OR PROCESSES. 불만과 관련된 SGS 서비스 및 프로세스

Complaints should be addressed in the first instance to your local SGS office to investigate and respond. You will receive acknowledgment, a review of the issue will be initiated, and a response will be made by a person independent of the issue.

불만은 조사와 회신을 위하여 우선 먼저 지역 SGS 사무실에 즉시 알려져야 합니다. 당신은 접수, 문제의 검토 착수, 그리고 문제와 독립적인 인원으로로부터 응답을 받을 것입니다.

### COMPLAINTS ABOUT A COMPANY CERTIFIED BY SGS. SGS에 의하여 인증받은 회사와 관련된 불만

SGS involvement in complaints against certified companies is limited to review and evaluation of whether the company is in compliance with the requirements of certification and requiring appropriate action as a result. SGS will not become involved in individual cases of dispute.

인증받은 회사와 관련된 불만에 대하여 회사의 인증 요구사항 및 결과적으로 요구되는 적절한 조치가 부합한지에 대한 검토 및 평가에 SGS가 개입하는 것은 제한적입니다.

#### a. Complaints about the performance delivery of an SGS certified Company:

SGS 인증 회사의 수행 전달에 관련된 불만

A customer or interested party may have reason to complain that an SGS Certified Company has not delivered or

performed in accordance with agreed standards, products or services within the scope of their accredited certification. Complaints should in the first instance be addressed with the certified company to allow them to address the complaint within their formal Management System complaints process and to resolve with the complainant directly.

고객 또는 관련 단체는 SGS 인증 회사가 그들의 인정 인증의 범위 안에서 합의된 표준, 제품 또는 서비스에 부합하게 수행 또는 전달하지않는 것에 대한 불만에 근거가 있을수 있습니다.

If the certified company does not respond satisfactorily to your complaint, SGS will investigate your complaint has been managed in accordance with the company's complaints process and that the company continues to comply with the requirements of the relevant standard.

만약 인증 회사가 당신의 불만에 불만족스럽게 대응한다면, SGS는 당신의 불만에 대하여 회사의 불만 프로세스에 부합하게 관리하였는지 그리고 회사는 관련 표준의 요구사항을 지속적으로 준수하는지 여부에 대하여 조사할 것입니다.

The certification body shall retain the anonymity of the complainant in relation to the client, if the complainant provides an adequate justification for maintaining anonymity.

만약 불만이 익명성 유지를 위한 충분한 정당성을 제공한다면, 인증기관은 고객과 관련된 불만에 익명성을 유지하여야 합니다.

#### b. Concerns or complaints about the misrepresentation or general activities of a SGS certified Company

SGS 인증 회사의 오보 또는 일반적 활동에 대한 염려 및 불만

In any case where the complainant has information about possible fraudulent, misrepresentative or other activities of the certified company inappropriate to their certification, this should be reported directly to SGS. Your complaint will be acknowledged and you will be given feedback about the outcome.

불만이 사기, 오보 또는 그들의 인증에 적절하지 않은 다른 활동의 가능성에 대한 정보를 가지고 있는 경우, 이것은 SGS에 직접 보고되어야 합니다. 당신의 불만은 접수되고 결과에 대한 피드백을 받게 될 것입니다.

The complainant is recommended to first contact the local SGS office or may bring it directly to the attention of the appropriate accredited office, which can be identified on the individual certificate, on the appropriate Scheme owner website (e.g. FSC, BRC) or in certain cases at the SGS links below.

불만제기자는 우선 지역 SGS 사무실에 연락할 것을 추천 또는 인증서 식별이 가능한 경우 적절한 인정 사무실 및 제도의 웹사이트(예를 들면, FSC, BRC) 또는 확실한 경우 아래에 링크된 SGS에 직접에 불만을 제기하여야 합니다.

Such complaints will be treated confidentially and the identity of the complainant will not be made known to the certified company.

그렇게 접수된 불만은 기밀하게 다루어지며 불만제기자의 신분은 인증 회사에 알려지지 않을 것입니다.

## DISPUTES AND APPEALS 논쟁 및 이의

Where a complaint between SGS and a customer cannot be resolved, and the customer does not accept SGS response, an appeal can be made. Details will be made available upon request to your local SGS office. Ultimately disputes shall be handled in accordance with the

rules of accreditation, legislation as specifically applicable in contract or normal legislation with the country of operation.

SGS와 고객 사이에서 발생된 불만이 해결되지 않는 경우, 그리고 고객이 SGS의 회신을 받아들이지 못 할 경우에 이의가 제기될 수 있습니다. 세부사항은 가능한한 당신의 지역 SGS 사무실에 요청에 따라 구성될 것입니다. 궁극적으로 논쟁은 인정의 규칙, 계약에 적용되는 법률 또는 운영 국가의 일반 법률에 부합하게 다루어져야 합니다.

### Complaint and Appeal Resolving Process

#### 불만 및 이의 해결 프로세스

- A complaint or appeal shall be submitted in writing.  
불만 및 이의는 서면으로 제출되어야 합니다.
- To assist in this process, complaints and appeal should include following information:  
이 프로세스의 도움을 위하여 불만 및 이의는 다음과 같은 정보를 포함하여야 합니다.
  - Name and contact details of the complainant  
불만제기자의 성함과 연락 세부정보
  - Clear description of the issue  
문제에 대한 분명한 서술
  - Evidence to support each element or aspect of the complaint or appeal (documents, locations, persons, dates etc.)  
각 요소 또는 불만 혹은 이의를 뒷받침 할 수 있는 증거 (문서, 위치, 인원, 날짜 등)
- Receipt of a submitted complaint or appeal will be acknowledge by SGS;  
SGS에 제출된 불만 또는 이의가 접수되었음을 증명할 수 있는 자료
- SGS will provide an initial response, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks;  
SGS는 불만 또는 이의에 후속조치에 관한 제안 아웃라인을 포함한 최초 회신을 2주 안에 제공할 것입니다.
- SGS will keep the complainant informed of progress in evaluating the complaint or appeal;  
SGS는 불만 및 이의사항 평가의 진행과정을 불만제기자에게 계속 알릴 것입니다.
- SGS will investigate the allegations and specify all its proposed actions in conclusion to the complaint or appeal.  
SGS는 불만 및 이의에 대한 결론에 이르러자 혐의 및 그것에 대한 제안된 조치의 세부사항에 대하여 조사할 것입니다.
- SGS will finally notify the complainant when the complaint is considered to be closed.  
SGS는 마지막으로 불만이 종결되었을 때 불만제기자에게 이를 통보할 것입니다.

## IMPORTANT REMARKS 중요 사항

- In the case of a complaint or appeal against a Non-Conformity, the Client should continue to respond to / address the Non- Conformity within the required timescale as under some schemes fixed time thresholds apply which may impact the ongoing validity of certification.  
부적합 사항에 대한 불만 또는 이의의 경우, 특정 제도에 대해서는 인증의 지속적인 유효성에 영향을 줄 수도 있는 정해진 기한이 적용되기 때문에, 해당 고객은 요구되는 기한 내에 부적합 사항에 대해 지속적으로 대응하고 조치해야 합니다.
- Some details relating to the outcome may be protected by the confidentiality clauses of the accreditation requirements or by the SGS certification contracts.  
결과와 관련된 일부 세부사항은 인정 요구사항 또는 SGS 인증 계약에 따르는 기밀준수 조항에 따라 보호될 수 있습니다.
- Any party making a complaint has the opportunity to appeal their complaint first to the accreditation body and ultimately to the appropriate accreditation body's dispute resolution process.  
불만을 야기한 어떠한 단체라도 처음에 인정기관 및 결국 인정기관의 논쟁 해결 절차에 그들의 불만을 이의제기를 할 기회를 가지고 있습니다.

## SGS-ADDRESSES SGS 웹사이트

- [SGS Offices Directory](#)  
SGS 사무실 안내책자
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)  
SGS 산림 및 COC 인정기관 연락처

# Sūdzību, strīdu un apelāciju izskatīšanas kārtība

Sūdzību, strīdu un apelāciju izskatīšanas process ir mūsu uzņēmuma darbības neatņemama sastāvdaļa un klientu apmierinātības garantija.

Saskaņā ar SGS politiku, sūdzības un apelācijas tiek izskatītas saprātīgā termiņā, godīgā un pēc iespējas caurskatāmā veidā, pilnībā ievērojot konfidencialitātes prasības. Sūdzības vai apelācijas celšana nevar kalpot par pamatu diskriminējošām darbībām.

Šis dokuments skar jebkuru sūdzību, kas saņemta no esošā vai iespējamā klienta vai jebkuras citas ieinteresētās puses, kura var paust bažas vai neapmierinātību ar mūsu vai SGS sertificētā uzņēmuma darbību.

Šis dokuments ir piemērojams arī gadījumos, kad klients ceļ prasību pret veikto SGS lēmumu, kā arī jebkādu citu domstarpību gadījumā.

## SŪDZĪBAS PAR SGS PAKALPOJUMIEM UN PROCESIEM.

Sūdzībai vispirms jābūt iesniegtai izskatīšanai vietējam SGS birojam. Jums tiks atsūtīts apstiprinājums par sūdzības saņemšanu, lieta tiks izskatīta un tajā neiesaistītā persona sniegs Jums atbildi par izskatīšanas iznākumu.

## SŪDZĪBAS PAR SGS SERTIFICĒTO UZŅĒMUMU.

SGS dalība sūdzību izskatīšanā pret sertificētiem uzņēmumiem ierobežojas ar uzņēmuma atbildības izvērtēšanu sertificēšanas prasībām. SGS neiesaistās individuālu strīdu risināšanā.

### a. Sūdzības par SGS sertificētā uzņēmuma darbību:

Ja klientam vai citai iesaistītajai pusei ir sūdzība par SGS sertificētā uzņēmuma darbības, pakalpojuma vai produkta neatbilstību akreditācijas standartiem, tā vispirms jāadresē šim uzņēmumam, kurš izskatīs sūdzību saskaņā ar sūdzību izskatīšanas procedūru un sniegs atbildi tiešā ceļā.

Ja sertificētais uzņēmums nesniedz apmierinošu atbildi uz Jūsu sūdzību, SGS noskaidros, vai sūdzība tika izskatīta atbilstoši uzņēmuma sūdzību izskatīšanas procedūrai un vai uzņēmums joprojām atbilst sertificēšanas standarta prasībām.

Sertificējošā iestāde neizpauž klientam prasītāja identitāti, ja prasītājs iesniedz pamatotu prasījumu par anonimitātes saglabāšanu.

### b. Aizdomas vai sūdzības par SGS sertificētā uzņēmuma maldinošu darbību

Informācija par iespējamām krāpnieciskām, maldinošām vai citādi sertifikācijas standartam neatbilstošām darbībām jāiesniedz SGS birojā. SGS atsūtīs apstiprinājumu par sūdzības saņemšanu un ziņos par sūdzības izskatīšanas iznākumu.

Ieteicams adresēt sūdzību vietējam SGS birojam vai atbilstoši akreditējošai iestādei, informācija par kuru ir atrodama uz sertifikāta, attiecīgās sertificēšanas sistēmas mājaslapā (piem., FSC vai BRC) vai zemāk pieejamās SGS saitēs.

Šādas sūdzības tiks izskatītas, ievērojot konfidencialitātes principus, un prasītāja identitāte netiks izpausta sertificētajam uzņēmumam.

## STRĪDI UN APELĀCIJAS

Gadījumā, ja strīds nevar tikt atrisināts starp SGS un klientu un klients nepiekrīt SGS sniegtajai atbildei, klientam ir tiesības celt prasību. Sīkāka informācija ir pieejama vietējā SGS birojā pēc pieprasījuma. Strīdi tiks izskatīti saskaņā ar akreditācijas prasībām, līgumā noteikto likumdošanu vai arī valsts likumdošanu.

Sūdzību un prasību izskatīšanas kārtība

- Sūdzības un prasības tiek pieņemtas izskatīšanai rakstiskā veidā, iekļaujot šādu informāciju:
  - Sūdzības iesniedzēja vārds un kontaktinformācija;
  - Skaidrs sūdzības izklāsts;
  - Pierādījumi katram sūdzības vai prasības punktam (dokumentācija, informācija par atrašanās vietām, iesaistītajām personām, datumiem, u.t.t.);
- SGS atsūtīs Jums apstiprinājumu par sūdzības saņemšanu;
- 2 (divu) nedēļu laikā no sūdzības saņemšanas SGS sniegs Jums provizorisku atbildi par turpmākajām darbībām sūdzības izskatīšanā;
- SGS turpinās informēt Jūs par sūdzības izskatīšanas gaitu līdz lietas slēgšanai;
- SGS izskatīs Jūsu sūdzību vai prasību un paziņos par lietas izskatīšanas gaitā veiktajām darbībām;
- SGS paziņos Jums par sūdzības izskatīšanas galējo izbeigšanu.

## SVARĪGAS PIEZĪMES

- Gadījumā, ja tiek iesniegta sūdzība par izvīzītu neatbilstību, Klientam jāturpina atbildēt uz neatbilstību un atbildēt noteiktajā termiņā, jo dažādās shēmās tiek piemēroti fiksēti termiņi, kas var ietekmēt sertifikācijas spēkā esamību.
- Atsevišķa informācija par sūdzības izskatīšanas rezultātiem var būt konfidenciāla saskaņā ar akreditācijas prasībām vai SGS sertifikācijas līgumiem.
- Pusēm, kas iesniedz sūdzību, ir iespēja vispirms to iesniegt akreditācijas institūcijai, lai sūdzība tiek izskatīta saskaņā ar akreditācijas iestādes strīdu risināšanas procedūru.

## SGS ADRESES

- [SGS birojā](#)
- [SGS mezsaimniecības un piegādes ķēdes akreditācijas vadības kontaktinformācija](#)

# Skundų, ginčų ir apeliacijų politika ir procesas

Skundų, ginčų ir apeliacijų nagrinėjimo procesas yra neatsiejama mūsų įmonės santykių su klientais ir klientų pasitenkinimo užtikrinimo dalis.

SGS politika yra, kad skundai ir apeliacijos būtų išnagrinėti per pagrįstą laikotarpį ir kiek įmanoma skaidriau, pilnai laikantis konfidencialumo bei nešališkumo principų ir reikalavimų ir kad dėl to nebus imtasi jokių diskriminacinių veiksmų.

Šis dokumentas taikomas bet kokiam skundai, kurį pateikė klientas, potencialus klientas ar bet kuris suinteresuotas asmuo, kuriam gali kelti susirūpinimą bet koks mūsų paslaugos aspektas arba SGS sertifikuotos įmonės paslaugos ar veiklos aspektas.

Jis taip pat taikomas tuo atveju, kai klientas apskundžia SGS sprendimą ar kyla bet koks kitas ginčas.

## SKUNDAI DĖL SGS PASLAUGŲ AR PROCESŲ.

Pirmiausia skundai ištyrimui ir atsakymui turėtų būti pateikiami vietiniam SGS biurui. Jūs gausite patvirtinimą apie skundo gavimą, bus pradėtas tyrimas, ir asmuo, nesusijęs su skundu, pateiks atsakymą.

## SKUNDAI DĖL SGS SERTIFIKUOTOS ĮMONĖS.

SGS dalyvavimas skunduose prieš sertifikuotas įmones apsiriboja tik sertifikavimo reikalavimų atitikties peržiūra, įvertinimu ir nustatymu, ar dėl to reikia atitinkamų veiksmų. SGS nedalyvaus atskiruose ginčų atvejuose.

a. Skundai dėl SGS sertifikuotos įmonės įsipareigojimų vykdymo :

Klientas ar suinteresuotoji šalis gali turėti pagrindo skųstis, kad SGS sertifikuota įmonė nepristatė produktų ar neatliko paslaugų pagal sutartus standartus, produktų ar paslaugų reikalavimus pagal jų akredituoto sertifikavimo sritį. Pirmiausia skundai turėtų būti pateikiami sertifikuotai įmonei, kad ji galėtų išnagrinėti skundą pagal savo oficialią vadybos sistemos skundų nagrinėjimo procedūrą ir tiesiogiai išspręsti klausimus su skundo pateikėjui.

Jeigu sertifikuota įmonė tinkamai neatsakys į Jūsų skundą, SGS ištirs, ar Jūsų skundas buvo išnagrinėtas pagal jos skundų proceso reikalavimus ir ar įmonė toliau laikosi atitinkamo standarto reikalavimų.

Sertifikavimo įstaiga išlaikys skundo pateikėjo anonimiškumą kliento atžvilgiu, jeigu skundo pateikėjas atitinkamai pagrįs anonimiškumo išlaikymo poreikį.

b. Susirūpinimas ar skundai dėl SGS sertifikuotos įmonės klaidinančios ar bendros veiklos

Bet kuriuo atveju, kai skundo pateikėjas turi informacijos apie galimą sukčiavimą, klaidinančią ar kitą sertifikuotos įmonės veiklą, nederančią su jos sertifikavimu, apie tai turėtų būti pranešta tiesiogiai SGS. Jūsų skundas bus priimtas, tai patvirtinant, ir Jums bus suteikta grįžtamoji informacija apie tyrimo rezultatus.

Skundo pareiškėjui rekomenduojama pirmiausia susisiekti su vietiniu SGS biuru arba galima tiesiogiai kreiptis į atitinkamą akredituotą biurą, kuris nurodytas individualiame sertifikate, atitinkamos schemos savininko interneto svetainėje (pvz., FSC, BRC) arba, tam tikrais atvejais, toliau pateiktose SGS nuorodose.

Tokie skundai bus nagrinėjami konfidencialiai, o sertifikuotai įmonei nebus atskleista skundo pateikėjo tapatybė.

## GINČAI IR APELIACIJOS

Jeigu skundas tarp SGS ir kliento negali būti išspręstas ir klientas nesutinka su SGS atsakymu, galima pateikti apeliaciją. Jums paprašius, vietinis SGS biuras pateiks išsamesnę informaciją apie šį procesą. Galiausiai ginčai sprendžiami pagal akreditavimo reikalavimus, teisės aktus, taikomus konkrečiai sutarčiai, arba veiklos šalies įprastus teisės aktus.

Skundų ir apeliacijų sprendimo procesas

- Skundas ar apeliacija turi būti pateikiami raštu.
- Siekiant užtikrinti sklandų procesą, skunde ar apeliacijoje turėtų būti pateikta ši informacija:
  - Skundo pareiškėjo vardas. pavardė bei kontaktiniai duomenys
  - Aiškūs problemos aprašymas
  - Įrodymai, patvirtinantys kiekvieną skundo ar apeliacijos elementą ar aspektą (dokumentai, vietos, asmenys, datos ir pan.);
- SGS pateiks skundo ar apeliacijos gavimo patvirtinimą;
- SGS per dvi (2) savaites pateiks pradinį atsakymą, įskaitant siūlomus tolimesnius skundo ar apeliacijos tyrimo veiksmus;
- SGS informuos skundo pateikėją apie skundo ar apeliacijos vertinimo pažangą;
- SGS ištirs kaltinimus ir skundo ar apeliacijos tyrimo išvadoje pateiks visus siūlomus veiksmus;
- SGS informuos skundo pateikėją, kai skundas bus laikomas baigtu.

## SVARBIOS PASTABOS

- Jeigu skundas ar apeliacija yra susiję su nustatyta neatitiktimi, klientas turėtų ir toliau spręsti ir pateikti informaciją apie neatitiktį nustatytais terminais, nes pagal kai kurias schemas taikomos nustatytos laiko ribos ir tai gali turėti įtakos sertifikavimo galiojimo tęsimui.
- Kai kuriems su skundo tyrimo rezultatais susijusiems duomenims gali būti taikomi konfidencialumo reikalavimai pagal akreditavimo reikalavimus arba SGS sertifikavimo sutartis.
- Bet kuri skundą pateikusi šalis turi galimybę pateikti apeliaciją akreditavimo įstaigai ir galiausiai jį tirti pagal atitinkamos akreditavimo įstaigos ginčų sprendimo procesą.

## SGS ADRESAI

- [SGS biurų kontaktai](#)
- [SGS miškininkystės ir gamybos grandies akreditavimo kontaktai](#)



# Политика и процес за поплаки, жалби и спорови

Процесот на реагирање и решавање на поплаки, жалби и спорови е составен дел на односите со клиентите на нашата компанија и обезбедување на задоволство на корисниците.

Политика на SGS е поплаките и жалбите да се решаваат во разумен временски период што е можно потранспарентно, притоа потполно почитувајќи ги принципите и барањата на доверливост и непристрасност и нема да резултира со какви и да било дискриминаторски дејствија.

Овој документ е применлив за секоја жалба која ја подигнал корисник, потенцијален корисник или било кој засегнат клиент кој можеби е загрижен или е незадоволен со било кој аспект на нашата услуга или со услугата или со перформансите на компанија сертифицирана од SGS.

Применливо е и во случај на жалба на корисник на одлука на SGS или во било кој друг спор.

## ЖАЛБИ НА УСЛУГА ИЛИ ПРОЦЕСИ НА SGS

Жалбите прво треба да се упатат на Вашата локална SGS канцеларија за да се истражат и одговорот. Вие ќе добиете потврда, кога ќе биде покренато преиспитување на проблемот и одговорот ќе го даде лице независно од проблемот.

## ЖАЛБИ НА КОМПАНИЈА СЕРТИФИЦИРАНА ОД SGS

Учеството на SGS во жалби против сертифицирана компанија е ограничено на преиспитување и проценка дали компанијата е во склад со барањата на сертификацијата и барањата за соодветно делување како резултат на тоа. SGS нема да се вклучи во поединечни случаи на спор.

### а. Жалби за испорачани перформанси на компанија сертифицирана од SGS:

Корисник или засегната страна може да имаат причина да се жалат дека компанија сертифицирана од SGS не испорачала или не извршила во склад со договорените стандарди, производи или услуги во рамките на својата акредитирана сертификација. Жалбите треба во првостепена постапка да се упатат до сертифицираната компанија за да и се овозможи да постапи со жалбата во рамките на својот формален процес за жалби на системот за менаџмент и директно да ја разреши со подносителот на жалбата.

Доколку сертифицираната компанија не одговори на задоволителен начин на Вашата жалба, SGS ќе испита дали Ваша жалба е водена во склад со процесот за жалби на компанијата и дали компанијата продолжува да се придржува на барањата на релевантниот стандард.

Сертификациското тело ќе ја задржи анонимноста на подносителот на жалбата во однос на клиентот, ако подносителот на жалба даде адекватно оправдување за одржување на анонимност.

### б. Загриженост или поплаки за погрешно претставување или општи активности на компанија сертифицирана од SGS

Секогаш кога подносителот на жалба има информации за можни измамнички, лажни или други активности на сертифицираната компанија несоодветни за нејзината сертификација, тоа треба да се пријави директно до SGS. Вашата жалба ќе биде потврдена и ќе ви бидат дадени повратни информации за исходот.

На подносителот на жалба му се препорачува прво да се обрати до локалната канцеларија на SGS или да ја достави директно до соодветната акредитирана канцеларија, која што може да се идентификува на поединечниот сертификат, на соодветната веб-страница на сопственикот

на шемата (нпр. FSC, BRC) или во одредени случаи на SGS линковите подолу.

Ваквите поплаки ќе се третираат доверливо и идентитетот на подносителот на жалбата нема да и биде познат на сертифицираната компанија.

## СПОРОВИ И ЖАЛБИ

Кога поплаката помеѓу SGS и корисникот не може да се разреши и корисникот не го прифаќа одговорот од SGS, може се поднесе жалба. Деталите ќе бидат достапни на барање на вашата локална канцеларија на SGS. На крајот, споровите се решаваат во согласност со правилата за акредитација, законодавството кое што е конкретно применливо според договорот или вообичаеното законодавство на земјата во која што се работи.

Процес на решавање на поплаки и жалби

- Поплака или жалба се поднесува во писмена форма;
- За да се помогне во овој процес, поплаките и жалбите треба да го вклучат следните информации:
  - Име и контакт детали за подносителот на поплака;
  - Јасен опис на проблемот;
  - Докази кои што го поткрепуваат секој елемент или аспект на поплаката или жалбата (документи, локации, лица, датуми и сл.);
- Приемот на поднесената поплака или жалба ќе биде потврдена од SGS;
- SGS ќе даде иницијален одговор, вклучително и предлог на предложената патека на делување која што ќе ја следи поплаката или жалбата, во рок од две (2) недели;
- SGS ќе го известува подносителот на жалба за напредувањето во процената на поплаката или жалбата;
- SGS ќе ги испита наводите и ќе ги наведе сите свои предложени активности како заклучок на поплаката или жалбата;
- SGS конечно ќе го известува подносителот на жалбата кога ќе се смета дека жалбата е затворена.

## ВАЖНИ ЗАБЕЛЕШКИ

- Во случај на несогласување или жалба против неусогласеност, корисникот треба да продолжи да одговара/ да се обраќа за неусогласеноста во бараниот временски период бидејќи под некои шеми се применуваат фиксни временски прагови кои што можат да влијаат на тековната исправност на сертификацијата.
- Некои детали кој што се однесуваат на исходот можат да бидат заштитени со клаузулите за доверливост на барањата за акредитација или договорите за сертификација на SGS.
- Секоја страна кој што се жали има можност да поднесе жалба прво до телото за акредитација и на крај според соодветниот процес за решавање на спорови на телото за акредитација.

## SGS - АДРЕСИ

- [Директориум на канцеларии на SGS](#)
- [Контакти за акредитација на SGS шумарство и надзорен ланец](#)

# Polisi dan Proses Aduan, Pertikaian dan Rayuan

Proses memberi maklum balas dan menangani aduan, pertikaian dan rayuan adalah satu bahagian penting dalam hubungan antara pelanggan syarikat dan jaminan kepuasan pelanggan.

Ia adalah polisi SGS bahawa aduan dan rayuan hendaklah dikendalikan dalam skala masa yang munasabah dan setelah yang mungkin, di samping menghormati sepenuhnya prinsip dan kehendak kerahsiaan dan kesaksamaan dan tidak akan menyebabkan apa-apa tindakan diskriminasi.

Dokumen ini boleh digunakan untuk apa-apa aduan yang dibangkitkan oleh pelanggan, bakal pelanggan atau mana-mana pihak berkepentingan yang mungkin mempunyai kebimbangan mengenai atau tidak berpuas hati dengan apa-apa aspek perkhidmatan kami atau perkhidmatan atau prestasi syarikat yang disijilkan oleh SGS.

Ia juga terpakai dalam kes rayuan oleh pelanggan terhadap keputusan SGS atau dalam apa-apa pertikaian lain.

## ADUAN MENGENAI PROSES ATAU PEKHIDMATAN SGS

Aduan hendaklah dialamatkan ke pejabat SGS setempat untuk tindakan dan siasatan lanjut. Anda akan dimaklumkan pengesahan penerimaan, siasatan terhadap isu itu akan dimulakan, dan tindak balas yang akan dibuat oleh orang yang tiada kaitan dengan isu itu.

## ADUAN MENGENAI SYARIKAT YANG DISIJILKAN OLEH SGS

Penglibatan SGS kepada aduan terhadap syarikat yang disijilkan adalah terhad untuk mengkaji dan menilai sama ada syarikat itu mematuhi keperluan pensijilan dan memerlukan tindakan yang sewajarnya. SGS tidak akan terlibat dalam kes-kes pertikaian individu.

### a. Aduan mengenai prestasi syarikat yang dipersijilkan oleh SGS:

Seorang pelanggan atau pihak yang berkepentingan boleh mempunyai sebab untuk mengadu bahawa syarikat yang dibawah persijilan oleh SGS tidak melaksanakan mengikut piawaian yang dipersetujui, produk atau perkhidmatan seperti dalam skop pensijilan yang diiktiraf kepada mereka. Aduan perlu pada mulanya ditangani dengan syarikat yang dipersijilkan itu sendiri untuk membolehkan mereka menangani aduan dalam Sistem Pengurusan proses aduan rasmi mereka dan untuk menyelesaikan dengan pengadu secara langsung.

Jika syarikat itu disahkan tidak bertindak balas dengan memuaskan aduan anda, SGS akan menyalurkan aduan anda telah diuruskan mengikut proses aduan syarikat dan syarikat itu terus mematuhi keperluan piawaian yang berkaitan.

Badan pensijilan hendaklah mengekalkan ketanpamaan pengadu berhubung dengan pelanggan, jika pengadu memberikan justifikasi yang mencukupi untuk mengekalkan namanya disiarkan.

### b. Kebimbangan atau aduan mengenai salah nyata atau kegiatan umum oleh syarikat yang dipersijilkan oleh SGS

Dalam mana-mana kes di mana pengadu mempunyai maklumat mengenai kemungkinan penipuan, memberi gambaran yang salah atau lain-lain aktiviti-aktiviti syarikat yang diperakui tidak sesuai untuk pensijilan mereka, ini perlu dilaporkan terus kepada SGS. Aduan anda akan diambil maklum dan anda akan diberi maklum balas mengenai hasilnya.

Pengadu adalah disyorkan untuk pertama kali berhubung dengan pejabat SGS setempat atau boleh membawa terus kepada perhatian pejabat bertauliah yang sesuai, yang boleh dikenal pasti pada sijil individu, di laman web pemilik Skim

berpatutan (contoh FSC, BRC) atau dalam kes-kes tertentu di pautan SGS dibawah.

Aduan seperti itu akan dikendalikan secara sulit dan identiti pengadu tidak akan didedahkan kepada syarikat yang dipersijilkan.

## PERTIKAIAN DAN RAYUAN

Jika suatu aduan antara SGS dan pelanggan tidak boleh diselesaikan, dan pelanggan tidak menerima tindak balas SGS, rayuan boleh dibuat. Butiran akan disediakan atas permintaan untuk pejabat SGS tempatan anda. Akhirnya pertikaian hendaklah dikendalikan mengikut peraturan akreditasi, perundangan, khusus diguna pakai dalam kontrak atau undang-undang biasa dengan negara operasi.

Proses Menyelesaikan Aduan dan Rayuan

- Aduan atau rayuan hendaklah dikemukakan secara bertulis.
- Membantu dalam proses ini, aduan dan rayuan hendaklah mengandungi maklumat berikut:
  - Nama dan butiran pengadu
  - Keterangan isu
  - Bukti untuk menyokong setiap elemen atau aspek aduan atau rayuan (dokumen, lokasi, orang, tarikh dan lain-lain)
- Penerimaan aduan atau rayuan yang dikemukakan akan disahkan oleh SGS;
- SGS akan memberi maklum balas awal, termasuk garis kasar cadangan tindakan susulan ke atas aduan atau rayuan, dalam tempoh dua (2) minggu;
- SGS akan menyimpan pengadu dimaklumkan mengenai kemajuan dalam menilai aduan atau rayuan;
- SGS akan menyalurkan dakwaan tersebut dan menentukan semua tindakan yang dicadangkan dalam kesimpulan kepada aduan atau rayuan.
- SGS akhirnya akan memaklumkan pengadu apabila aduan itu dianggap ditutup.

## CATATAN PENTING

- Sekiranya terjadi aduan atau rayuan terhadap Ketidakpatuhan, Pelanggan harus terus memberi respons didalam / mengatasi Ketidakpatuhan mengikut tempoh waktu yang diperlukan seperti di bawah beberapa skema dimana terdapat had masa yang ditetapkan yang boleh memberi kesan keatas pengesahan sijil tersebut.
- Sesetengah maklumat yang berkaitan dengan hasil yang mungkin dilindungi oleh fasal kerahsiaan keperluan akreditasi atau oleh kontrak pensijilan SGS.
- Mana-mana pihak membuat aduan mempunyai peluang untuk membuat rayuan aduan mereka pertama yang badan akreditasi dan akhirnya proses penyelesaian pertikaian badan akreditasi yang sesuai ini.

## HUBUNGI SGS DI PAUTAN DI BAWAH:

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Retningslinjer og prosesser for klager, tvister og motsigelser

Prosesen med å svare på og håndtere klager, tvister og motsigelser er en integrert del av selskapets kunderelasjoner og forsikring om kundetilfredshet.

Det er SGS policy at klager og motsigelser skal håndteres innen rimelig tidsfrist og så transparent som mulig, samtidig som de fullt ut respekterer prinsipper og krav til konfidensialitet og habilitet og ikke vil resultere i diskriminerende handlinger.

Dette dokumentet gjelder for eventuelle klager fra en kunde, potensiell kunde eller en interessent som kan ha bekymringer om eller er misfornøyd med noen aspekter av tjenesten vår eller tjenesten eller ytelsen til et selskap sertifisert av SGS.

Det gjelder også i tilfelle en klage fra en kunde mot en SGS-beslutning eller i en annen tvist.

## KLAGER PÅ SGS-TJENESTE ELLER -PROSESSER.

Klager bør i første omgang rettes til ditt lokale SGS-kontor for å undersøke og svare. Du vil motta bekreftelse, en gjennomgang av problemet vil bli initiert, og tilbakemelding vil bli gitt fra en person uavhengig av problemet.

## KLAGER PÅ ET SELSKAP SERTIFISERT AV SGS.

SGS involvering i klager mot sertifiserte selskaper er begrenset til gjennomgang og evaluering av om selskapet er i samsvar med sertifiseringskravene og krever passende tiltak som følge av dette. SGS vil ikke bli involvert i enkeltsaker.

### a. Klager på ytelseslevering av et SGS-sertifisert selskap:

En kunde eller interessert part kan ha grunn til å klage på at et SGS-sertifisert selskap ikke har levert eller utført i samsvar med avtalte standarder, produkter eller tjenester innenfor rammen av deres akkrediterte sertifisering. Klager bør i første omgang rettes til det sertifiserte selskapet slik at de kan håndtere klagen i sin formelle klageprosess i styringssystemet og løse det direkte med klageren.

Hvis det sertifiserte selskapet ikke svarer tilfredsstillende på klagen din, vil SGS undersøke om klagen din er håndtert i samsvar med selskapets klageprosess, og om selskapet fortsetter å overholde kravene i den aktuelle standarden.

Sertifiseringsorganet skal beholde klagerens anonymitet i forhold til klienten, dersom klageren gir en tilstrekkelig begrunnelse for å opprettholde anonymitet.

### b. Bekymringer eller klager vedrørende feilaktig fremstilling eller av aktiviteter generelt i et SGS-sertifisert selskap

I alle tilfeller der klageren har informasjon om mulige uredelige, feilaktige eller andre aktiviteter i det sertifiserte selskapet som er upassende for sertifiseringen, bør dette rapporteres direkte til SGS. Klagen din vil bli bekreftet, og du vil få tilbakemelding om utfallet.

Klageren anbefales først å kontakte det lokale SGS-kontoret eller eventuelt legge det direkte frem for det aktuelle akkrediterte kontoret, som kan identifiseres på det enkelte sertifikatet, på det aktuelle skjemaiernettstedet (f.eks. FSC, BRC) eller i visse tilfeller på SGS-linkene nedenfor.

Slike klager vil bli behandlet konfidensielt og identiteten til klageren vil ikke bli gjort kjent for det sertifiserte selskapet.

Twister og klager

Når en klage mellom SGS og en kunde ikke kan løses, og kunden ikke godtar SGS sitt svar, kan det klages. Detaljer vil bli gjort tilgjengelig på forespørsel til ditt lokale SGS-kontor. Til syvende og sist skal tvister håndteres i samsvar med akkrediteringsregler, lovgivning som spesifikt gjelder i kontrakt eller vanlig lovgivning i driftslandet.

## KLAGE- OG KLAGEAVKLARINGSPROSESS

- En klage eller motsigelse skal sendes skriftlig.
- For å bistå i denne prosessen, bør klager og motsigelser inneholde følgende informasjon:
  - Navn og kontaktinformasjon til klageren
  - Tydelig beskrivelse av problemet
  - Bevis for å støtte hvert element eller aspekt av klagen eller klagen (dokumenter, steder, personer, datoer osv.)
- Mottak av innsendt klage eller klage vil bli bekreftet av SGS;
- SGS vil gi en første-repons, inkludert en oversikt over det foreslåtte handlingsforløpet for å følge opp klagen eller motsigelsen, innen to (2) uker;
- SGS vil holde klageren informert om fremdriften i vurderingen av klagen eller motsigelsen;
- SGS vil undersøke påstandene og spesifisere alle sine foreslåtte tiltak i konklusjonen til klagen eller motsigelsen.
- SGS vil endelig varsle klageren når klagen anses å være avsluttet.

## VIKTIGE BEMERKNINGER

- Ved en klage eller klage på et avvik, bør Klienten fortsette å svare på / adressere avviket innen den nødvendige tidsfristen, da det i henhold til noen ordninger gjelder faste tidsterskler som kan påvirke den løpende gyldigheten av sertifisering.
- Noen detaljer knyttet til utfallet kan være beskyttet av konfidensialitetsklausulene i akkrediteringskravene eller av SGS-sertifiseringskontrakter.
- Enhver part som klager har muligheten til å klage først til akkrediteringsorganet og til slutt til akkrediteringsorganets tvisteløsningsprosess.

## SGS-ADRESSER

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Polityka i Proces postępowania ze Skargami, Sporami i Odwołaniami

Proces adresowania i odpowiadania na skargi, spory i odwołania jest integralną częścią relacji naszej firmy z klientami i zapewnienia ich satysfakcji.

Polityką firmy SGS jest to, by skargi i odwołania były rozpatrywane w rozsądnym terminie i w sposób jak najbardziej przejrzysty, przy jednoczesnym pełnym poszanowaniu zasad i wymogów dotyczących poufności i bezstronności i nie powodując jakichkolwiek działań dyskryminacyjnych.

Dokument ten ma zastosowanie w stosunku do każdej skargi wniesionej przez klienta, potencjalnego klienta lub udziałowców dowolnej strony zainteresowanej, którzy mogą mieć obawy lub są niezadowoleni z jakiegokolwiek aspektu naszych usług lub świadczenia usług przez przedsiębiorstwa certyfikowane przez SGS.

Ma on również zastosowanie w przypadku odwołań klienta wobec decyzji SGS lub w innym sporze.

## SKARGI DOTYCZĄCE USŁUG LUB PROCESÓW SGS.

Skargi powinny być kierowane w pierwszej kolejności do lokalnego biura SGS w celu rozpatrzenia i odpowiedzi. Otrzymaś potwierdzenie zgłoszenia, przegląd sprawy zostanie zainicjowany, a odpowiedź zostanie dokonana przez osobę niepowiązaną ze sprawą.

## SKARGI NA FIRMĘ CERTYFIKOWANĄ PRZEZ SGS.

Zaangażowanie SGS w skargi na certyfikowane firmy ogranicza się do przeglądu i oceny, czy firma spełnia wymagania certyfikacyjne i czy w związku z tym wymagane są odpowiednie działania. SGS nie będzie angażować się w indywidualne przypadki sporne.

### a. Skargi dotyczące świadczenia usług przez firmę certyfikowaną przez SGS:

Klient lub zainteresowana strona może mieć powody do skargi na to, że firma certyfikowana przez SGS nie dostarczyła usługi lub wyrobu, bądź wykonała je niezgodnie z przyjętymi normami lub zakresem ich akredytowanej certyfikacji. Skargi powinny być w pierwszej kolejności adresowane do certyfikowanej firmy, aby umożliwić jej zajęcie się skargą w ramach formalnego procesu zarządzania skargami w celu rozwiązania problemu bezpośrednio ze skarżącym.

Jeśli firma certyfikowana nie udzieli zadowalającej odpowiedzi na skargę, SGS zbada czy skarga ta została rozpatrzona zgodnie z procesem postępowania ze skargami tej firmy i że firma nadal postępuje zgodnie z wymaganiami odpowiedniej normy.

Jednostka certyfikująca powinna zachować anonimowość skarżącego w stosunku do swojego klienta, jeśli wnioskodawca zapewnia odpowiednie uzasadnienie dla utrzymania anonimowości.

### b. Sprawy lub skargi dotyczące nieprawidłowych lub ogólnych działań firmy certyfikowanej przez SGS:

W każdym przypadku, gdy skarżący posiada informacje o możliwych oszustwach, nieprawidłowych działaniach lub innej działalności firmy certyfikowanej niezgodnej z jej certyfikacją, to należy je zgłaszać bezpośrednio do SGS. Twoja skarga zostanie rozpatrzona oraz otrzymaś informację o jej wyniku.

Zaleca się skarżącemu by najpierw skontaktował się z

lokalnym biurem SGS lub może skierować się bezpośrednio do odpowiedniego akredytowanego biura, którego dane są zamieszczone na indywidualnym certyfikacie, na stronie internetowej właściciela odpowiedniego standardu (np FSC, BRC) lub w niektórych przypadkach, w poniższych linkach SGS.

Skargi te będą traktowane poufnie a tożsamość osoby składającej skargę nie zostanie podana do wiadomości certyfikowanego przedsiębiorstwa.

## SPORY I ODWOŁANIA

Jeżeli skarga pomiędzy SGS a klientem nie może być rozstrzygnięta, a klient nie akceptuje odpowiedzi SGS, odwołanie może być złożone. Szczegóły dotyczące odwołania zostaną udostępnione na żądanie przez lokalne biuro SGS. Ostatecznie spory będą rozpatrywane zgodnie z zasadami akredytacji, prawodawstwa specyficznego do zastosowania w umowie lub zwykłego ustawodawstwa w kraju prowadzonej działalności.

## PROCES ROZWIĄZYWANIA SKARG I ODWOŁAŃ

- Skargi lub odwołania należy składać w formie pisemnej.
- Aby pomóc w tym procesie, skargi i odwołania powinny zawierać następujące informacje:
  - Nazwa i dane kontaktowe skarżącego
  - Jasny opis problemu
  - Dowód każdego elementu lub aspektu skargi lub odwołania (dokumenty, miejsca, osoby, terminy itp)
- Otrzymanie złożonej skargi lub odwołania będzie potwierdzone przez SGS;
- SGS dostarczy wstępną odpowiedź w ciągu dwóch (2) tygodni, w tym zarys proponowanego sposobu dalszego postępowania ze skargą lub odwołaniem;
- SGS będzie informować skarżącego o postępach w ocenie skargi lub odwołania;
- SGS zbada zarzuty i poda wszystkie proponowane działania w stosunku do skargi lub odwołania;
- SGS ostatecznie powiadomi skarżącego, kiedy reklamacja zostanie uznana za zamkniętą.

## WAŻNE UWAGI

- W przypadku skargi lub odwołania od Niezgodności, Klient powinien nadal odpowiedzieć na / rozwiązać Niezgodność w wymaganym terminie, ponieważ w niektórych systemach obowiązują ustalone progi czasowe, które mogą mieć wpływ na trwającą ważność certyfikacji.
- Niektóre dane dotyczące wyników mogą być chronione klauzulami poufności określonymi w wymaganiach akredytacyjnych lub umowami certyfikacji SGS.
- Każda strona składająca skargę ma możliwość odwołania się najpierw do jednostki akredytującej, a ostatecznie do procesu rozstrzygania sporów odpowiedniej jednostki akredytującej.

## ADRESY SGS

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Processo e Política de Queixas, Disputas e Apelações

Os processos de resposta e tratamento de queixas, disputas e apelações é parte integrante da nossa relação com o cliente e da garantia de sua satisfação.

Faz parte da política da SGS que as queixas e apelações sejam tratadas em um período de tempo razoável e de forma mais transparente possível, respeitando ao mesmo tempo os princípios e requisitos de confidencialidade e imparcialidade, sem dar causa a qualquer ação discriminatória.

Este documento se aplica a qualquer queixa registrada por um cliente, cliente potencial ou qualquer parte interessada que tenha qualquer preocupação ou esteja insatisfeito com qualquer aspecto de nosso serviço ou com o serviço ou desempenho de uma organização certificada pela SGS.

Também se aplica no caso de uma apelação de um cliente em relação a uma decisão da SGS ou em qualquer outra disputa legal.

## QUEIXAS ACERCA DOS PROCESSOS OU SERVIÇOS DA SGS.

As queixas devem ser tratadas em primeira instância pelo seu escritório local da SGS para que sejam investigadas e respondidas.

Você receberá uma notificação de recebimento, uma análise da questão será iniciada e a resposta será dada por uma pessoa que seja imparcial em relação à questão.

## QUEIXAS ACERCA DE UM A EMPRESA CERTIFICADA PELA SGS.

O envolvimento da SGS em queixas relacionadas às empresas certificadas está limitado à análise e avaliação se a empresa está conforme com os requisitos da certificação e, conseqüentemente, se exigem uma ação adequada. A SGS não se envolverá em causas de disputas particulares.

### a. Queixas acerca do desempenho de uma empresa certificada pela SGS:

Um cliente ou parte interessada que tenha motivos para reclamar que uma empresa certificada pela SGS não cumpriu ou atuou de acordo com as normas, produtos ou serviços acordados segundo o escopo de sua certificação acreditada. As queixas devem ser tratadas em primeira instância junto à organização para permitir que estas tratem as queixas nos processos de queixas de Sistemas de Gestão formal e solucioná-las diretamente com o reclamante.

Se uma empresa não responder de forma satisfatória a sua queixa, a SGS investigará se sua queixa foi tratada de acordo com o processo de tratamento da organização e se a empresa continua atendendo os requisitos da norma pertinente.

O órgão de certificação deve manter em anonimato a identidade do reclamante perante o cliente, se este apresentar justificativas adequadas para manutenção do anonimato.

### b. Preocupações ou queixas acerca de declarações falsas ou atividades gerais de uma empresa certificada pela SGS.

Em qualquer caso em que o reclamante tiver informação sobre eventuais atividades fraudulentas, inadequadas e etc., da empresa certificada que sejam inconsistentes com a certificação, tal fato deve ser comunicado diretamente à SGS. Sua queixa será recebida e você receberá um parecer a respeito dos resultados.

Recomenda-se que o reclamante entre em contato primeiro com o escritório local da SGS ou que a registre diretamente com o escritório acreditado adequado, que pode ser encontrado no certificado da organização específica, no site do proprietário do esquema correspondente (por exemplo, FSC, BRC) ou em alguns casos nos links da SGS abaixo.

Tais queixas serão tratadas de forma confidencial e a identidade da reclamante não será divulgada à empresa certificada.

## DISPUTAS E APELAÇÕES

Se uma queixa entre a SGS e um cliente não puder ser resolvida e o cliente não aceitar a resposta da SGS, este pode entrar com uma apelação. Os detalhes serão divulgados mediante a solicitação ao seu escritório local SGS. As disputas em última instância tramitarão de acordo com as normas de acreditação, com a legislação específica aplicável ao contrato ou com a legislação comum do país de operação.

Processo de Resolução de Apelações e Queixas

- Uma queixa ou apelação deve ser apresentada por escrito.
- Para facilitar o processo, as queixas devem conter as seguintes informações:
  - Nome e detalhes de contato do reclamante
  - Descrição clara da questão
  - Evidência que embasa cada elemento ou aspecto da queixa ou apelação (documentos, localização, pessoas, datas e etc.).
- O recebimento de uma queixa ou apelação apresentada será notificado pela SGS;
- A SGS emitirá uma resposta inicial, incluindo uma descrição do andamento da tramitação da ação para seguir a queixa ou apelação em até 2 (duas) semanas;
- A SGS manterá o reclamante a par do andamento da avaliação da queixa ou apelação;
- A SGS examinará as alegações e especificará todas as suas ações propostas na conclusão da queixa ou apelação.
- Finalmente, a SGS comunicará o reclamante quando a queixa for considerada encerrada.

## OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- Em caso de reclamação ou recurso contra uma Não-Conformidade, o Cliente deve continuar a responder / endereçar a Não-Conformidade dentro do prazo exigido, uma vez que sob alguns esquemas se aplicam limites de tempo fixos que podem ter impacto na validade contínua da certificação.
- Alguns detalhes referentes aos resultados podem estar protegidos por cláusulas de confidencialidade dos requisitos de acreditação ou dos contratos de certificação da SGS.
- A parte reclamante tem o direito de levar sua queixa primeiro ao órgão de acreditação e em última instância processo adequado de resolução de disputa do órgão de acreditação.

## ENDEREÇOS- SGS

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Política e Processo de Reclamações, Disputas e Recursos

O processo de resposta e tratamento de reclamações, disputas e recursos é uma parte integrante do relacionamento da nossa empresa com os seus clientes e garantia de satisfação do cliente.

É política da SGS que as reclamações e os recursos sejam tratados atempadamente e de forma tão transparente quanto possível, respeitando sempre os princípios e requisitos de confidencialidade e imparcialidade, e garantindo que dos mesmos não resultam quaisquer ações discriminatórias.

Este documento é aplicável para qualquer reclamação feita por um cliente, um potencial cliente ou qualquer parte interessada, preocupada ou insatisfeita com qualquer aspecto do nosso serviço ou serviço ou desempenho de uma empresa certificada pela SGS.

É também aplicável no caso de recurso por parte de um cliente de uma decisão da SGS, ou de qualquer outra disputa

## RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS OU PROCESSOS DA SGS.

As reclamações deverão ser dirigidas, em primeira instância, para o escritório local da SGS, para que sejam investigadas e respondidas. O Reclamante receberá confirmação da recepção da reclamação, será desencadeada uma análise da questão, e uma resposta será enviada por uma Pessoa independente da questão.

## RECLAMAÇÕES SOBRE UMA EMPRESA CERTIFICADA PELA SGS.

O envolvimento da SGS em reclamações sobre empresas certificadas limita-se à análise e avaliação da conformidade da empresa relativamente aos requisitos de certificação e, como resultado, à solicitação de tomada de ações apropriadas. A SGS não se irá envolver em casos individuais de disputa.

### a. Reclamações sobre o desempenho de uma empresa certificada pela SGS:

Um cliente ou parte interessada pode ter razões para reclamar que uma Empresa Certificada pela SGS não forneceu, de acordo com requisitos acordados, um serviço ou um produto incluído no âmbito da sua certificação acreditada. As reclamações devem, em primeira instância, ser endereçadas directamente à empresa certificada, para tratar a reclamação através do processo formal de tratamento de reclamações do seu Sistema de Gestão, e resolver a reclamação directamente.

Se a empresa certificada não tratar a reclamação de forma satisfatória, a SGS irá averiguar se a reclamação foi gerida em conformidade com o processo de reclamações da empresa e se a empresa continua a cumprir os requisitos do referencial normativo relevante.

O Organismo de Certificação garantirá o anonimato do Reclamante em relação à Empresa, desde que este forneça uma justificação adequada para manter o anonimato.

### b. Preocupações ou reclamações sobre informação errónea ou sobre as atividades gerais de uma empresa certificada pela SGS

Em qualquer situação em que o reclamante tenha informações sobre actividades possivelmente fraudulentas, com informação errónea, ou de qualquer outra forma inapropriadas para a certificação da empresa, deve reportá-lo directamente à SGS. Será confirmada a recepção da reclamação, e o reclamante receberá feedback sobre o resultado.

Recomenda-se ao reclamante que faça o primeiro contacto com o escritório local da SGS, ou pode contactar directamente o escritório acreditado da SGS, o qual está identificado no certificado, no website apropriado do proprietário do esquema (e.g. FSC, BRC), ou em certos casos nos links da SGS abaixo.

Estas reclamações serão tratadas com confidencialidade e a identidade do reclamante não será dada a conhecer à empresa certificada em questão.

## DISPUTAS E RECURSOS

Quando uma reclamação entre a SGS e um cliente não puder ser resolvida, e o cliente não aceitar a resposta da SGS, poderá apresentar um recurso. Os detalhes de como proceder serão disponibilizados, sob pedido, pelo escritório local da SGS. Em última análise, as disputas serão tratadas de acordo com as regras da acreditação, legislação específica aplicável ao contrato, ou legislação geral do país de operação.

### Processo de Resolução de Reclamações e Recursos

- A reclamação ou recurso deve ser apresentada por escrito.
- Para agilizar o processo, a reclamação ou recurso deverá incluir a seguinte informação:
  - Nome e contacto do reclamante
  - Descrição clara da questão
  - Evidências de suporte para cada elemento ou aspecto da reclamação ou recurso (documentos, locais, pessoas, datas, etc.)
- A SGS confirmará a recepção da reclamação ou recurso;
- A SGS dará uma resposta inicial, incluindo um esboço do plano de acção proposto para tratar a reclamação ou recurso, no prazo de duas (2) semanas;
- A SGS manterá o reclamante informado do progresso na avaliação da reclamação ou recurso;
- A SGS examinará as alegações e especificará todas as suas ações propostas na conclusão da queixa ou apelação;
- A SGS notificará o reclamante quando a reclamação for considerada fechada.

## NOTAS IMPORTANTES

- No caso de uma reclamação ou recurso contra uma Não Conformidade, o Cliente deve continuar a responder/abordar a Não Conformidade dentro do prazo exigido, uma vez que nalguns esquemas se aplicam limites de tempo fixos que podem impactar a validade contínua da certificação.
- Alguns detalhes relacionados com o resultado poderão estar protegidos pelas cláusulas de confidencialidade dos requisitos de acreditação ou pelos contratos de certificação da SGS.
- Qualquer entidade que faça uma reclamação tem a oportunidade de enviar a sua reclamação, em primeira instância ao organismo de acreditação relevante e, ainda, para o processo de resolução de disputas do organismo de acreditação relevante.

## SGS-ENDEREÇOS

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Politica și procesul de reclamații, litigii și contestații

Procesul de răspuns și soluționare a reclamațiilor, litigiilor și contestațiilor este o parte integrantă a companiei noastre în ceea ce privește relațiile cu clienții și asigurarea satisfacției clienților.

Politica SGS permite tratarea plângerilor într-un interval de timp rezonabil și cât mai transparent posibil, respectând pe deplin principiile și cerințele de confidențialitate și imparțialitate, precum și evitarea acțiunilor discriminatorii.

Acest document este aplicabil pentru orice reclamație formulată de un client, de un potențial client sau de orice parte interesată care ar putea avea îngrijorări cu privire la orice aspect al serviciului nostru sau de serviciul ori performanța unei companii certificate de SGS.

Aceasta se aplică, de asemenea, în cazul unei contestații formulate de un client împotriva unei decizii SGS sau în orice alt litigiu.

## PLÂNGERI DESPRE SERVICIILE SAU PROCESELE SGS.

Plângerile ar trebui să fie adresate în primul rând biroului local SGS pentru a investiga și a răspunde. Veți primi confirmarea, va fi inițiată o analiză a problemei și un răspuns va fi dat de o persoană independentă de problemă.

## PLÂNGERI DESPRE O COMPANIE CERTIFICATĂ DE SGS.

Implicarea SGS în plângeri împotriva societăților certificate se limitează la examinarea și evaluarea conformității societății cu cerințele de certificare și, prin urmare, la solicitarea unor măsuri adecvate. SGS nu se va implica în cazuri individuale de litigiu.

a. Plângeri cu privire la livrarea de performanță a unei companii certificate SGS:

Un client sau o parte interesată poate avea motive să reclame că o companie certificată SGS nu a livrat sau nu a efectuat în conformitate cu standardele, produsele sau serviciile convenite în cadrul certificării lor acreditate. Plângerile ar trebui, în primul rând, să fie adresate societății certificate pentru a le permite să soluționeze plângerea în cadrul procesului de analiză și tratare a reclamațiilor în cadrul sistemului de management și să soluționeze problema direct cu reclamantul.

În cazul în care compania certificată nu răspunde în mod satisfăcător plângerii dumneavoastră, SGS va investiga dacă plângerea dumneavoastră a fost gestionată în conformitate cu procesul de analiză și tratare a reclamațiilor al companiei și dacă societatea continuă să respecte cerințele standardului relevant.

Organismul de certificare păstrează anonimatul reclamantului în raport cu clientul, în cazul în care reclamantul oferă o justificare adecvată pentru menținerea anonimatului.

b. Preocupări sau reclamații cu privire la denaturarea unui certificat sau activitățile generale ale unei companii certificate de SGS.

În cazul în care reclamantul deține informații cu privire la posibile activități frauduloase, de denaturare sau de altă natură ale societății certificate, necorespunzătoare certificării lor, acestea ar trebui raportate direct către SGS. Reclamația dumneavoastră va fi recunoscută și vi se va da feedback cu privire la rezultat.

Reclamantului i se recomandă să contacteze mai întâi biroul local SGS sau poate aduce problema la cunoștința direct

biroului acreditat corespunzător, care poate fi identificat pe site-ul web corespunzător al proprietarului schemei (de exemplu, FSC, BRC) sau, în anumite cazuri, la linkurile SGS de mai jos.

Astfel de plângeri vor fi tratate în mod confidențial, iar identitatea reclamantului nu va fi făcută cunoscută societății autorizate.

## LITIGII ȘI CĂI DE ATAC

În cazul în care o reclamație între SGS și un client nu poate fi rezolvată, iar clientul nu acceptă răspunsul SGS, se poate face o contestație. Detaliile vor fi puse la dispoziția biroului local SGS, la cerere. În cele din urmă, litigiile vor fi tratate în conformitate cu normele de acreditare, legislația aplicabilă în mod specific în contract sau legislația normală cu țara de operare.

Procesul de soluționare a reclamațiilor și a recursului

- O plângere sau o contestație se depune în scris.
- Pentru a ajuta la acest proces, reclamațiile și contestațiile ar trebui să includă următoarele informații:
  - Numele și datele de contact ale reclamantului
  - Descrierea clară a problemei
  - Dovezi care să susțină fiecare element sau aspect al plângerii sau al recursului (documente, locații, persoane, date etc.)
- Primirea unei plângeri sau depunerea unei contestații vor fi recunoscute de SGS;
- SGS va oferi un răspuns inițial, inclusiv o schiță a planului de acțiune propus pentru a da curs plângerii sau recursului, în termen de două (2) săptămâni;
- SGS va informa reclamantul cu privire la progresele înregistrate în evaluarea plângerii sau a recursului;
- SGS va investiga acuzațiile și va specifica toate acțiunile propuse în încheierea
- plângerii sau recursului.
- SGS va notifica în cele din urmă reclamantul atunci când plângerea este considerată închisă.

## OBSERVAȚII IMPORTANTE

- În cazul unei plângeri sau a unei contestații împotriva unei neconformități, clientul ar trebui să continue să răspundă / să abordeze neconformitatea în termenul necesar. Se aplică termeni care pot avea un impact asupra valabilității continue a certificării.
- Unele detalii referitoare la rezultat pot fi protejate prin clauzele de confidențialitate ale cerințelor de acreditare sau prin contractele de certificare SGS.
- Orice parte care depune o plângere are posibilitatea de a-și depune plângerea mai întâi la organismul de acreditare și, în cele din urmă, la entitatea responsabilă de procesul de soluționare a litigiilor a organismului de acreditare corespunzător.

## ADRESE SGS

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Жалобы, Споры, Политика и Процесс Обращений

Процесс реагирования на жалобы, споры и обращения является неотъемлемой частью отношений с клиентами нашей компании и гарантией удовлетворенности потребителей.

В соответствии с политикой SGS, жалобы и обращения должны быть обработаны в пределах приемлемого периода времени и настолько прозрачно, насколько это возможно, полностью соблюдая принципы и требования конфиденциальности и беспристрастности, которые не приведут ни к каким дискриминационным действиям.

Этот документ применим для любой жалобы, поднятой клиентом, потенциальным клиентом или любой заинтересованной стороной, которая может иметь опасения по поводу неудовлетворенности любым аспектом нашего обслуживания, или работой компании, сертифицированной SGS.

Это также применимо в случае обращения клиентом против решения SGS или в любом другом споре.

## ЖАЛОБЫ ПО ПОВОДУ УСЛУГ ИЛИ ПРОЦЕССОВ SGS

Жалобы должны быть адресованы, прежде всего, Вашему местному офису SGS, для того, чтобы разобраться и получить ответ. Вы получите официальное уведомление, обзор проблемы будет начат, после чего вы получите ответ от человека, независимого от взглядов к проблеме.

## ЖАЛОБЫ НА КОМПАНИЮ, СЕРТИФИЦИРОВАННУЮ SGS

Участие SGS в жалобах против сертифицированных компаний ограничено обзором и оценкой того, соответствует ли компания требованиям сертификации и требуемым, и в итоге, предусмотренным действием. В отдельных случаях спора, SGS не станет принимать участия.

### a. Жалобы об исполнении обязательств компаниями, сертифицированными SGS:

У клиента или заинтересованной стороны может быть причина для жалоб, когда компания, сертифицированная SGS, не исполняет свои обязательства в соответствии с согласованными стандартами, продуктами или услугами в рамках их аккредитованной сертификации. Жалобы должны быть, прежде всего, адресованы в сертифицированную компанию, чтобы позволить им отреагировать на жалобу в рамках своей формальной Системы управления процессами жалоб, для поиска решений непосредственного с истцом.

Если сертифицированная компания не ответит удовлетворительно на Вашу жалобу, то SGS расследует жалобу, о которой шла речь, в соответствии с процессом рассмотрения жалоб компании, а так же выяснит, продолжает ли компания соответствовать требованиям соответствующего стандарта.

Аттестующий орган должен сохранить анонимность заявителя по отношению к клиенту, если заявитель обеспечивает надлежащее обоснование для сохранения анонимности.

### b. Проблемы или жалобы по поводу введения в заблуждение или общей деятельности компаний сертифицированных SGS:

В любом случае, когда заявитель имеет информацию о возможных мошеннических действиях, вводящих в заблуждение, или иной деятельности сертифицированной компании неприемлемой для их сертификации, это должно быть сообщено непосредственно SGS. Ваша жалоба будет принята и будет предоставлена обратная связь о результатах.

Заявителю рекомендуется сначала обратиться в местный офис SGS или довести до сведения непосредственно соответствующего аккредитованного бюро, которое может быть определено по индивидуальным сертификатам, по соответствующей схеме владельца сайта (например, FSC, BRC) или в некоторых случаях по SGS ссылкой ниже.

Такие жалобы будут рассматриваться конфиденциально, и личность истца не будет сообщена сертифицированным компаниям.

## СПОРЫ И ЖАЛОБЫ

Если жалоба между SGS и клиентом не может быть решена, а клиент не принимает ответ SGS, может быть сделано обращение. Подробная информация будет предоставляться по запросу в местный офис SGS. В конечном счете, споры должны быть рассмотрены в соответствии с правилами аккредитации законодательства, которые применимы конкретно в договоре или стандартном законодательстве в стране присутствия.

Жалоба и апелляционный процесс принятия решений жалоба или апелляция должна подаваться в письменном виде.

- Для того, чтобы помочь в данном процессе, жалобы и апелляции должны включать в себя следующую информацию:
  - Имя и контактные данные заявителя
  - Наглядная формулировка проблемы
  - Доказательства для поддержки каждого элемента или аспекта жалобы или обращения (документы, места, лица, даты и т.д.)
- Прием предоставленных на рассмотрение жалоб или обращений будет принят к сведению SGS;
- SGS обеспечит первоначальный ответ, в том числе наброски предлагаемого курса действий по решению жалоб или обращений, в течение двух (2) недель;
- SGS будет держать заявителя в курсе о ходе работы в оценке жалоб или обращений;
- SGS будет расследовать заявления, и указывать все свои действия, предложенные в заключение жалобы или обращения.
- SGS наконец уведомит заявителя, когда жалоба будет считаться закрытой.

## ВАЖНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

- В случае жалобы или апелляции на Несоответствие, Клиент должен продолжать реагировать и решать проблему Несоответствия в течение требуемого срока, поскольку в некоторых схемах применяются фиксированные пороговые значения времени, которые могут повлиять на текущую действительность сертификации.
- Некоторые детали, касающиеся исхода, могут быть защищены статьей о конфиденциальности требований аккредитации или договорами сертификации SGS.
- Любая сторона, подающая жалобу имеет возможность обжаловать эту жалобу сначала в аккредитационном органе, или все же в процессе урегулирования споров соответствующим аккредитационным органом.

## SGS-АДРЕСА

- [Каталог Офисов SGS](#)
- [Лесное хозяйство и цепи сохранности аккредитационных контактов SGS](#)



# Politika i postupak žalbi, reklamacija i ulaganja prigovora

Postupak reagovanja - odgovaranja na žalbe, reklamacije i uložene prigovore čini sastavni deo odnosa naše kompanije prema klijentima i obezbeđenja zadovoljenja klijenata.

Prema politici SGS-a, žalbe, reklamacije i uloženi prigovori se rešavaju u razumnom vremenskom periodu, koliko god je moguće transparentno, uz puno poštovanje principa poverljivosti i nepristrasnosti i bez bilo kakvih diskriminatorskih akcija.

Ovaj dokument se odnosi na sve žalbe upućene od strane klijenata, potencijalnih klijenata ili bilo koje zainteresovane strane koja može biti zabrinuta ili je nezadovoljna nekim aspektom naše usluge ili uslugom kompanije sertifikovane od strane SGS-a.

Politika žalbi, reklamacija i ulaganja prigovora se nadalje odnosi i na bilo koju primedbu klijenta u odnosu na odluku SGS-a i na primedbe po drugim osnovama.

## ŽALBE NA USLUGE ILI PROCESSE SGS-A

U prvom redu, žalbe treba uputiti na vašu lokalnu kancelariju SGS-a radi istrage i odgovora. Dobićete potvrdu prijema, biće pokrenuto preispitivanje Vašeg pitanja i odgovor će dati osoba nezavisna od iznete primedbe.

## ŽALBE NA KOMPANIJU CERTIFIKOVANU OD STRANE SGS-A

Učešće SGS-a u žalbama upućenim na rad kompanija sertifikovanih od strane SGS-a se ograničava na preispitivanje i ocenjivanje: da li je kompanija u saglasnosti sa zahtevima sertifikacije i na preduzimanje odgovarajuće akcije u skladu sa rezultatom ocene. SGS se ne upušta u analizu zasebnih slučajeva primedbi.

a. Žalbe na performanse kompanije sertifikovane od strane SGS-a:

Kupac ili zainteresovana strana mogu imati razlog za žalbu da kompanija sertifikovana od strane SGS-a nije isporučila ili se nije ponašala u saglasnosti sa standardima, proizvodima ili uslugama u okviru predmeta svoje akreditovane sertifikacije. Primedbe treba, u prvom redu, uputiti sertifikovanoj kompaniji kako bi joj se omogućilo da ih obradi kroz svoju formalnu proceduru za žalbe u okviru Sistema Menadžmenta i da ih direktno reši.

Ukoliko sertifikovana kompanija ne odgovori na zadovoljavajući način, SGS će proveriti da li se sa pritužbom postupalo u skladu sa kompanijskom procedurom za žalbe i da li kompanija i dalje ispunjava zahteve odgovarajućeg standarda.

Sertifikaciono telo će zadržati anonimnost reklamacije traženu od strane klijenta, ukoliko klijent obezbedi odgovarajuće objašnjenje za čuvanje anonimnosti.

b. Brige ili žalbe vezane za pogrešno predstavljanje ili generalne aktivnosti SGS sertifikovanih kompanija

U svakom slučaju kada imate informaciju o mogućoj zloupotrebi, netačnoj interpretaciji (predstavljanju) ili drugoj aktivnosti sertifikovane organizacije koja je u suprotnosti sa njenom sertifikacijom, to treba prijaviti direktno SGS-u. Vaša primedba će biti razmotrena i dobićete odgovor o ishodu.

Preporučuje se da prvo kontaktirate lokalnu kancelariju SGS-a ali se možete obratiti i direktno odgovarajućoj akreditovanoj kancelariji koja se može identifikovati na svakom pojedinačnom sertifikatu, na websajtu vlasnika Šeme (npr. FSC, BRC) ili se u određenim slučajevima, možete javiti putem SGS linkova napisanih na dnu ovog dokumenta. Te pritužbe će biti tretirane kao poverljive i identitet onoga koji se žali neće biti poznat sertifikovanoj kompaniji.

## REKLAMACIJE ILI PRIGOVORI

U slučaju kada se sporna pritužba između SGS-a i klijenta ne može rešiti i klijent ne prihvata odgovor SGS-a, može se uložiti prigovor. Detalje ćete dobiti kada se obratite lokalnoj SGS kancelariji. Prigovor će se konačno tretirati u saglasnosti sa pravilima akreditacije; specifičnim pravnim postupkom navedenim u ugovoru ili prema normalnom zakonodavstvu u zemlji u kojoj se pruža usluga.

Postupak rešavanja reklamacija ili prigovora

- Reklamaciju ili prigovor treba dostaviti pisanim putem.
- Kako bi se omogućila realizacija ovog postupka, reklamacije i prigovori treba da uključe naredne informacije:
  - Ime i kontakt detalje onoga ko ulaže prigovor
  - Jasan opis reklamacije
  - Dokaz kojim se dokazuje svaki element ili aspekt reklamacije ili prigovora (dokumenta, lokacije, osobe, datumi itd.)
- Prijem uložene reklamacije ili prigovora će biti potvrđen od strane SGS-a ;
- SGS će dostaviti inicijalni odgovor klijentu koji se žalio, uključujući kratak opis pravca delovanja u cilju praćenja rešavanja reklamacije, u roku od 2 (dve) nedelje;
- SGS će obavestavati klijenta koji je uložio žalbu o napretku u oceni reklamacije;
- SGS će istražiti navode i specificirati sve predložene akcije za rešavanje reklamacije;
- SGS će obavestiti klijenta koji se žalio o konačnom rešenju reklamacije, kada je bude smatrao zatvorenim.

## VAŽNE NAPOMENE

- U slučaju žalbe ili žalbe na neusaglašenost, klijent treba da nastavi da odgovara na neusaglašenost u potrebnom vremenskom okviru jer se prema nekim šemama primenjuju fiksni rokovi koji mogu uticati na tekuću validnost sertifikacije.
- Poverljivost nekih detalja ishoda žalbe (reklamacije) može biti zahtevana od strane akreditacionih zahteva ili SGS ugovora o sertifikaciji.
- Svaka strana koja se žali ima mogućnost da se odmah obrati akreditacionom telu i pozove se na odgovarajuću postupak za rešavanje reklamacija akreditacionog tela.

## SGS-ADRESE

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# පැමිණිලි, ගැටළු හා අභියාචනා ප්රතිපත්තිය හා ක්රියාවලිය

පැමිණිලි, ගැටළු හා අභියාචනා සඳහා ප්රතිචාර දැක්වීමේ හා ආමන්තීරණය කිරීමේ ක්රියාවලිය අප ආයතනයේ සේවාදායක සබඳතා හා පාරිභෝගික නෘප්තිය සහතිකකිරීමේ මූලික අංගයක් වේ.

සාධාරණ කාලපරිච්ඡේදයක් තුළ හා හැකිතරම් විනිවිදභාවයකින් යුතුව කටයුතු කරන අතරම රහස්‍යභාවයේ හා අපකීෂ්පාන්තවයේ මූලධර්ම හා අවශ්යතාවන්ට පූර්ණ ලෙසම ගරු කරමින් හා කිසිදු වනෝපායයකට සැලකීමකින් තොරව පැමිණිලි හා අභියාචනා හසුරවීම SGS ප්රතිපත්තිය වේ.

අපගේ සේවා සැපයීමේ කුමන අංගයක් පිළිබඳව හෝ SGS විසින් සහතිකකරණ ලද සමාගමක සේවා සැපයීම හෝ ක්රියාකාරීත්වය පිළිබඳව යම් සැලකීමක් හෝ අනූපිතතාවයක් හෝ පවතින පාරිභෝගිකයකු, අනාගතයේදී පාරිභෝගිකයකු වීමට බලාපොරොත්තුවන පුද්ගලයකු හෝ කිසියම් පාරිශවකරුවකු හට මෙම ලේඛණය අදාළ වේ.

එසේම යම් සේවාදායකයකු විසින් SGS තීරණයක් පිළිබඳව අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කල අවස්ථාවකදී හෝ වනෝපාය ගැටළුමය තත්වයකදී ද මෙම ලේඛණය අදාළ වනු ඇත.

## SGS සේවා හෝ ක්රියාවලිය පිළිබඳ පැමිණිලි

විමර්ශනය හා ප්රතිචාර දැක්වීම සඳහා ඔබගේ පැමිණිලි පළමුවනේම ඔබගේ දුරකථන අංකයට හෝ කාර්යාලය වන ඉදිරිපත් කළ යුතුය. පැමිණිලි ලද බවට දැනුවත් කිරීමක් ඔබ වනෝපාය කරනු ලැබීමෙන් පසුව ගැටළුව පිළිබඳව සමාලෝචනයක් සිදුකර ගැටළුවට සම්බන්ධ නොමැති ස්වාධීන පුද්ගලයකු විසින් ඔබ වනෝපාය ප්රතිචාරයක් යොමු කරනු ඇත.

## SGS විසින් සහතිකකරන ලද සමාගමක් පිළිබඳ පැමිණිලි.

සහතිකකරන ලද සමාගමක් සම්බන්ධයෙන් පැමිණිලි ඉදිරිපත් වූ විට අදාළ සමාගම සහතික කිරීමේ අවශ්යතාවයන්ට අනුකූල ද යන්න සමාලෝචනය හා අගයුමට පමණක් SGS මැදිහත්වීම සීමා වන අතර එහි ප්රතිඵලයක් ලෙස අවශ්ය ක්රියාමාර්ග ගනු ලබනු ඇත. පෞද්ගලික ආරවුල් සඳහා SGS මැදිහත් නොවනු ඇත.

### a. අ. SGS සහතික කරන ලද සමාගමක කාර්ය සාධනය පිළිබඳ පැමිණිලි

SGS සහතිකකරන ලද සමාගමක් විසින් එකඟවන ලද ප්රමිතීන්ට අනුකූලව ක්රියා නොකරන බවට, ඔවුන්ගේ පිළිගත් විෂය පථය තුළ භාණ්ඩ හා සේවාවන් ලබාදීම හෝ ඉටුකිරීම සිදු නොකරන බවට පැමිණිලි කිරීමට යම් පාරිභෝගිකයකුට හෝ වනෝපාය දැනුවත් පවතින පාරිශවයකට හෝ වූවක් පවතින හැකිය. පළමුවනේම අදාළ පැමිණිලි එම සහතිකකරන ලද සමාගම වනෝපායයකු යුතු අතර අදාළ සමාගම තුළ සාමාන්‍යයෙන් පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ක්රියාත්මක වන විධිමත් කළමනාකරණ ක්රමවේදය යටතේ සෘජුවම පැමිණිලි විසඳීමට ඔවුන්ට ඉඩ ලබාදිය යුතුය.

අදාළ සමාගම විසින් ඔබගේ පැමිණිලි සඳහා සතුටුදායක ප්රතිචාරයක් ලබා නොදෙනහොත් එම සමාගම සාමාන්‍යයෙන් පැමිණිලි සම්බන්ධයන් ක්රියාකරන ක්රමවේදය අනුව ඔබගේ පැමිණිලි හසුරුවා තිබේද යන්න හා සමාගම විසින් අදාළ ප්රමිතීන් අවශ්යතාවන්ට තවදුරටත් අනුකූල වන්නේද යන්න පිළිබඳව SGS විසින් විමර්ශනය කරනු ඇත.

### b. පැමිණිලිකරු තම නිරීක්ෂණිකත්වය පවත්වාගැනීම සඳහා ප්රමාණවත් යුක්තිසාධනයක් සපයන්නේ නම් සහතිකකරණ ආයතනය විසින් සේවාදායකයා වනෝපාය පැමිණිලිකරුගේ නිරීක්ෂණිකභාවය සුරැකීමට කටයුතු කරනු ඇත.

ආ. SGS සහතිකකරන ලද සමාගමක වැරදි නියෝජනය හෝ සාමාන්‍ය කටයුතු පිළිබඳ පැමිණිලි

යම් සහතිකකරන ලද සමාගමක් විසින් ඔවුන්ගේ සහතිකකරණයට නොගැලපෙන පරිදි ව්යාජ ලෙස, වැරදි නියෝජනය හෝ වනෝපාය කටයුතු සිදුකරන බවට පැමිණිලිකරු වනෝපාය කරනු ලැබුණහොත් මේ පිළිබඳව සෘජුවම SGS වනෝපාය කළ යුතුය.

මහේදී පළමුව දුරකථන අංකයට හෝ කාර්යාලය සම්බන්ධ කරගැනීම හෝ නියමිත සහතිකකරණ ක්රමවේදයේ හිමිකාර වනෝපායයන් සඳහන් (උදා: FSC, BRC වැනි) පෞද්ගලික සහතික වලින් හදුනාගත හැකි නියමිත ප්රතිපත්ති කාර්යාලය වනෝපාය සෘජුවම හෝ ඇතැම් අවස්ථාවන්හි පහත සඳහන් SGS සබැඳුම්(links) වනෝපාය දෙන ලෙස පැමිණිලිකරුවන් වනෝපාය නිර්දේශ කරනු ලැබේ.

එවැනි පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් රහස්‍යභාවය සුරැකීමට ලබන අතර සහතිකකරණ ලද සමාගම වනෝපාය පැමිණිලිකරුගේ අනන්‍යතාවය හඳුනා නොකරනු ඇත.

# පැමිණිලි, ගැටළු හා අභියාචනා ප්රතිපත්තිය හා ක්රියාවලිය

## ගැටළු හා අභියාචනා

SGS හා පාර්භෝගිකයකු අතර පැමිණිලිලක් විසඳිය නොහැකි වූ අවස්ථාවකදී හා පාර්භෝගිකයා විසින් SGS ප්රතිචාරය පිළිගැනීමට අකමැති වන අවස්ථාවන්හිදී අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කිරීමට හැකියාව ඇත. ඔබගේ දෝශීය SGS කාර්යාලය විමසීමෙන් වැඩිදුර තොරතුරු ලබාගත හැකිය. අවසානයේදී ගැටළුව හැසිරවීම සිදුවිය යුත්තේ ප්රතිතන නීති, කොන්ත්‍රාත්වලට විශේෂයෙන් අදාළ වන නීති හෝ මහෙයුමේ සිදුකරනු ලබන රටහේ සාමාන්‍ය නීතිය අනුව වේ.

## පැමිණිලි හා අභියාචනා විසඳීමේ ක්රියාවලිය

- පැමිණිලිලක් හෝ අභියාචනාවක් ලිඛිතව යොමු කළ යුතුය.
- මෙම ක්රියාවලියට පිටිබලයක් ලෙස පැමිණිලි හා අභියාචනාවන්හි පහත තොරතුරු ඇතුළත් විය යුතුය :
  - පැමිණිලිකරුගේ නම හා ඔහු සම්බන්ධ කරගත හැකි ආකාරය පිළිබඳ තොරතුරු,
  - ගැටළුව පිළිබඳ පැහැදිලි විස්තරයක්
  - පැමිණිලිලේ හෝ අභියාචනයේ සඳහන් එක් එක් කරුණු තහවුරු කිරීම සඳහා සාක්ෂි (ලේඛණ, ස්ථාන, පුද්ගලයින්, දානමයන් ආදිය)
- SGS වන පැමිණිලිල හෝ අභියාචනය ලද බවට දැනුම්දීමක් සිදුකරනු ඇත.
- පැමිණිලිල හෝ අභියාචනය පිළිබඳ පසු විපරම් කිරීම සඳහා යෝජිත ක්රියාමාර්ග වල දළ සටහනක් අනුමැතිය මුද්‍රිත ප්රතිචාරයක් සහිත දකෙක(2)ක් තුළ ලබාදීමට SGS කටයුතු කරනු ඇත.
- පැමිණිලිල හෝ අභියාචනය ඇගයීමෙන් ප්රගතිය පිළිබඳව පැමිණිලිකරුට දැනුම් දීමට SGS කටයුතු කරනු ඇත.
- පැමිණිලිල හෝ අභියාචනයේ සඳහන් වූ විමර්ශනය කොට අවසානයේදී යෝජනා කරනු ලබන ක්රියාමාර්ග පිළිබඳව SGS විසින් විශ්ලේෂණය කරනු ලබයි.
- පැමිණිලිල නිමාකිරීමට අවශ්ය වූ විට SGS විසින් ඒ පිළිබඳව පැමිණිලිකරු වන දැනුම් දෙනු ඇත.

## වැදගත් කරුණු

- යම් යම් සහතිකරණ ක්රමවේදය යටතේ සහතිකකරණයේ වලංගුභාවයට බලපෑම් කළ හැකි ස්ථිර කාලසීමාවන් අදාළ වන බැවින් අනතුරුකලතාවයට එරෙහිව පැමිණිලිලක් හෝ අභියාචනයක් ඉදිරිපත් වූ අවස්ථාවකදී අවශ්ය කාලපරිච්ඡේදය තුළ අනතුරුකලතාවය සඳහා නොකඩවා ප්රතිචාර දැක්වීමට සේවාදායකයා කටයුතු කළ යුතුය.
- ප්රතිතන අවශ්යතාවන්හි රහස්‍ය වගකීම් තුළින් හෝ SGS සහතිකකරණ කොන්ත්‍රාත්වල මගින් ප්රතිචලයට අදාළ සමහරක් තොරතුරු ආරක්ෂා කරනු ලබයි.
- නම පැමිණිලිල පිළිබඳව අභියාචනය ප්රථමයෙන්ම ප්රතිතන මණ්ඩලය වන අවසානයේදී යෝග්ය ප්රතිතන මණ්ඩලයේ ගැටුම් නිරාකරණ ක්රියාවලිය වන ද යොමුකිරීමට පැමිණිලිකර පාර්ශවයකට අවස්ථාව පවතී.

## SGS ලිපිනය

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Politika a proces riešenia sťažností, sporov a odvolaní

Proces reagovania a riešenia sťažností, sporov a odvolaní je neoddeliteľnou súčasťou vzťahov našej spoločnosti s klientmi a zárukou spokojnosti zákazníka.

Politikou SGS je, že sťažnosti a odvolania budú riešené v prijateľnej časovej lehote a čo najtransparentnejšie, pri súčasnom plnom rešpektovaní princípov a požiadaviek na dôvernosť a nestrannosť a bez akýchkoľvek následných diskriminačných opatrení.

Tento dokument sa vzťahuje na akúkoľvek sťažnosť zákazníka, potenciálneho zákazníka, alebo akejkoľvek zainteresovanej strany, ktorí majú obavy o, alebo sú nespokojní s ktorýmkoľvek aspektom našej služby, alebo služby, alebo práce spoločnosti certifikovanej SGS.

Tento dokument je použiteľný taktiež v prípade odvolania sa zákazníka proti rozhodnutiu SGS, alebo pri akomkoľvek inom spore.

## SŤAŽNOSTI NA SLUŽBU, ALEBO PROCESY SGS.

Sťažnosti musia byť doručené na prešetrovanie miestnej pobočky SGS, ktorá zaujme stanovisko. Dostanete potvrdenie, bude iniciované prešetrovanie problému a stanovisko predloží osoba, ktorá nemá žiadnu spojitosť s problémom.

## SŤAŽNOSTI NA SPOLOČNOSŤ CERTIFIKOVANÚ SGS.

Zainteresovanie sa SGS do sťažností na certifikovanú spoločnosť je obmedzené na preskúmanie a vyhodnotenie, či spoločnosť je v zhode s požiadavkami certifikácie a požadovanie príslušného záverečného opatrenia. SGS sa nezapojí do jednotlivých sporov.

### a. Sťažnosti na výsledky spoločnosti certifikovanej SGS:

Zákazník, alebo zainteresovaná strana môže mať dôvod sťažovať sa, že spoločnosť certifikovaná SGS nemá výsledky, alebo nekoná v súlade s dohodnutými normami, nedodáva výrobky, alebo služby v rozsahu akreditovanej certifikácie. Sťažnosti budú najprv riešené certifikovanou spoločnosťou, aby sťažnosť mohla byť riešená v rámci formálneho procesu systému manažérstva sťažností a aby sťažnosť mohla byť vyriešená priamo.

Ak certifikovaná spoločnosť nereaguje uspokojivo na vašu sťažnosť, SGS vyšetří, či vaša sťažnosť je riešená v súlade s procesom riešenia sťažností spoločnosti a či spoločnosť naďalej vyhovuje požiadavkám príslušnej normy.

Certifikačný orgán udrží anonymitu sťažovateľa voči klientovi, ak sťažovateľ poskytne adekvátne opodstatnenie udržania anonymity.

### b. Obavy, alebo sťažnosti týkajúce sa skreslení, alebo všeobecných aktivít spoločnosti certifikovanej SGS

V každom prípade, ak sťažovateľ má informácie o možných podvodných, skresľujúcich, alebo iných činnostiach certifikovanej spoločnosti, neprimeraných ich certifikácii, musí to byť nahlásené priamo SGS. Vaša sťažnosť bude spätne potvrdená a vy dostanete oznámenie o výsledku.

Sťažovateľovi sa odporúča najprv kontaktovať miestnu pobočku SGS, alebo sa môže obrátiť priamo na príslušný akreditovaný orgán, ktorý môže byť identifikovaný na konkrétnom certifikáte, na príslušnej web stránke vlastníka schémy (napr. FSC, BRC), alebo v určitých prípadoch na nižšie uvedení linkách SGS.

Takéto sťažnosti budú riešené dôverne a identita sťažovateľa nebude certifikovanej spoločnosti známa.

## SPORY A ODVOLANIA

Ak spor medzi SGS a zákazníkom nie je možné vyriešiť a zákazník neakceptuje reakciu SGS, je možné podať odvolanie. Detaily budú na požiadanie sprístupnené vašej miestnej pobočky SGS. Spory budú s konečnou platnosťou vyriešené v súlade s pravidlami akreditácie, legislatívy konkrétne uvedenej v kontrakte, alebo normálnej legislatívy v krajine konania.

Proces riešenia sťažnosti a odvolania

- Sťažnosť, alebo odvolanie musí byť predložené v písomnej forme.
- Ako pomôcka v tomto procese, sťažnosti a odvolania musia obsahovať nasledujúce informácie:
  - Meno a kontaktné údaje sťažovateľa
  - Jasný popis prípadu
  - Dôkaz podporujúci každý prvok, alebo aspekt sťažnosti, alebo odvolania (dokumenty, miesta, osoby, dátumy, atď.)
- Prijatie predloženej sťažnosti, alebo odvolania bude spätne potvrdené od SGS;
- SGS do dvoch týždňov predloží prvotnú reakciu, vrátane náčrtu navrhovaného smerovania činnosti týkajúcej sa sťažnosti, alebo odvolania;
- SGS bude neustále informovať sťažovateľa o postupe vo vyhodnocovaní sťažnosti, alebo odvolania;
- SGS prešetrí tvrdenia a špecifikuje všetky svoje navrhované opatrenia na vysporiadanie sťažnosti, alebo odvolania.
- SGS nakoniec oznámi sťažovateľovi, že sťažnosť je považovaná za vyriešenú.

## DÔLEŽITÉ POZNÁMKY

- V prípade sťažnosti alebo odvolania proti nesúladu by mal klient naďalej reagovať / riešiť nesúlad v požadovanom časovom rámci, ako v niektorých systémoch platia stanovené časové limity, ktoré môžu mať vplyv na trvalú platnosť certifikácie.
- Niektoré podrobnosti týkajúce sa výsledku môžu byť chránené odstavcami akreditačných požiadaviek o dôvernosti, alebo certifikačnými kontraktmi SGS.
- Každá sťažujúca sa strana má príležitosť predniesť svoju sťažnosť najprv akreditačnému orgánu a napokon príslušnému procesu riešenia sporu akreditačného orgánu.

## ADRESY SGS

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Politika in postopek ob reklamacijah, sporih in pritožbah

Proces odgovaranja in obravnavanja reklamacij, sporov in pritožb je sestavni del odnosov s strankami našega podjetja in zagotavljanja zadovoljstva strank.

Politika SGS-a je, da se reklamacije in pritožbe obravnavajo v razumnem roku in čim bolj pregledno, pri čemer se v celoti spoštujejo načela in zahteve zaupnosti in nepristranskosti ter da niso rezultat diskriminatornih dejanj.

Ta dokument se uporablja za vsako reklamacijo, ki jo vložijo stranka, potencialna stranka ali katera koli zainteresirana stran, ki bi lahko imela pomisleke ali je nezadovoljna s katerim koli vidikom naše storitve ali izvedbe storitve ali delovanja podjetja, ki ga je certificiral SGS.

Uporablja se tudi v primeru pritožbe stranke zoper odločitev SGS-a ali v katerem koli drugem sporu.

## REKLAMACIJE GLEDE STORITEV ALI POSTOPKOV SGS-A.

Reklamacije je treba najprej nasloviti na vaš lokalni SGS urad, da raziše in odgovori. Prejeli boste potrditev, začel se bo pregled težave in odgovor bo podala oseba, ki je neodvisna od težave.

## REKLAMACIJE V ZVEZI S PODJETJEM, CERTIFICIRANIM S STRANI SGS-A.

Sodelovanje SGS v reklamacijah proti certificiranim podjetjem je omejeno na pregled in oceno, glede na dejstvo ali podjetje izpolnjuje zahteve certificiranja in ali posledično zahteva ustrezne ukrepe. SGS ne bo sodeloval v posameznih primerih spora.

### a. Reklamacije v zvezi z zagotavljanjem zmogljivosti certificiranega podjetja SGS:

Stranka ali zainteresirana stran ima lahko razlog za pritožbo, da certificirano podjetje SGS ni dostavilo ali izvajalo v skladu z dogovorjenimi standardi, izdelki ali storitvami v okviru njihovega akreditiranega certificiranja. Reklamacije je treba na prvi stopnji obravnavati pri certificiranem podjetju, da se jim omogoči, da reklamacijo obravnavajo znotraj svojega uradnega postopka za reklamacije in da jih rešijo neposredno s pritožnikom.

Če se certificirano podjetje ne odzove zadovoljivo na vašo reklamacijo, bo SGS raziskal, ali je le-ta obravnavana v skladu s reklamacijskim postopkom podjetja in ali podjetje še naprej izpolnjuje zahteve ustreznega standarda.

Certifikacijski organ ohrani anonimnost pritožnika v razmerju do naročnika, če pritožnik zagotovi ustrezno utemeljitev za ohranitev anonimnosti.

### b. Pomisleki ali pritožbe glede napačnega predstavljanja ali splošnih dejavnosti certificiranega podjetja SGS

V vsakem primeru, ko ima pritožnik informacije o morebitnih goljufivih, zavajajočih ali drugih dejavnostih certificiranega podjetja, ki niso primerne za njihovo certificiranje, je treba to sporočiti neposredno SGS-u. Vaša reklamacije bo zavedena in prejeli boste povratne informacije o izidu.

Pritožniku priporočamo, da se najprej obrne na lokalni SGS urad ali pa neposredno na primerno akreditacijsko telo, razvidno iz posameznega certifikata, na ustrezno spletno mesto lastnika sheme (npr. FSC, BRC) ali v določenih primerih na spodnjih povezavah SGS-a.

Takšne reklamacije bodo obravnavane zaupno, identiteta pritožnika pa certificiranemu podjetju ne bo znana.

### Spori in pritožbe

Če reklamacije med SGS in stranko ni mogoče rešiti in stranka ne sprejme odgovora SGS, se lahko vložijo pritožba. Podrobnosti bodo na voljo na zahtevo v vaši lokalni pisarni SGS. Navsezadnje se spori obravnavajo v skladu s pravili akreditacije, zakonodajo, ki se posebej uporablja v pogodbi, ali običajno zakonodajo v državi delovanja.

### Postopek reševanja reklamacij in pritožb

- Reklamacija ali pritožba se vložijo pisno.
- Za pomoč pri tem postopku morajo reklamacije in pritožbe vsebovati naslednje informacije:
  - me in kontaktni podatki pritožnika
  - Jasen opis težave
  - Dokazila v podporo vsakemu elementu ali vidiku reklamacije ali pritožbe (dokumenti, lokacije, osebe, datumi itd.)
- SGS bo potrdil prejem vložene reklamacije ali pritožbe;
- SGS bo v dveh (2) tednih zagotovil začetni odgovor, vključno z orisom predlaganega ukrepanja za nadaljevanje reklamacije ali pritožbe;
- SGS bo pritožnika obveščal o napredku pri ocenjevanju reklamacije ali pritožbe;
- SGS bo v zaključku reklamacije ali pritožbe raziskal obtožbe in navedel vsa predlagana dejanja.
- SGS bo končno obvestil pritožnika, ko se šteje, da je pritožba zaključena.

### POMEMBNE PRIPOMBE

- V primeru reklamacije ali pritožbe zoper neskladnost, mora naročnik še naprej odgovarjati na neskladnost / obravnavati neskladnost v zahtevanem časovnem okviru, kot v nekaterih shemah. Veljajo fiksni časovni pragji, ki lahko vplivajo na stalno veljavnost certificiranja.
- Nekateri podrobnosti v zvezi z izidom so lahko zaščitene s klavzulami o zaupnosti zahtev za akreditacijo ali s certifikacijskimi pogodbami SGS.
- Vsaka stranka, ki vložijo pritožbo, ima možnost, da se pritožijo najprej pri certifikacijskem organu in na koncu pri postopku reševanja sporov pri ustreznem akreditacijskem organu.

### SGS-NASLOVI

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Política y Procedimiento para Quejas, Denuncias y Apelaciones

El proceso de respuestas para y atención de quejas, disputas y apelaciones es una parte integral de la relación de nuestra compañía con los clientes y asegurar la satisfacción de los mismos

Esta es una política de SGS en la que las quejas y apelaciones son gestionadas dentro de una escala de tiempos razonable y tan transparente como es posible, respetando plenamente los principios y requisitos de confidencialidad e imparcialidad sin dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

Este documento es aplicable a cualquier queja presentada por un cliente, potencial cliente o cualquier parte interesada quien pueda presentar inquietudes o pueda estar insatisfecho con cualquier aspecto de nuestro servicio o desempeño de una compañía certificada por SGS

También es aplicable en caso de una apelación de un cliente contra una decisión de SGS o en cualquier disputa

## QUEJAS SOBRE SERVICIOS DE SGS O PROCESOS

Las quejas deben dirigirse en primera instancia a su oficina local de SGS para investigar y responder. Recibirá una confirmación de respuesta y se iniciará una revisión del problema. Una persona independiente de la situación dará una respuesta.

## QUEJAS SOBRE UNA EMPRESA CERTIFICADA POR SGS

La participación de SGS en las quejas contra las empresas certificadas se limita a la revisión y evaluación de si la empresa cumple con los requisitos de la certificación y, en consecuencia, requiere la acción adecuada. SGS no se involucrará en casos individuales de disputa

### a. Quejas sobre el desempeño de una empresa certificada con SGS

Un cliente o parte interesada puede tener motivos para presentar una queja de que una empresa certificada por SGS no ha cumplido o se ha desempeñado de acuerdo con los estándares, productos o servicios acordados dentro del alcance de su certificación acreditada. Las quejas deben abordarse en primera instancia con la empresa certificada para permitirles gestionar la queja dentro de su proceso formal de quejas del Sistema de Gestión y resolverlas directamente con el reclamante.

Si la empresa certificada no responde satisfactoriamente a su reclamo, SGS investigará que su queja se haya gestionado de acuerdo con el proceso de reclamos de la empresa y que la empresa continúe cumpliendo con los requisitos de la norma correspondiente.

El organismo de certificación mantendrá el anonimato del denunciante en relación con el cliente, si el denunciante proporciona una justificación adecuada para mantener el anonimato.

### b. Inquietudes o quejas sobre mala interpretación o las actividades generales de una empresa certificada por SGS

En cualquier caso en que el reclamante tenga información sobre posibles actividades fraudulentas, incorrectas u otras actividades de la empresa certificada inapropiadas para su certificación, debe informarlo directamente a SGS. Su queja será registrada y se le dará retroalimentación sobre el resultado.

Se sugiere que el reclamante se comunique primero con la

oficina local de SGS o puede informarlo directamente a la oficina acreditada correspondiente, que se puede identificar en el certificado individual, en el sitio web del propietario del Esquema correspondiente (por ejemplo, FSC, BRC) o en ciertos casos en los enlaces de SGS presentados al final de este documento.

Dichas denuncias se tratarán de forma confidencial y la identidad del denunciante no se dará a conocer a la empresa certificada.

## DISPUTAS Y APELACIONES

Cuando no se puede resolver una queja entre SGS y un cliente, y el cliente no acepta la respuesta de SGS, se puede presentar una apelación. Los detalles estarán disponibles previa solicitud a su oficina local de SGS. En última instancia, las disputas se manejarán de acuerdo con las reglas de acreditación, la legislación aplicable específicamente en el contrato o la legislación normal con el país de operación.

Proceso de resolución de Quejas y Apelaciones

- La queja o apelación se presentará por escrito
- Para contribuir en este proceso, las quejas y apelaciones deben incluir la siguiente información:
  - Nombre y detalles de contacto de quien presenta la queja
  - Una clara descripción del problema
  - Evidencias para respaldar cada elemento o aspecto de la queja o apelación (documentos, lugares, personas, fechas, etc)
- SGS le enviará el acuse de recibo de la queja o apelación presentada;
- SGS proporcionará una respuesta inicial, incluido un resumen de las acciones propuestas para dar seguimiento a la queja o apelación dentro de dos (2) semanas
- SGS mantendrá informado al reclamante sobre el progreso en la evaluación de la queja o apelación
- SGS investigará las alegaciones y especificará todas sus acciones propuestas como conclusión de queja o apelación
- SGS finalmente notificará al denunciante cuando la queja se considere cerrada

## OBSERVACIONES IMPORTANTES

- En el caso de una queja o apelación contra una No Conformidad, el Cliente debe continuar respondiendo o abordando la No Conformidad dentro del plazo requerido, ya que en algunos esquemas se aplican umbrales de tiempo fijos que pueden afectar la validez continua de la certificación.
- Algunos detalles relacionados con el resultado pueden estar protegidos por las cláusulas de confidencialidad de los requisitos de acreditación o por los contratos de certificación de SGS.
- Cualquier parte que presente una queja tiene la oportunidad de apelar su queja primero ante el organismo de acreditación y, en última instancia, ante el proceso de resolución de disputas del organismo de acreditación correspondiente.

## SGS-DIRECCIONES

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# Policy och rutiner för Klagomål, Tvister och Överklaganden

Processen att svara på och hantera klagomål, tvister och överklaganden är en integrerad del av vårt företags kundrelationer och försäkran om kundtillfredsställelse .

Det är SGS policy att klagomål och överklaganden ska hanteras inom en rimlig tid och så öppet som möjligt, samtidigt som full hänsyn tas för principer och krav för sekretess och opartiskhet.

Detta dokument är tillämpligt för anmärkningar från en kund, potentiell kund eller någon intressent som kan ha synpunkter på, eller vara missnöjd, med någon aspekt av vår service, tjänst eller prestanda hos ett företag som certifierats av SGS.

Det är också tillämpligt i fråga om ett överklagande från en kund mot ett SGS beslut eller i någon annan tvist.

## KLAGOMÅL OM SGS SERVICE ELLER PROCESSER.

Klagomål bör i första hand behandlas av ditt lokala SGS kontor, för att undersöka och svara. Ni kommer att få bekräftelse på att vi mottagit er klagomål, en översyn av frågan kommer att inledas, och ett svar kommer att komma ifrån en person som är oberoende i frågan.

## KLAGOMÅL OM ETT FÖRETAG SOM CERTIFIERATS AV SGS.

SGS inblandning i klagomål mot certifierade företag är begränsad till granskning och utvärdering av huruvida företaget uppfyller kraven för certifiering och i tillämpliga fall vilka åtgärder som skall vidtas.. SGS kommer inte att engagera sig mer än så i enskilda fall.

### a. Klagomål riktat mot ett av SGS certifierade företag:

En kund eller berörd part kan ha anledning att klaga över att ett SGS certifierat företag inte har levt upp till överenskomna standarder, produkter eller tjänster inom ramen för deras certifiering. Klagomål ska i första hand lösas med det certifierade företaget. Låta dem ta itu med klagomål genom deras formella process för klagomål och för att lösa klagomålet med den klagande direkt.

Om det certifierade företaget inte svarar tillfredsställande på din anmälan, kommer SGS att undersöka hur ditt klagomål har hanterats i enlighet med bolagets process för klagomål och att företaget fortsätter att uppfylla kraven i respektive standard.

Certifieringsorganet ska behålla anonymiteten av den klagande i förhållande till kunden, om den klagande ger en tillräcklig motivering för att upprätthålla anonymitet.

### b. Synpunkter eller klagomål på vilseledande eller generella aktiviteter hos ett SGS certifierat företag

I de fall den klagande har information om potentiella bedrägerier, vilseledande aktiviteter eller annan verksamhet hos det certifierade företaget, som är olämpligt för deras certifiering, bör detta rapporteras direkt till SGS. Din anmälan kommer att bekräftas och du kommer att få svar om resultatet av vår utvärdering.

Den klagande rekommenderas att först kontakta sitt lokala SGS kontor eller i andra hand direkt till det ackrediterade kontoret, som anges på det enskilda certifikatet, på lämplig webbplats (t.ex. FSC, BRC) eller i vissa fall på SGS länkarna nedan.

Sådana klagomål kommer att behandlas konfidentiellt och identiteten hos den klagande kommer inte att göras känd för det certifierade företaget.

## TVISTER OCH ÖVERKLAGANDE

Om ett klagomål mellan SGS och den klagande inte kan lösas, och denne inte accepterar SGS svar kan svaret överklagas. Slutligen ska tvister hanteras i enlighet med reglerna för ackreditering, lagstiftning som specifikt tillämpas i kontrakt eller normal lagstiftning.

Process för att lösa klagomål och överklaganden

- Ett klagomål eller överklagande ska lämnas skriftligen.
- För att underlätta denna process, bör klagomål och överklagande innehålla följande information:
  - Namn och kontaktuppgifter på den klagande
  - Tydlig beskrivning av problemet
  - Bevis som stödjer varje detalj av klagomål eller överklagande (dokument, platser, personer, datum etc.)
- Mottagande av ett inlämnat klagomål eller överklagande kommer att bekräftas av SGS,
- SGS kommer att ge en första respons, inklusive en beskrivning av det föreslagna tillvägagångssättet för att följa upp klagomål eller överklagande inom två (2) veckor;
- SGS kommer att hålla den klagande informerad om utvecklingen i utvärderingen av klagomål eller överklaganden;
- SGS kommer att undersöka anklagelserna och ange alla de föreslagna åtgärderna i relation till klagomål eller överklagande.
- SGS kommer slutligen meddela den klagande när klagomålet anses vara stängt.

## VIKTIGA ANMÄRKNINGAR

- Vid ett klagomål eller överklagande av en avvikelse, bör kunden fortsätta att svara på / ta itu med avvikelsen inom den föreskrivna tidsramen, eftersom det enligt vissa system tillämpas fasta tidsgränser som kan påverka certifieringens pågående giltighet.
- Vissa uppgifter om resultatet kan skyddas av sekretessklausuler i ackrediteringskraven eller av certifieringskontrakt med SGS.
- Alla parter som gör ett klagomål har möjlighet att överklaga sitt klagomål först till ackrediteringsorganet och slutligen till lämplig tvistlösningsavdelning hos ackrediteringsorganet.

## SGS-ADRESSER

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# புகார்கள், சர்ச்சைகள் மற்றும் மலேமூறையீட்டுக் கொள்கை மற்றும் செயல்முறை

புகார்கள், தகராறுகள் மற்றும் மலேமூறையீடுகளுக்கூடப் பதிலளிப்பது மற்றும் நிவர்த்தி செய்வது எங்கள் நிறுவனத்தின் வாபிக்கையாளர் உறவுகள் மற்றும் வாபிக்கையாளர் திருப்திக்கான உத்தரவாதத்தின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாகும். புகார்கள் மற்றும் மலேமூறையீடுகள் நியாயமான காலக்கெடுவிற்குள் மற்றும் மூப்பிந்தவரை வளையப்படுதல் மையுடன் கையாளப்பட வேண்டும் என்பது SGS கொள்கையாகும், அதே நேரத்தில் இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாரபட்சமற்ற கொள்கைகள் மற்றும் தவேகளை மூலமையாக மதித்து, எந்த பாரபட்சமான நடவடிக்கையையும் ஏற்படுத்தாது. எங்கள் சவே அல்லது SGS ஆல் சான்றளிக்கப்பட்ட ஒரு நிறுவனத்தின் சவே அல்லது செயல்திறன் பற்றிய கவலைகள் அல்லது அதிராப்தியுடன் இருக்கும் வாபிக்கையாளர், சாத்தியமான வாபிக்கையாளர் அல்லது எந்தவொரு பங்குதாரரும் எழுப்பும் புகார்களுக்கு இந்த ஆவணம் பொருந்தும். SGS மூப்பிவிற்கு எதிராக வாபிக்கையாளரின் மலேமூறையீடு அல்லது வறே ஏதனும் சர்ச்சையில் இது பொருந்தும்.

## SGS சவே பற்றிய புகார்கள் அல்லது செயல்முறைகள்.

புகார்களை உங்கள் உள்ளூர் SGS அலுவலகத்திற்கு விசாரணை செய்து பதிலளிப்பதற்காக முதலில் தெரிவிக்க வேண்டும். நீங்கள் ஒப்புக்கையைப் பெறும்பீர்கள், சிக்கலைப் பற்றிய மதிப்பாய்வு தொடங்கப்படும், மலேமூ சயாதீனமான ஒருவரால் பதில் அளிக்கப்படும். பிரச்சனை.

## SGS மலேமூ சான்றளிக்கப்பட்ட நிறுவனம் பற்றிய புகார்கள்.

சான்றளிக்கப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு எதிரான புகார்களில் SGS ஈடுபாடு, நிறுவனம் சான்றிதழின் தவேகளுக்கு இணங்குகிறதா என்பதை மதிப்பாய்வு செய்வதற்கும் மதிப்பீடு செய்வதற்கும் மட்டுப்படுத்தப்பட்டுள்ளது மற்றும் அதன் விளைவாக சரியான நடவடிக்கை தவே. SGS தனிப்பட்ட தகராறு வழக்குகளில் ஈடுபாடாது.

- SGS சான்றளிக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் செயல்திறன் வழங்கல் பற்றிய புகார்கள் ஒரு SGS சான்றளிக்கப்பட்ட நிறுவனம், அவர்களின் அங்கீகாரம் பெற்ற சான்றிதழின் எல்லைக்குள் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட தரநிலைகள், தயாரிப்புகள் அல்லது சவேகளைப்பி வழங்கப்படவில்லை அல்லது செய்யவில்லை என்று ஒரு வாபிக்கையாளர் அல்லது ஆர்வமுள்ள தரப்பினர் புகார் தெரிவிக்கலாம். புகார்கள் முதல் நிகழ்வில் சான்றளிக்கப்பட்ட நிறுவனத்துடன் தொடர்பு கொள்ளப்பட வேண்டும், அவர்கள் மூறையான நிர்வாக மூறமை புகார்கள் செயல்முறைக்குள் புகாரைத் தீர்க்கவும், புகார்தாரருடன் நேரடியாகத் தீர்க்கவும் அனுமதிக்க வேண்டும். சான்றளிக்கப்பட்ட நிறுவனம் உங்கள் புகார்க்கு திருப்திகரமாக பதிலளிக்கவில்லை என்றால், SGS உங்கள் புகாரை நிறுவனத்தின் புகார் செயல்முறைக்கு ஏற்ப நிர்வகிக்கப்பட்டது மற்றும்

நிறுவனம் தொடர்ந்து இணங்குகிறது என்பதை விசாரிக்கும்.

தொடர்புடைய தரநிலையின் தவேகளுடன் புகார்தாரராக இருந்தால், வாபிக்கையாளர் தொடர்பாக புகார்தாரரின் பெயர் தெரியாததை சான்றிதழ் அமைப்பு தக்க வகைக்குக் கொள்ளும். என்பதற்கான பதேமமான நியாயத்தை வழங்குகிறது அநாமதயேத்தைப் பணேதல்.

- SGS சான்றளிக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் தவறான பிரதிநிதித்துவம் அல்லது பொதுவான செயல்பாடுகள் பற்றிய கவலைகள் அல்லது புகார்கள் சான்றளிக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் சாத்தியமான மோசபி, தவறாகப் பிரதிநிதித்துவம் செய்தல் அல்லது அவர்களின் சான்றிதழ்க்கு பொருத்தமற்ற பிற நடவடிக்கைகள் பற்றிய தகவல் புகார்தாரரிடம் இருந்தால், இது SGS-க்கு நேரடியாகப் புகாரளிக்கப்பட வேண்டும். உங்கள் புகார் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டு, அதைப் பற்றிய கருத்து உங்களுக்கு வழங்கப்படும் விளைவா.

புகார்தாரர் முதலில் உள்ளூர் SGS அலுவலகத்தைத் தொடர்பு கொள்ள பரிந்துரைக்கப்படுகிறது அல்லது தனிப்பட்ட சான்றிதழில், பொருத்தமான திட்ட உரிமையாளர் இணையதளத்தில் (எ.கா. FSC, BRC) அல்லது சில சந்தர்ப்பங்களில் அடையாளம் காணக்கூடிய பொருத்தமான அங்கீகாரம் பெற்ற அலுவலகத்தின் கவனத்திற்கு நேரடியாகக் கொண்டுவரலாம். கீழே உள்ள SGS இணைப்புகளில் அத்தகைய புகார்கள் ரகசியமாக கருதப்படும் மற்றும் புகார்தாரரின் அடையாளம் சான்றளிக்கப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு தெரியப்படுத்தப்படாது.

## சர்ச்சைகள் மற்றும் மலேமூறையீடுகள்

SGS மற்றும் வாபிக்கையாளர்க்கு இடையே உள்ள புகாரைத் தீர்க்க மூப்பியாது, மற்றும் வாபிக்கையாளர் SGS பதிலை ஏற்கவில்லை என்றால், மலேமூறையீடு செய்யலாம். உங்கள் உள்ளூர் SGS அலுவலகத்தில் கோரிக்கையின் பரேில் விவரங்கள் கிடைக்கும். இறுதியில் தகராறுகள் அங்கீகார விதிகளின்பி கையாளப்படும், ஒப்பந்தத்தில் கூறிப்பாகப் பொருந்தும் சட்டம் அல்லது செயல்பாடு நாப்பிற்குள் இருக்கும் சாதாரண சட்டங்கள்.

புகார் மற்றும் மலேமூறையீடு தீர்க்கும் செயல்முறை

- ஒரு புகார் அல்லது மூறையீடு எழுத்துப்பெற்றவமாக சமர்ப்பிக்கப்படும்.
- இந்தச் செயல்பாட்டில் உதவ, புகார்கள் மற்றும் மலேமூறையீடுகளில் பின்வரும் தகவல்கள் இருக்க வேண்டும்:
  - புகார்தாரரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
  - சிக்கலின் தெளிவான விளக்கம்
  - புகார் அல்லது மலேமூறையீட்டின் ஒவ்வொரு உறுப்பும் அல்லது அம்சத்தையும் ஆதரிப்பதற்கான சான்றுகள் (ஆவணங்கள், இரூப்பிடங்கள், நபர்கள், ததேிகள் போன்றவை)
- சமர்ப்பிக்கப்பட்ட புகார் அல்லது மலேமூறையீட்டின் ரசீது SGS ஆல் அங்கீகரிக்கப்படும்;
- SGS இரூண்ட (2) வாரங்களுக்குள் புகார் அல்லது மலேமூறையீட்டைப் பின்தொடர்வதற்கான



# புகார்கள், சர்ச்சைகள் மற்றும் மலேமூறையீட்டுக் கொள்கை மற்றும் செயல்முறை

மான்மொழியப்பட்ட நடவடிக்கையின் அவுட்லைன் உட்பட ஆரம்ப பதிலை வழங்கும்;

- SGS புகார் அல்லது மலேமூறையீட்டை மதிப்பிடுவதில் மான்னறேற்றம் குறித்து புகார்தாரருக்கூத் தரெரிவிக்கும்;
- SGS கூற்றச்சாட்டுகளை விசாரித்து, புகார் அல்லது மலேமூறையீட்டின் முடிவில் அதன் அனைத்து மான்மொழியப்பட்ட செயல்களையும் குறிப்பிடும்.
- புகார் முடிந்ததாகக் கருதப்படும்போது SGS இறுதியாக புகார்தாரருக்கு அறிவிக்கும்.

## மாக்கியமான குறிப்புகள்

- இணக்கமின்மைக்கு எதிரான புகார் அல்லது மலேமூறையீட்டின் போது, சில திட்டங்களின்படி நிலையான நரே வரம்புகள் பொருந்தும், இது தற்போதைய செல்லுபடியாகும் தன்மையை பாதிக்கும் என்பதால், வாபிக்கையாளர் தவேயான காலக்கடெவிற்குள் இணக்கமின்மைக்கு தொடர்ந்து பதிலளிக்க வணேட்டம். சான்றிதழ்.

- முடிவு தொடர்பான சில விவரங்கள், அங்கீகாரத் தவேகைளின் இரகசியத்தன்மை உட்பிரிவுகள் அல்லது SGS சான்றிதழ் ஒப்பந்தங்களால் பாதுகாக்கப்படலாம்.
- புகார் செய்யும் எந்தவொரு தரப்பினரும் தங்கள் புகாரின் முடிவை முதலில் அங்கீகார அமைப்பிற்கும், இறுதியில் பொருத்தமான அங்கீகார அமைப்பின் தகராறிற்கும் மலேமூறையீட்டு செய்ய வாய்ப்பு உள்ளது. தீர்வு செயல்முறை.

## SGS-முகவரிகள்

- SGS அலுவலகங்கள் களேப்பகம்
- SGS வனவியல் மற்றும் கஸ்ட்டி அங்கீகாரங்களின் தொடர் தொடர்புகள்

# เอสจีเอส แผนกรับรองระบบงาน และ ส่งเสริมธุรกิจ นโยบายและกระบวนการ ของ ชื่อร้องเรียน, ข้อพิพาท และการอุทธรณ์

ขั้นตอน การตอบกลับ และการแก้ไขปัญหา เรื่องการร้องเรียน, ข้อโต้แย้ง และการอุทธรณ์ เป็น ส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ของ ลูกค้ากับทางบริษัท และ เพื่อให้เห็นใจในเรื่องการวัดความพึงพอใจของลูกค้า

เป็นนโยบายของเอสจีเอสในเรื่อง การร้องเรียน และการอุทธรณ์ ที่จะต้องได้รับการจัดการภายในระยะเวลาอันเหมาะสม พร้อมทั้งความโปร่งใสเท่าที่จะทำได้ ในขณะที่ หลักการที่ สมบูรณ์ และ ข้อกำหนดเรื่องการรักษาความลับ และ ความเป็นกลาง จะต้องไม่เป็นผลต่อ การกระทำใดๆ ที่ ไม่เป็นธรรม เอกสารฉบับนี้ ใช้สำหรับชื่อร้องเรียนจากทางลูกค้า หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดๆ ก็ตาม ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับ หรือ ไม่พอใจกับงานบริการต่าง ๆ หรือ ผลการบริการ ของบริษัท ที่ ได้รับการรับรองจากทางเอสจีเอส

ซึ่งสามารถนำไปใช้ในกรณีของการ อุทธรณ์โดยทางลูกค้า กับ การตัดสินใจของ เอสจีเอส หรือ ข้อคัดค้านใดๆ ก็ตาม

## ชื่อร้องเรียน เกี่ยวกับ บริการของเอสจีเอส หรือ ขั้นตอนต่างๆ

ชื่อร้องเรียน ควรที่จะได้รับการแก้ไขโดยทันที โดยทาง สำนักงาน SGS ในพื้นที่ นั้นๆ เพื่อตอบสนอง และ ตอบกลับ คุณจะได้รับผลการแจ้งกลับ และการทบทวนปัญหาจะเริ่มต้นในการ และการตอบกลับจะถูก ดำเนินการโดยบุคคลที่เป็นกลางและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับปัญหาดังกล่าว

## ชื่อร้องเรียนกับทาง บริษัทฯ ที่ได้รับการรับรองจาก ทางเอสจีเอส

การเข้าไปมีส่วนร่วมกับเอสจีเอสกับชื่อร้องเรียน ของ บริษัทฯ ที่ ได้รับการรับรอง จะมีขอบเขตเฉพาะในการทบทวน และการประเมินว่า บริษัทฯ นั้นได้ทำตามตามข้อกำหนดของรับรอง และ ความเหมาะสมในการจัดการหรือไม่ เอสจีเอส จะไม่มีส่วนร่วมกับ ข้อคัดแย้งในกรณีใด ๆ ก็ตามที่ เป็นของแต่ละบุคคล

- ชื่อร้องเรียนเกี่ยวกับผลการให้บริการของบริษัทฯ ที่ ได้รับการรับรองระบบงานโดย บริษัท เอสจีเอส

ลูกค้า หรือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อาจจะมี เหตุผลที่ จะร้องเรียนกับบริษัท ที่ ได้รับการรับรองระบบงานโดยบริษัท เอสจีเอส ที่ ไม่ให้บริการ หรือ ปฏิบัติตาม ตามมาตรฐานที่ตกลงกันได้, ผลลัพธ์ หรือ บริการภายในขอบข่ายของ หน่วยรับรอง ชื่อร้องเรียนนั้น ควรที่จะได้รับการจัดการโดยทันที กับบริษัทฯ ที่ ได้รับรับรอง เพื่อเป็นการอนุญาต ให้จัดการกับชื่อร้องเรียน ภายใน กระบวนการจัดการระบบชื่อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ และ แก้ไขปัญหา กับ ผู้ ร้องเรียนโดยตรง

ถ้าบริษัทฯ ที่ ได้รับการรับรองระบบงาน ไม่มี การตอบกลับกับชื่อร้องเรียน อย่างน่าพึงพอใจแล้ว เอสจีเอสจะมีการสืบสวนชื่อร้องเรียนของคุณว่า ได้มีการจัดการเป็นไปตามกระบวนการจัดการชื่อร้องเรียนของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังคงดำเนินการตามข้อตกลงกับข้อกำหนดที่ เกี่ยวข้องกับมาตรฐานนั้น ๆ

หน่วยรับรองระบบงานจะขอสงวนสิทธิ์ไม่เปิดเผยชื่อของผู้ ร้องเรียน ถ้าหากผู้ ร้องเรียนได้แสดงหลักฐานที่ เพียงพอสำหรับการรักษาสถานะที่ไม่เปิดเผยชื่อ

- เกี่ยวกับ หรือ ชื่อร้องเรียนเกี่ยวกับ การบิดเบือนความจริง หรือ กิจกรรมโดยทั่วไป ของ บริษัทฯ ที่ ได้รับการรับรองจาก เอสจีเอส ในกรณีใดก็ตาม ที่ ผู้ ร้องเรียนได้รับข้อมูล เกี่ยวกับ ความเป็นไปได้เรื่อง การฉ้อโกง, การบิดเบือนความจริง หรือ กิจกรรมใดๆ ที่ ไม่เหมาะสม เกี่ยวกับ รับรองของบริษัทฯ ให้การรับรอง ซึ่งควรที่จะมีการรายงานโดยตรงไปที่ บริษัท เอสจีเอส ชื่อร้องเรียนของท่านจะได้รับการจัดการ และ คุณ จะได้รับการตอบกลับเกี่ยวกับผลลัพธ์

ชื่อร้องเรียนเช่นนี้ จะได้รับปฏิบัติอย่างเป็นทางการ และ จะไม่มี การเปิดเผยชื่อ ผู้ ร้องเรียน ต่อ บริษัทฯ ที่ ได้การรับรอง

ข้อพิพาท และ การอุทธรณ์

- ในส่วนที่เป็นชื่อร้องเรียนระหว่าง เอสจีเอส และ ลูกค้าไม่สามารถได้รับการแก้ไข และลูกค้าไม่ยอมรับกับผลการตอบกลับของ เอสจีเอส , การอุทธรณ์สามารถดำเนินการได้ รายละเอียดสามารถร้องขอได้กับสำนักงาน เอสจีเอส ท้องถิ่น ข้อพิพาทในที่สุด จะได้รับการจัดการให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับของ หน่วยรับรอง , กฎหมายเฉพาะที่ บังคับในสัญญา หรือ กฎหมายในประเทศที่มี การปฏิบัติ การ

## ชื่อร้องเรียน และ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาการอุทธรณ์

- ชื่อร้องเรียน หรือ การอุทธรณ์จะต้องมีการส่งมอบเป็นลายลักษณ์อักษร
- เพื่อเป็นการช่วยในขั้นตอนนี้ ชื่อร้องเรียน และ การอุทธรณ์ ควรที่จะรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้
  - ชื่อ และ รายละเอียดการติดต่อของผู้ ร้องเรียน
  - อธิบายรายละเอียดให้ชัดเจน
  - หลักฐานเพื่อช่วยในแต่ละองค์ประกอบ หรือแง่มุมของคำร้องเรียน หรือ อุทธรณ์ (เอกสาร, ที่ ตั้ง, บุคคล, วันที่ หรือ อื่น ๆ
- ในการได้รับการร้องเรียน หรือ อุทธรณ์จะต้องได้รับการตอบรับจาก เอสจีเอส
- เอสจีเอสจะเตรียมการตอบกลับเบื้องต้น รวมทั้ง สรุปความข้อเสนอ และการกระทำที่ ต้องมีการติดตามของชื่อร้องเรียน และ ชื่ออุทธรณ์ ภายใน 2 สัปดาห์
- เอสจีเอสจะแจ้งความคืบหน้าให้กับผู้ ร้องเรียน เพื่อประเมินคำร้องเรียน หรือ คำอุทธรณ์
- เอสจีเอสจะทำการสืบสวนข้อกล่าวหา และ ระบุ รายละเอียดรวมทั้งข้อสรุปเกี่ยวกับการข้อเสนอในการปฏิบัติ
- ท้ายที่สุด เอสจีเอส จะแจ้งกลับผู้ ร้องเรียนเมื่อชื่อร้องเรียนเหล่านั้นได้ถูก พิจารณาแล้วว่าสามารถปิดได้

## หมายเหตุสำคัญ

- ในกรณีที่ มีการร้องเรียนหรือปฏิเสธความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น ลูกค้าควรมี การตอบสนองกลับหรือชี้แจงเรื่องความไม่สอดคล้องภายในระยะเวลาที่กำหนดตามที่ ระบุไว้ภายใต้มาตรฐาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการรับรอง
- รายละเอียดบางอย่างที่ เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ อาจจะไม่ได้รับการคุ้มครองเงื่อนไขการรักษาความลับตามข้อกำหนดหรือโดยการทำสัญญารับรอง เอสจีเอส
- ฝ่ายใดก็ตามที่ ทำการร้องเรียนจะมีโอกาสที่จะอุทธรณ์ครั้งแรกไปที่ หน่วยรับรอง และ ท้ายที่สุด เข้าสู่ กระบวนการแก้ไขข้อโต้แย้งของ หน่วยรับรองอย่างเหมาะสม

## ที่อยู่ของเอสจีเอส

- รายชื่อ สำนักงานของ เอสจีเอส
- รายชื่อ บุคคลที่สามารถติดต่อได้ของ หน่วยรับรอง มาตรฐาน Forestry and Chain of Custody ของเอสจีเอส

# Şikayetler, Anlaşmazlık ve İtirazlar Politikası ve Süreci

Şikayetlerin, anlaşmazlıkların ve itirazların tanımlanması ve cevaplandırılması süreci, şirketimizin müşteri ilişkileri ve müşteri memnuniyetini güvenceye almasının ayrılmaz bir parçasıdır.

Şikayet ve itirazların, gizlilik ve tarafsızlık ilke ve gerekliliklerine tam olarak uyularak makul bir süre içinde ve mümkün olduğunca şeffaf bir şekilde ele alınması ve herhangi bir ayrımcı eyleme yol açmayacağı SGS politikasıdır.

Bu belge, bir müşteri, potansiyel müşteri veya hizmetimizin herhangi bir yönü veya SGS tarafından belgelendirilmiş bir şirketin hizmeti veya performansı hakkında endişeleri olabilecek veya bunlardan memnun olmayan herhangi bir paydaş tarafından dile getirilen herhangi bir şikayet için geçerlidir.

Aynı zamanda, bir müşterinin SGS kararına itiraz etmesi veya başka herhangi bir anlaşmazlık durumunda da geçerlidir.

## SGS HİZMETİ VEYA SÜREÇLERİYLE İLGİLİ ŞİKAYETLER

Şikayetler, ilk aşamada araştırılması ve cevaplandırılması için bölgenizdeki SGS ofisine yönlendirilmelidir. Geri bilgilendirme alacaksınız, konunun bir gözden geçirmesi başlatılacak ve konudan bağımsız birisi tarafından yanıt verilecektir.

## SGS TARAFINDAN BELGELENDİRİLMİŞ BİR ŞİRKET HAKKINDA ŞİKAYETLER

SGS'nin belgelendirilmiş şirketlere yönelik şikayetlere katılımı, şirketin belgelendirme gerekliliklerine uygun olup olmadığının incelenmesi ve değerlendirilmesi ve bunun sonucunda uygun eylemin gerekli olup olmadığı ile sınırlıdır. SGS, münferit anlaşmazlık vakalarına müdahil olmayacaktır.

a. SGS sertifikalı bir Firmanın performansı hakkında şikayetler :

Bir müşteri veya ilgili taraf, bir SGS Sertifikalı Firmanın akredite sertifikaları kapsamında üzerinde anlaşmaya varılan standartlar, ürünler veya hizmetlere uygun olarak teslim etmediğinden veya performans göstermediğinden şikayet etmek için bir nedene sahip olabilir. Şikayetler, şikayeti resmi Yönetim Sistemi şikayet süreçleri içinde ele almalarına ve doğrudan şikayet sahibi ile çözmelerine izin vermek için ilk olarak sertifikalı firma ile ele alınmalıdır.

Belgelendirilmiş firma şikayetinize tatmin edici bir yanıt vermezse, SGS şikayetinizin firmanın şikayet sürecine uygun olarak yönetildiğini ve firmanın ilgili standardın gerekliliklerine uymaya devam ettiğini araştıracaktır.

Belgelendirme kuruluşu, şikayet sahibinin anonimliği korumak için yeterli bir gerekçe sunması durumunda, müşteriyle ilgili olarak şikayet sahibinin kimliğini koruyacaktır.

b. SGS sertifikalı bir firmanın yanlış beyanı veya genel faaliyetlerine ilişkin endişeler veya şikayetler

Şikayetçinin, belgelendirilmiş firmanın belgelendirmesine uygun olmayan olası sahtekarlık, yanlış beyan veya diğer faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olduğu her durumda, bu durum doğrudan SGS'ye bildirilmelidir. Şikayetiniz kabul edilecek ve sonuç hakkında size geri bildirim verilecektir.

Şikayetçinin, ilk olarak SGS yerel ofisi ile iletişime geçmesi veya uygun akreditasyon ofisinin doğrudan, her bir sertifika üzerinde, uygun Proje web sayfası üzerinde (örn FSC, BRC) dikkatine sunulması veya kesin vakalarda aşağıdaki SGS linklerinde tanımlanma yapması tavsiye edilir.

Bu tür şikayetler gizli tutulacak ve şikayetçinin kimliği belgelendirilen firmaya bildirilmeyecektir.

## ANLAŞMAZLIKLAR VE İTİRAZLAR

SGS ile müşteri arasındaki bir şikayetin çözülmediği ve müşterinin SGS'nin yanıtını kabul etmediği durumlarda, itirazda bulunulabilir. Ayrıntılar, talep üzerine yerel SGS ofisinize sunulacaktır. Nihai olarak anlaşmazlıklar, akreditasyon kurallarına, özellikle sözleşmede geçerli olan mevzuata veya faaliyet ülkesi ile normal mevzuata uygun olarak ele alınacaktır.

Şikayet ve İtiraz Çözüm Süreci

- Bir şikayet veya itiraz yazılı olarak iletilmelidir.
- Bu süreçte yardımcı olabilmek için, şikayetler ve itirazlar aşağıdaki bilgileri içermelidir:
  - Şikayetçinin adı ve iletişim bilgileri
  - Sorunun net açıklaması
  - Şikayet veya itirazın her bir unsurunu veya yönünü destekleyen kanıtlar (belgeler, lokasyonlar, kişiler, tarihler vs.)
- Sunulan bir şikayetin veya itirazın alındığı SGS tarafından onaylanacaktır;
- SGS, şikayet veya itirazın takibi için önerilen eylem planının bir taslağı da dahil olmak üzere iki (2) hafta içinde bir ilk yanıt verecektir;
- SGS, şikayet veya itirazın değerlendirilmesindeki ilerleme hakkında şikayetçiyi bilgilendirecektir;
- SGS iddiaları araştırarak ve şikayetin veya itirazın sonuçlandırılması için önerilen tüm faaliyetleri belirleyecektir.
- SGS, şikayetin kapandığına dair kabul edildiğinde, şikayetçiyi nihai olarak bilgilendirecektir.

## ÖNEMLİ AÇIKLAMALAR

- Bir uygunsuzluğa karşı bir şikayet veya itiraz durumunda, Müşteri, sertifikanın devam eden geçerliliğini etkileyebilecek bazı şemalar altında sabit zaman sınırlarının geçerli olması nedeniyle, gerekli zaman aralığında uygunsuzluğa yanıt vermeye / ele almaya devam etmelidir.
- Sonuçla ilgili bazı detaylar, akreditasyon gerekliliklerinin gizlilik hükümleri veya SGS belgelendirme sözleşmeleri ile korunabilir.
- Şikayette bulunan herhangi bir taraf, şikayetlerini önce akreditasyon kuruluşuna ve nihayetinde uygun akreditasyon kuruluşunun anlaşmazlık çözüm sürecine itiraz etme olanağına sahiptir.

## SGS-ADRESLERİ

- [SGS Ofisler Rehberi](#)
- [SGS Ormancılık ve Gözetim Zinciri Akreditasyonlar Kontratları](#)

# Політика та процес по роботі зі скаргами, апеляціями і суперечками

Процес надання відповіді на скарги, апеляції і суперечки є невід'ємною частиною роботи з Клієнтами в рамках організації, а також забезпечення задоволеності Клієнта.

Відповідно до політики SGS, всі скарги та апеляції повинні бути оброблені в найближчі терміни, максимально прозоро, в повній мірі дотримуючись принципів і вимог конфіденційності та неупередженості, що не приведе до будь-яких дискримінаційних дій.

Даний документ можна застосувати до всіх заяв з боку Клієнтів, потенційних Замовників або будь-яких зацікавлених осіб у яких виникли скарги, або претензії до якості наданої послуги по відношенню до компаній Сертифікованих СЖС.

Даний документ також застосовний у випадках звернень Клієнтів щодо винесеного рішення СЖС або будь-якого іншого спору.

## СКАРГИ ЩОДО ПОСЛУГ АБО ПРОЦЕСІВ СЖС.

Скарги повинні бути розглянуті, в першу чергу, в локальному офісі СЖС з метою проведення розслідування та відповідного реагування на запит. Ви отримаєте підтвердження, що Ваш запит прийнятий і буде розглянуто, а відповідь буде надано незалежно від даного запиту особою.

## СКАРГИ НА КОМПАНІЮ СЕРТИФІКОВАНУ СЖС.

Участь СЖС в процесі розгляду скарг сертифікованих компаній обмежено оцінкою щодо того, чи відповідає компанія вимогам сертифікації і чи потрібні відповідні дії у кінцевому підсумку. СЖС не братиме участь в суперечках, що стосуються окремих осіб.

### a. Скарги, що стосуються діяльності підприємств сертифікованих СЖС:

У Клієнта чи зацікавленої сторони можуть виникати причини для скарг про те, що компанія сертифікована СЖС не надала продукцію або послугу згідно зі стандартом в рамках акредитованої області діяльності. В першу чергу, скарга повинна бути спрямована в сертифіковану компанію для того, щоб вона була формально розглянута через встановлений на підприємстві процес розгляду спорів та скарг, передбачений впровадженою системою менеджменту, яка дозволить вирішити проблему безпосередньо із заявником.

У разі, якщо відповідь на скаргу від сертифікованої компанії не є задовільною, тоді СЖС проведе розслідування за даною скаргою та перевірить, чи скарга була гідним чином розглянута сертифікованим підприємством в рамках встановленої, на даному підприємстві, процедури розгляду скарг, а також оцінить чи продовжує підприємство відповідати вимогам стандарту за яким сертифіковано.

Сертифікаційний орган повинен дотримуватися анонімності щодо заявника скарги в процесі розгляду спору з Клієнтом, в разі якщо заявник надасть достатньо об'єктивних доказів для нерозголошення інформації.

### b. Скарги або суперечки щодо введення в оману кінцевого споживача або надання послуг компанії сертифікованої СЖС.

У всіх випадках, коли заявник має інформацію, щодо можливої підробки, введення в оману або іншої діяльності сертифікованої компанії щодо її сертифікації, дана інформація повинна бути повідомлена в СЖС. Ваша скарга буде прийнята до уваги і Вам буде повідомлено щодо результату її розгляду.

Рекомендовано направити свій запит, в першу чергу, в локальний офіс СЖС або повідомити про цю ситуацію безпосередньо акредитаційний офіс, контакти якого Ви можете знайти на сертифікаті Компанії, або на офіційному сайті органу з акредитації (наприклад, такого як FSC, BRC) і в окремих випадках за посиланнями СЖС, що представлені нижче.

Такі скарги будуть прийняті як конфіденційні, а особистість заявника не буде доводитися до відома сертифікованої компанії.

## СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ

У разі, якщо спір між СЖС та Клієнтом не може бути вирішеним та Клієнт не приймає відповідь СЖС, тоді Клієнт може подати апеляцію. Деталі подачі апеляції стануть доступними після Вашого звернення в локальний офіс СЖС. В остаточному підсумку, суперечки повинні бути розглянуті згідно акредитаційних вимог, законодавства, яке вказано в контракті або нормативного законодавства країни виконавчої сторони.

Процес розгляду скарг і апеляцій

- Скарга або апеляція повинна бути спрямована у письмовій формі.
- Повинна містити наступну інформацію:
  - ПІБ і контакти заявника претензії
  - Чіткий опис звернення
  - Докази, які підтверджують факт настання кожної події або аспекту скарги / апеляції (документи, місце розташування, задіяні особи, дати і т.д.)
- Отримання і прийняття в роботу скарги або апеляції будуть донесені з боку СЖС заявнику;
- СЖС надасть початкову відповідь, яка буде включати короткий зміст запропонованих дій по роботі зі скаргою або апеляцією протягом двох (2) тижнів.
- СЖС інформуватиме заявника про прогрес розгляду скарги або апеляції;
- СЖС буде супроводжувати увесь процес та інформувати про етапи підготовки висновку щодо спрямованої скарги або апеляції.
- СЖС проінформує заявника про статус закриття скарги.

## ВАЖЛИВІ ЗАУВАЖЕННЯ:

- У разі скарги або апеляції на невідповідність Клієнт повинен продовжувати реагувати / вирішувати невідповідність у вказані терміни, оскільки за деякими схемами застосовуються фіксовані пороги часу, які можуть вплинути на поточну дійсність сертифікації.
- Деякі деталі, пов'язані з результатом розгляду скарги можуть бути захищені положеннями про конфіденційність відповідно до акредитаційних вимог або контрактних умов Договору на сертифікацію СЖС.
- Будь-яка сторона, яка виступає заявником скарги має можливість направити свою претензію спочатку в акредитаційний орган або, в остаточному підсумку, в орган з розгляду суперечок даного Акредитаційного органу.

## ПОСИЛАННЯ НА АДРЕСИ ОФІСІВ СЖС:

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

# شکایات، تنازعات اور اپیل ک

سوکہ اگ کے اینپمک یرامہ لمع اک ےن وہ بطاخم سے ا روا ےن ید باوج ا  
- ےن ورج یمزال اک تنامض یک نانیمطا یک سوکہ اگ روا تناقلخت سے  
تقو نامیپ لوقعم کئی لیلیپا روا تئایاکش مک ےن ےس یلپا SGS می  
اک ولوصا رپ روط لمکم سے ےق یرط فافش نکم روا رذنا رذنا کے  
یرادبنج ریغ روا یرادزار روا اگ ےن اچ یک ل ح ےن وہ ےت رک مارتح ا  
لمع یرای تدا ےن وک روا ےن اچ یک یرو پ تئایوررض مامت یک  
- اگ ےن اچ ایک ےن ھن

کہاگ ےن کمم ،کہاگ وج ےن وگا ل رپ تئایاکش مامت ےس یلپا زویواتسد ےن  
سے SGS ےن ھب ےس یک ای تمدخ ای سورس یرامہ رڈل وہ کیٹس ای  
نیمطم ریغ ای وہ تاشدخ یم ےراب ےک ےگدرکراک یک ےرادا ےن قدصم  
ےن اھٹا رک وہ

## ۔ ےن تئایاکش یم ےراب ےک لمع ای تمدخ SGS

پا سفا SGS یم اقم ےن ل ےک ےن ید باوج روا تئایاکش یک تئایاکش  
ایک زاغ اک ینا رظن رپ ےن لمع سا ، اگ ے رک لصاح یروظنم یک  
- اگ ےرک صخش راتخ دوخ لمع ےب اوج روا اگ ےن اچ

## ۔ ےن تئایاکش یم ےراب ےک اینپمک کئی مدش قیدصت سے SGS

ےن لپا ےن اچ اک تئایاکش فالخ ےک ےن ید باوج روا تئایاکش یم SGS  
نیشکئی بس نام رپ روط ےک ےن یتن روا لمع ےک ےن اچ مک ای روا  
یدارفنا یک ےن اچ SGS - ےن دودخ کت صیخش ت ےن ترورض یک  
- اگ وہ ےن لپا یم تالامع

- ےک ےگدرکراک یم ارف یک اینپمک مدش قیدصت SGS کئی افا  
تئایاکش یم ےراب

SGS تئایاکش یک ےن اچ ل او ےن ھکر ےن پس چلد ای کہاگ کئی  
ای تناووصم ،تئایاکش مدش ےن ےس اینپمک مدش قیدصت سے  
ےک ےن اچ ننگ یک قیدصت یروظنم یک ن ا ےن رذنا ےک زسورس  
ےن لپا تئایاکش - ےن ےتکس رک قلعتم ےک ےگدرکراک قباطم  
ےک تئایاکش یک نا وک اینپمک متفای دنس ےن ل ےک ےن رک ل  
ھتاس ےک ےن دننک تئایاکش روا لمع ےن رک ل ح قباطم ےک ماطنتنا  
ےن اچ ےن ل ح تئاسار ےراب

شخب ےل سترپ ےن رک تئایاکش یک پا اینپمک ےن قدصم رگا  
پا مک اگ ےرک لانتڑپ ےن اچ SGS وت ےن ترک ےن لمع ےب اوج  
لمع اک ےن رک ل ح تئایاکش یک اینپمک قباطم ےک تئایاکش یک  
ےک تئایوررض یک رای عم قلعتم ےک اینپمک روا ےن امر بایام  
- ےن ےن وہ ےھکر یراج ےن ل ےک لمعمت ھتاس

یم زار ےن غ ےن صی مان اک ےن دننک تئایاکش ےن اچ ےن لپا ےن نشکیفیٹرس  
- ے رک ےن ارف زواج بس نام ےن دننک تئایاکش رگا ےگ ےھکر

- SGS کئی ای ینایب طلغ وک تئایاکش ای تاشدخ ےک پا (ب  
یم ےراب ےک ےن یم رگرس لرنج ےک اینپمک مدش قیدصت  
طلغ ،مکوھد ےن کمم ےن دننک تئایاکش نام یم تروص ےن ھب ےس  
رگی ےک اینپمک ےن قدصم ےن ل ےک قیدصت یک ن ا ای ینایب  
تئاسار ےراب ےن ےن تاملعم یم ےراب ےک ےن یم رگرس بس نام  
ےن اچ ایک یم لست وک تئایاکش یک پا - ےن اچ ےن اچ یک سے SGS  
- ےگ ےن اچ ید ےن اچ یم ےراب ےک ےن ےن لپا روا اگ

رتفد SGS یم اقم وک ےن اچ ےن ےس بس ےن دننک تئایاکش  
بس نام ،مان قیدصت یدارفنا وج ےن ای ےن ےن اچ یک شرافس  
SGS ای (FSC, BRC) الٹم) رپ ٹئاس بیو تئاسار ےراب ای یمیکس  
اتکس اچ ان اچ ےن یم تاملعم ضعب رپ سکنل ےن ل ےگ ےن ےن لپا  
ےن -

تئایاکش روا اگ ےن اچ ےھکر یم یرادزار وک تئایاکش یک حرط سا  
- ےگ ےن اچ ید ےن یم وک اینپمک ےن قدصم تئاناش یک ےن دننک

## لیپا روا تنازعات

روا ، وہ ےن ل ح وک تئایاکش کئی نامرد ےک کہاگ کئی روا SGS نام  
یتکس اچ یک لیلیپا کئی - ےرک ےن لوبق وک باوج ےک SGS کہاگ  
تئالیصفت ےن نام رپ تساوخر ید یک سفا SGS یم اقم ےک پا - ےن  
قالط لباق رپ روط صاخ یم ےن اچ تاعزانت رخ لالاب - ےگ ےن اچ ید  
قباطم ےک لوصا ےک یراس نوناق ماع ےک کلم ای نش یرپا ای نوناق  
- اگ ےن اچ اترپ

## لیپا یک ےن رک ل ح وک لمع روا تئایاکش

- ےگ ےن اچ یک ش ےن رپ روط یریرحت لیلیپا ای تئایاکش
- تاملعم لید جرد یم لیلیپا روا تئایاکش ، To ل ےک ددم یم لمع سا  
should - اچ ےن وہ لمش
- تالیصفت یک ےن اچ روا مان اک ےن دننک تئایاکش
- تاحاضو حضاو یک ےن لیم
- (مریغو سوخیرات ، دارفا ، ناماقم ، تازیواتسد) لیلیپا ای تئایاکش  
توٹ ےک ےن رک تئایاکش یک ولپ ای رصنع ےن
- لیلیپا ای تئایاکش ےن اچ عمج ےن رذ ےک ےن سی اچ سی  
- اگ ےن اچ ای فارتع اک دیسر
- (2) ود یم س ج ، اگ ےرک ےن ارف باوج ےن اچ تئایاکش کئی سی اچ سی  
یک لمع ےن اچ ےک ےن رک لمع رپ لیلیپا ای تئایاکش یم سوٹفہ  
- ےن لپا یم ےن اچ ےن اچ
- سے تفرش ےن یم صیخش ت یک لیلیپا ای تئایاکش سی اچ سی  
- اگ ےھکر ےن اچ وک ےن دننک تئایاکش
- لیلیپا ای تئایاکش روا ےگ ےرک تئایاکش یک نامزل سی اچ سی  
- ےگ ےرک تاحاضو یک نام اچ ےن اچ ےک سا رپ ماتتخا ےک
- راک رخ سی اچ سی وت ےن اچ اچ ےن دننک تئایاکش بچ  
- اگ ےرک ےن اچ وک ےن دننک تئایاکش

## سکرام یم

- یم تروص یک لیلیپا ای تئایاکش فالخ ےک تئایاکش مدع ےس  
/ ان ید باوج اک تئایاکش مدع ےس باس اچ ےک تئایاکش وک لکموم  
ےک سوٹفہ سا ےک ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ  
نیشکیفیٹرس وج ےن ےن ےن وگا ل ےن یدح یک تقو ےن اچ ےن اچ  
- ےن ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ
- تئایوررض یک قیدصت تالیصفت ےک قلعتم ےس ج ےن اچ  
نیشکیفیٹرس سی اچ سی ای ےن رذ ےک قش یک یرادزار یک  
- ےن ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ
- ینپا ےن ےن عقوم اک ےن رک تئایاکش وک قیرف ےن ھب ےس  
بس نام رخ لالاب روا ےرادا ےن ل او ےن رک قیدصت ےن لپا وک تئایاکش  
لیپا ےس لمع ےک ل ح ےک تاعزانت ےک ےن اچ ےن اچ ےن اچ ےن اچ  
یرک

## سکرام یم سی اچ سی

- یرٹکر اڈ رتافد سی اچ سی
- اک سوٹفہ نیشکیفیٹرس ای Cust سک روا تالگن ج سی اچ سی  
- ےن لپا

# Chính sách Khiếu nại, tranh chấp và quy trình khiếu kiện

Quy trình phản hồi và giải quyết khiếu nại, tranh chấp và đảm bảo sự hài lòng của khách hàng

là một phần không thể của công ty chúng tôi.

Các khiếu nại sẽ được SGS xử lý trong thời gian hợp lý và minh bạch, cũng như hoàn toàn tôn trọng các nguyên tắc, các yêu cầu về bảo mật, công bằng và sẽ không gây ra bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào.

Tài liệu này được áp dụng đối với bất kỳ khiếu nại nào từ khách hàng, khách hàng tiềm năng hoặc bất cứ bên liên quan nào có người có mối quan tâm về hoặc không hài lòng với dịch vụ hay hoạt động của một công ty nào đó được chứng nhận bởi SGS.

Tài liệu này cũng được áp dụng trong trường hợp có đơn kháng cáo của khách hàng đối với quyết định SGS hoặc trong bất kỳ tranh chấp nào khác.

## QUÁ TRÌNH KHIẾU NẠI VỀ DỊCH VỤ CỦA SGS.

Khiếu nại phải được giải quyết ngay khi được tiếp nhận tại văn phòng SGS trong khu vực để được điều tra và trả lời. Bạn sẽ nhận được một báo cáo đã ghi nhận vấn đề bởi người phụ trách có thẩm quyền giải quyết.

## CÁC KHIẾU NẠI VỀ CÔNG TY ĐƯỢC SGS CHỨNG NHẬN

Việc SGS tham gia quá trình khiếu nại đối với các công ty được chứng nhận sẽ bị giới hạn để xem xét, đánh giá xem liệu công ty đó có phù hợp với các yêu cầu chứng nhận không, và giải pháp có thể là yêu cầu hành động khắc phục phù hợp. SGS sẽ không tham gia trong trường hợp tranh chấp cá nhân.

a. Các khiếu nại về việc thực hiện công việc ( sản phẩm, dịch vụ) của công ty được chứng nhận bởi SGS

Khách hàng hoặc bên quan tâm có thể có lý do để phản nàn rằng công ty được SGS chứng nhận không cung cấp dịch vụ hoặc sản phẩm giống như đã thỏa thuận trong phạm vi chứng nhận của họ. Khiếu nại sẽ được chuyển ngay đến công ty đó để họ giải quyết trực tiếp khiếu nại theo quy trình hệ thống quản lý quá trình khiếu nại chính thức của họ.

Nếu công ty đó không giải quyết thỏa đáng khiếu nại của bạn, SGS sẽ điều tra xem xét khiếu nại này xem liệu nó đã được giải quyết theo đúng quy trình của công ty đó chưa, và công ty đó phải tiếp tục thực hiện các yêu cầu liên quan của tiêu chuẩn

Tổ chức chứng nhận sẽ giấu danh tính của khách hàng khiếu nại nếu họ muốn.

b. Khiếu nại về việc cung cấp hoặc thể hiện các hoạt động nhìn chung của một công ty được SGS chứng nhận

Trong trường hợp các khiếu nại về việc sự thiếu trung thực, không cung cấp đúng dịch vụ hoặc các hoạt động khác của công ty được SGS chứng nhận có dấu hiệu không thích đáng với phạm vi chứng nhận của họ, việc này nên được báo trực tiếp đến SGS. Khiếu nại của bạn sẽ được ghi nhận và phản hồi sau khi tiến hành xác minh

Khiếu nại sẽ được chuyển tiếp cho người có trách nhiệm đầu tiên của SGS hoặc báo cáo lên hội đồng có liên quan, khiếu nại có thể được nhận diện trên giấy chứng nhận hoặc trên các website như FSC, BRC hoặc các trường hợp được liệt kê ở những liên kết dưới đây.

Mỗi khiếu nại sẽ được xử lý một cách bảo mật và danh tính của người khiếu nại sẽ không

## TRANH CHẤP VÀ KHIẾU KIỆN

Nếu khiếu nại giữa SGS và khách hàng không được giải quyết, khách hàng ko chấp nhận phản hồi của SGS, thì việc kháng kiện được thực hiện. Chi tiết sẽ được báo cáo đến văn phòng SGS.

Cuối cùng tranh chấp được xử lý theo các quy tắc của kiểm định, luật pháp có thể áp dụng cụ thể trong hợp đồng hoặc pháp luật hiện hành với nước sở tại

Quá trình giải quyết khiếu nại và khiếu kiện

- Khiếu nại hay khiếu kiện sẽ được thể hiện bằng văn bản
- Để theo dõi quá trình này, khiếu nại và khiếu kiện nên theo những thông tin sau:
  - Thông tin liên lạc của bên khiếu nại
  - Giải trình rõ ràng vấn đề
  - Chứng cứ để chứng minh các vấn đề được đưa ra trong việc khiếu nại hay khiếu kiện ( tài liệu, địa điểm, cá nhân, ngày tháng vv..)
- SGS tiếp nhận các khiếu nại và khiếu kiện
- SGS sẽ cung cấp phản hồi ban đầu bao gồm quy trình giải quyết và hành động theo dõi các khiếu nại hay khiếu kiện trong vòng 2 tuần
- SGS sẽ tiếp nhận và đánh giá loại khiếu nại hay khiếu kiện đó
- SGS sẽ điều tra các cáo buộc và chỉ định tất cả các hành động đề ra trong kết luận đơn khiếu nại hoặc kháng cáo.
- SGS sẽ thông báo với người khiếu nại nếu vấn đề được giải quyết.

## NÊN LƯU Ý

- Trong trường hợp có khiếu nại hoặc khiếu kiện về Sự không phù hợp, Khách hàng nên tiếp tục phản hồi / giải quyết Sự không phù hợp trong khoảng thời gian được yêu cầu như trong một số chương trình áp dụng ngưỡng thời gian cố định mà có thể ảnh hưởng đến hiệu lực liên tục của chứng nhận.
- Một số chi tiết liên quan đến kết quả có thể được bảo vệ bởi các điều khoản bảo mật của bên yêu cầu công nhận hoặc bởi các hợp đồng chứng nhận của SGS.
- Bất kỳ bên nào khiếu nại đều có cơ hội khiếu kiện trước với tổ chức công nhận, và cuối cùng tổ chức công nhận phù hợp sẽ bản bạc hướng giải quyết theo quy trình.

## ĐỊA CHỈ SGS

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)

**SGS.COM**

**WHEN YOU NEED TO BE SURE**

