



TÜVRheinland®

DIN CERTCO

Genau. Richtig.

Beschwerdeverfahren der DIN CERTCO in Bezug auf FSC®

DIN CERTCO Complaints Procedure with regard to FSC®

Die deutsche Fassung ist das Original. Bei allen anderen Sprachen handelt es sich um Übersetzungen, für deren fachliche und inhaltliche Richtigkeit keine Verantwortung übernommen werden kann.

The German revision is the original version. All other languages are translations for which no responsibility can be assumed for their technical accuracy and content.

La version allemande est l'original. Pour toutes les autres langues, il s'agit de traductions dont nous déclinons toute responsabilité quant à l'exactitude technique et au contenu.

La versione tedesca è l'originale. Tutte le altre lingue sono traduzioni per le quali non si può assumere alcuna responsabilità per la loro accuratezza tecnica e il loro contenuto.

De Duitse versie is het origineel. Alle andere talen zijn vertalingen waarvoor geen verantwoordelijkheid kan worden aanvaard voor hun technische nauwkeurigheid en inhoud.

La versión alemana es la original. Todos los demás idiomas son traducciones de las que no se puede asumir ninguna responsabilidad por su exactitud técnica y su contenido.

Versiunea germană este cea originală. Toate celelalte limbi sunt traduceri pentru care nu se poate asuma nicio responsabilitate în ceea ce privește acuratețea tehnică și conținutul acestora.

Versioni gjerman është origjinali. Të gjitha gjuhët e tjera janë përkthime dhe asnjë përgjegjësi nuk mund të merret për saktësinë teknike dhe të përmbajtjes së përkthimeve të tyre.

Njemačka verzija je originalna. Svi ostali jezici su prevodi i ne može se preuzeti odgovornost za tehničku i sadržajnu tačnost njihovih prevoda.

Nemačka verzija je original. Svi ostali jezici su prevodi i ne može se preuzeti nikakva odgovornost za tehničku i sadržajno tačnost njihovih prevoda.

Njemačka verzija je original. Svi ostali jezici su prijevodi i ne može se preuzeti odgovornost za tehničku i sadržajnu tačnost njihovih prijevoda.

Германската верзија е оригинална. Сите други јазици се преводи, и не може да се претпостави одговорност за техничката и содржината поврзана со точноста на нивните преводи.

Inhaltsverzeichnis

1. Deutsch (German).....	5
2. English	6
3. Français (French)	7
4. Italiano (Italian).....	8
5. Nederlands (Netherlands)	9
6. Español (Spanish).....	10
7. Românesc (Romanian)	11
8. Český (Czech).....	12
9. Magyar (Hungarian)	13
10. Polska (Polish)	14
11. Русский (Russian).....	15
12. Português (Portugese)	16
13. 中文 (Chinese).....	17
14. Dansk (Danish).....	18
15. Svenska (Swedish).....	19
16. Lëtzebuergesch (Luxembourgian).....	20
17. Suomalainen (Finnish)	21
18. Slovenščina (Slovenian).....	22
19. বাংলা (Bengali).....	23
20. Bahasa Indonesia (Indonesian).....	24
21. ខ្មែរ (Khmer).....	25
22. Tiếng Việt (Vietnamese).....	26
23. عربي (Arabian).....	27
24. ไทย (Thai)	28
25. Беларускі (Byelorussian)	29
26. Shqip (Albanian).....	30
27. Bosanski Jezik (Bosnian)	32
28. Srpski jezik (Serbian)	34
29. Hrvatski (Croatian)	36
30. македонски јазик (Macedonian).....	38

1. Deutsch (German)

1 Einleitung

- 1.1 DIN CERTCO hat in Abschnitt 12 der PRZO das allgemeine Beschwerdeverfahren geregelt. Für den Bereich FSC ergeben sich einige zusätzliche beziehungsweise abweichende Festlegungen, welche in diesem Dokument festgelegt sind.
- 1.2 Beschwerden können sowohl durch Kunden als auch durch alle interessierten Kreise bei DIN CERTCO eingereicht werden.
- 1.3 Beschwerden können sich sowohl auf Zertifizierungsentscheidungen der DIN CERTCO als auch auf einzelne Zertifizierungsverfahren beziehen.
- 1.4 Kontaktaufnahme mit DIN CERTCO
Beschwerden können an DIN CERTCO auf folgenden Wegen eingereicht werden:
 - Bei jedem Mitarbeiter der DIN CERTCO unter: info@dincertco.de oder +49 30 7562-1131
 - Über unseren Partner in China unter: service-gc@tuv.com oder +86 4008831300 / 8009993668

2 Voraussetzungen für die Bearbeitung von Beschwerden

- 2.1 Um eine Beschwerde bearbeiten zu können, benötigt DIN CERTCO folgende Angaben:
 - Klare Beschreibung der Beschwerde oder des Einwands in deutscher, englischer oder chinesischer Sprache; in Bezug auf FSC FM Zertifizierungen können Beschwerden auch in der Sprache des veröffentlichten Public Summary eingereicht werden.
 - Übermittlung objektiver Beweise in Bezug auf Elemente und Aspekte der Beschwerde
 - Namen und Kontaktdaten des Einsenders

3 Ablauf

- 3.1 Die Bearbeitung der Beschwerde bei DIN CERTCO folgt folgendem Prozess:
 - Überprüfung, ob Zuständigkeit der Bearbeitung bei DIN CERTCO liegt
 - Bestätigung des Erhalts der Beschwerde, ggf. bereits mit Angaben zu den nächsten Schritten innerhalb von 14 Tagen
 - Sammlung und Bewertung aller notwendigen Informationen
- 3.2 Ergänzende Bedingungen:
 - Auf expliziten Wunsch wird der Beschwerdeführer gegenüber dem Kunden geheim gehalten.
 - Anonyme Beschwerden oder Äußerungen der Unzufriedenheit werden als Kommentare von Interessengruppen behandelt und im Rahmen des nächsten Audits besprochen.
 - Alle Beschwerden werden bei DIN CERTCO erfasst.
 - Beschwerdeführer werden über den Fortgang der Beschwerde informiert
- 3.3 Ziel ist es, aufbauend auf dem vorgenannten Prozess, Beschwerden innerhalb von 3 Monaten abzuschließen.
- 3.4 Die Bewertung und Entscheidung über die Beschwerde erfolgt durch Personen, die nicht an der Bewertung beteiligt waren, auf die sich die Beschwerde bezieht.
- 3.5 Sofern mit DIN CERTCO keine Einigung erreicht wurde, darf die Beschwerde an ASI weitergeleitet werden. Wenn auch dort keine Lösung gefunden werden konnte, darf als letzten Schritt FSC eingebunden werden.

2. English

1 Introduction

- 1.1 In Section 12 of its TRCR, DIN CERTCO sets out its general complaints procedure. Concerning FSC, there are some additional or alternative provisions, which are described in this document.
- 1.2 Complaints can be submitted to DIN CERTCO by both customers and all interested parties.
- 1.3 Complaints may relate to certification decisions made by DIN CERTCO as well as individual certification procedures.
- 1.4 Contacting DIN CERTCO
Complaints can be submitted to DIN CERTCO in the following ways:
 - Via any employee of DIN CERTCO at: info@dincertco.de or on +49 30 7562-1131
 - Via our partner in China at: service-gc@tuv.com or on +86 4008831300 / 8009993668

2 Pre-requisites for processing a complaint

- 2.1 In order to deal with a complaint, DIN CERTCO needs the following information:
 - A clear description of the complaint or objection in German, English or Chinese; with regard to FSC FM certifications, complaints may also be submitted in the language of the Public Summary which has been published.
 - Provision of objective evidence relating to elements and aspects of the complaint
 - Name and contact details of the person submitting the complaint

3 Procedure

- 3.1 Complaints submitted to DIN CERTCO are processed according to the following process:
 - Check whether the processing of the complaint falls under the responsibility of DIN CERTCO
 - Confirmation of receipt of the complaint, if applicable with details of the next steps, within 14 days
 - Collection and evaluation of all necessary information
- 3.2 Additional conditions:
 - At the specific request of the complainant, the complainant`s identity is kept secret from the customer.
 - Anonymous complaints or statements of dissatisfaction shall be treated as comments from interested groups and discussed during the next audit.
 - All complaints are going to be recorded by DIN CERTCO.
 - Complainants are going to be kept informed of the progress of the complaint.
- 3.3 The aim is to close cases within 3 months, based on the process mentioned above.
- 3.4 The evaluation of and decision on the complaint shall be performed and taken by persons who were not involved in the evaluation to which the complaint relates.
- 3.5 If an agreement cannot be reached with DIN CERTCO, the complaint may be passed onto ASI. If no solution can be found there either, FSC may be involved as a last step.

3. Français (French)

1 Introduction

- 1.1 DIN CERTCO a réglementé la procédure générale de plainte dans la section 12 du TRCR. Pour le secteur FSC, il existe certaines dispositions supplémentaires ou dérogatoires qui sont présentées dans ce document.
- 1.2 Les plaintes peuvent être soumises à DIN CERTCO par les clients ainsi que par toutes les parties intéressées.
- 1.3 Les plaintes peuvent porter aussi bien sur les décisions de certification de DIN CERTCO que sur les procédures de certification individuelles.
- 1.4 Contact DIN CERTCO
Les plaintes peuvent être soumises à DIN CERTCO de la manière suivante:
 - Par tout employé de DIN CERTCO à : info@dincertco.de ou +49 30 7562-1131
 - Sur notre partenaire en Chine : service-gc@tuv.com ou +86 4008831300 / 8009993668

2 Exigences relatives au traitement des plaintes

- 2.1 Afin de traiter une plainte, DIN CERTCO a besoin des informations suivantes :
 - Description claire de la plainte ou de l'objection en allemand, anglais ou chinois; en ce qui concerne les certifications FSC FM, les plaintes peuvent également être soumises dans la langue du résumé public publié.
 - Transmission de preuves objectives en relation avec les éléments et aspects de la plainte
 - Nom et coordonnées de l'expéditeur

3 Procédure

- 3.1 Le traitement de la plainte à DIN CERTCO suit le processus suivant:
 - Vérification de la responsabilité du traitement par DIN CERTCO
 - Accusé de réception de la plainte, le cas échéant déjà avec des détails sur les prochaines étapes dans les 14 jours.
 - Collecte et évaluation de toutes les informations nécessaires
- 3.2 Conditions supplémentaires:
 - Si cela est explicitement demandé, le plaignant est tenu secret par le client.
 - Les plaintes anonymes ou les expressions d'insatisfaction sont traitées comme des commentaires des parties prenantes et discutées lors de l'audit suivant.
 - Toutes les plaintes sont enregistrées à DIN CERTCO.
 - Les plaignants sont informés de l'évolution de la plainte.
- 3.3 Sur la base du processus ci-dessus, l'objectif est de clore les plaintes dans un délai de 3 mois.
- 3.4 L'évaluation et la décision concernant la plainte sont effectuées par des personnes qui n'ont pas été impliquées dans l'évaluation à laquelle la plainte se rapporte.
- 3.5 Si aucun accord n'a été trouvé avec le DIN CERTCO, la plainte peut être transmise à l'ASI. Si aucune solution ne peut être trouvée là non plus, le FSC peut être impliqué comme dernière étape.

4. Italiano (Italian)

1 Introduzione

- 1.1 DIN CERTCO ha regolato la procedura generale di reclamo nella sezione 12 del TRCR. Per il settore FSC, ci sono alcune disposizioni aggiuntive o divergenti che sono esposte in questo documento.
- 1.2 I reclami possono essere presentati a DIN CERTCO dai clienti e da tutte le parti interessate.
- 1.3 I reclami possono riguardare sia le decisioni di certificazione di DIN CERTCO che le procedure di certificazione individuali.
- 1.4 Contatto DIN CERTCO
I reclami possono essere presentati a DIN CERTCO nei seguenti modi:
 - Da qualsiasi dipendente DIN CERTCO a: info@dincertco.de o +49 30 7562-1131
 - Informazioni sul nostro partner in Cina: service-gc@tuv.com o +86 4008831300 / 8009993668

2 Requisiti per la gestione dei reclami

- 2.1 Per elaborare un reclamo, DIN CERTCO richiede le seguenti informazioni:
 - Descrizione chiara del reclamo o dell'obiezione in tedesco, inglese o cinese; per quanto riguarda le certificazioni FSC FM, i reclami possono essere presentati anche nella lingua del Public Summary pubblicato.
 - Trasmissione di prove oggettive in relazione a elementi e aspetti della denuncia
 - Nome e dettagli di contatto del mittente

3 Procedura

- 3.1 Il trattamento del reclamo presso DIN CERTCO segue il seguente processo:
 - Verificare se DIN CERTCO è responsabile del trattamento
 - Conferma della ricezione del reclamo, se applicabile, già con i dettagli dei prossimi passi entro 14 giorni.
 - Raccolta e valutazione di tutte le informazioni necessarie
- 3.2 Condizioni supplementari:
 - Se richiesto esplicitamente, il denunciante è tenuto segreto dal cliente.
 - I reclami anonimi o le espressioni di insoddisfazione sono trattati come commenti degli stakeholder e discussi durante l'audit successivo.
 - Tutti i reclami sono registrati al DIN CERTCO.
 - I denunciati sono informati sull'andamento del reclamo
- 3.3 Basandosi sul processo di cui sopra, l'obiettivo è quello di chiudere i reclami entro 3 mesi.
- 3.4 La valutazione e la decisione sul reclamo sono fatte da persone che non erano coinvolte nella valutazione a cui il reclamo si riferisce.
- 3.5 Se non è stato raggiunto un accordo con DIN CERTCO, la denuncia può essere inoltrata all'ASI. Se neanche lì si trova una soluzione, il FSC può essere coinvolto come ultimo passo.

5. Nederlands (Netherlands)

1 Inleiding

- 1.1 DIN CERTCO heeft de algemene klachtenprocedure geregeld in sectie 12 van de TRCR. Voor de FSC-sector zijn er enkele aanvullende of afwijkende bepalingen die in dit document zijn opgenomen.
- 1.2 Klachten kunnen bij DIN CERTCO worden ingediend door klanten en door alle belanghebbende partijen.
- 1.3 Klachten kunnen zowel betrekking hebben op certificeringsbesluiten van DIN CERTCO als op individuele certificeringsprocedures.
- 1.4 Contact DIN CERTCO
Klachten kunnen op de volgende manieren bij DIN CERTCO worden ingediend:
 - Bij elke medewerker van DIN CERTCO op: info@dincertco.de of +49 30 7562-1131
 - Via onze partner in China op: service-gc@tuv.com of +86 4008831300 / 8009993668

2 Voorschriften voor de behandeling van klachten

- 2.1 Om een klacht te kunnen behandelen, heeft DIN CERTCO de volgende informatie nodig:
 - Duidelijke beschrijving van de klacht of het bezwaar in het Duits, Engels of Chinees; met betrekking tot FSC FM certificering kunnen klachten ook worden ingediend in de taal van het gepubliceerde openbare overzicht.
 - Toezending van objectief bewijsmateriaal met betrekking tot elementen en aspecten van de klacht
 - Naam en contactgegevens van de afzender

3 Procedure

- 3.1 De behandeling van de klacht bij DIN CERTCO verloopt volgens het volgende proces:
 - Controleren of DIN CERTCO verantwoordelijk is voor de verwerking
 - Bevestiging van ontvangst van de klacht, indien van toepassing al met details over de volgende stappen binnen 14 dagen.
 - Verzameling en evaluatie van alle nodige informatie
- 3.2 Aanvullende voorwaarden:
 - Indien uitdrukkelijk gevraagd, wordt de klager geheim gehouden voor de klant.
 - Anonieme klachten of uitingen van ontevredenheid worden behandeld als opmerkingen van belanghebbenden en bij de volgende audit besproken.
 - Alle klachten worden geregistreerd bij DIN CERTCO.
 - Klagers worden op de hoogte gehouden van de voortgang van de klacht
- 3.3 Voortbouwend op het bovenstaande proces wordt ernaar gestreefd klachten binnen 3 maanden af te sluiten.
- 3.4 De beoordeling van en het besluit over de klacht worden genomen door personen die niet betrokken waren bij de beoordeling waarop de klacht betrekking heeft.
- 3.5 Indien geen overeenstemming wordt bereikt met DIN CERTCO, kan de klacht worden doorgestuurd naar ASI. Indien ook daar geen oplossing kan worden gevonden, kan als laatste stap de FSC worden ingeschakeld.

6. Español (Spanish)

1 Introducción

- 1.1 DIN CERTCO ha regulado el procedimiento general de reclamación en el apartado 12 de la TRCR. Para el sector FSC, existen algunas disposiciones adicionales o divergentes que se recogen en este documento.
- 1.2 Las reclamaciones pueden ser presentadas a DIN CERTCO por los clientes, así como por todas las partes interesadas.
- 1.3 Las reclamaciones pueden referirse tanto a las decisiones de certificación tomadas por DIN CERTCO como a los procedimientos individuales de certificación.
- 1.4 Contacto DIN CERTCO
Las reclamaciones pueden presentarse a DIN CERTCO de las siguientes maneras:
 - De cualquier empleado de DIN CERTCO en: info@dincertco.de o +49 30 7562-1131
 - A través de nuestro socio en China: service-gc@tuv.com o +86 4008831300 / 8009993668

2 Requisitos para la tramitación de reclamaciones

- 2.1 Para tramitar una denuncia, DIN CERTCO requiere la siguiente información:
 - Descripción clara de la queja u objeción en alemán, inglés o chino; con respecto a la certificación FSC FM, las quejas también pueden presentarse en el idioma del resumen público publicado.
 - Transmisión de pruebas objetivas en relación con los elementos y aspectos de la denuncia
 - Nombre y datos de contacto del remitente

3 Procedimiento

- 3.1 La tramitación de la denuncia en DIN CERTCO sigue el siguiente proceso:
 - Comprobar si DIN CERTCO es responsable del tratamiento
 - Acuse de recibo de la reclamación, si procede ya con detalles de los siguientes pasos en un plazo de 14 días.
 - Recogida y evaluación de toda la información necesaria
- 3.2 Condiciones complementarias:
 - Si se solicita explícitamente, el denunciante se mantiene en secreto para el cliente.
 - Las quejas anónimas o las expresiones de insatisfacción se tratan como comentarios de las partes interesadas y se discuten durante la siguiente auditoría.
 - Todas las quejas se registran en el DIN CERTCO.
 - Se informa a los denunciantes sobre el progreso de la denuncia
- 3.3 Sobre la base de este proceso, el objetivo es cerrar las reclamaciones en un plazo de 3 meses.
- 3.4 La evaluación y la decisión sobre la reclamación serán realizadas por personas que no hayan participado en la evaluación a la que se refiere la reclamación.
- 3.5 Si no se ha llegado a un acuerdo con el DIN CERTCO, la reclamación puede remitirse a la ASI. Si tampoco se encuentra una solución allí, el FSC puede intervenir como último paso.

7. Românesc (Romanian)

1 Introducere

- 1.1 DIN CERTCO a reglementat procedura generală de reclamație în secțiunea 12 din TRCR. Pentru sectorul FSC, există unele dispoziții suplimentare sau derogatorii care sunt prezentate în prezentul document.
- 1.2 Reclamațiile pot fi depuse la DIN CERTCO de către clienți, precum și de către toate părțile interesate.
- 1.3 Reclamațiile se pot referi atât la deciziile de certificare luate de DIN CERTCO, cât și la procedurile individuale de certificare.
- 1.4 Contact DIN CERTCO
Reclamațiile pot fi depuse la DIN CERTCO în următoarele moduri:
 - De la orice angajat DIN CERTCO la: info@dincertco.de sau +49 30 7562-1131
 - Prin intermediul partenerului nostru din China la: service-gc@tuv.com sau +86 4008831300 / 8009993668

2 Cerințe privind tratarea plângerilor

- 2.1 Pentru a procesa o plângere, DIN CERTCO are nevoie de următoarele informații:
 - O descriere clară a plângerii sau obiecției în germană, engleză sau chineză; în ceea ce privește certificarea FSC FM, plângerile pot fi depuse și în limba rezumatului public publicat.
 - Transmiterea de probe obiective în legătură cu elementele și aspectele plângerii
 - Numele și datele de contact ale expeditorului

3 Procedura

- 3.1 Prelucrarea plângerii la DIN CERTCO urmează următorul proces:
 - Verificarea faptului că DIN CERTCO este responsabil pentru prelucrare
 - Confirmarea de primire a plângerii, dacă este cazul, cu detalii privind următoarele etape în termen de 14 zile.
 - Colectarea și evaluarea tuturor informațiilor necesare
- 3.2 Condiții suplimentare:
 - În cazul în care se solicită în mod explicit, reclamantul este ținut secret față de client.
 - Plângerile anonime sau exprimările de nemulțumire sunt tratate ca observații ale părților interesate și sunt discutate în cadrul auditului următor.
 - Toate plângerile sunt înregistrate la DIN CERTCO.
 - Reclamanții sunt informați cu privire la evoluția plângerii
- 3.3 Pe baza procesului de mai sus, obiectivul este de a închide reclamațiile în termen de 3 luni.
- 3.4 Evaluarea și decizia cu privire la plângere sunt efectuate de persoane care nu au fost implicate în evaluarea la care se referă plângerea.
- 3.5 În cazul în care nu s-a ajuns la un acord cu DIN CERTCO, reclamația poate fi transmisă către ASI. În cazul în care nici aici nu se găsește o soluție, FSC poate fi implicat ca ultim pas.

8. Česky (Czech)

1 Úvod

- 1.1 DIN CERTCO upravil obecný postup pro podávání stížností v oddíle 12 TRCR. Pro sektor FSC existují některá dodatečná nebo odchylná ustanovení, která jsou uvedena v tomto dokumentu.
- 1.2 Stížnosti mohou společnosti DIN CERTCO podávat zákazníci i všechny zúčastněné strany.
- 1.3 Stížnosti se mohou týkat jak rozhodnutí o certifikaci učiněných DIN CERTCO, tak jednotlivých certifikačních postupů.
- 1.4 Kontakt DIN CERTCO
Stížnosti lze společnosti DIN CERTCO podávat následujícími způsoby:
 - Od kteréhokoli zaměstnance DIN CERTCO na adrese: info@dincertco.de nebo +49 30 7562-1131.
 - Prostřednictvím našeho partnera v Číně na adrese: service-gc@tuv.com nebo +86 4008831300 / 8009993668.

2 Požadavky na vyřizování stížností

- 1.1 Pro zpracování stížnosti vyžaduje DIN CERTCO následující informace:
 - Jasný popis stížnosti nebo námitky v němčině, angličtině nebo čínštině; pokud jde o certifikaci FSC FM, lze stížnosti podávat také v jazyce zveřejněného veřejného shrnutí.
 - Předání objektivních důkazů ve vztahu k prvkům a aspektům stížnosti
 - Jméno a kontaktní údaje odesílatele

3 Postup

- 3.1 Při vyřizování stížnosti v DIN CERTCO se postupuje následujícím způsobem:
 - Kontrola, zda za zpracování odpovídá DIN CERTCO
 - Potvrzení o přijetí stížnosti, případně již s podrobnostmi o dalším postupu do 14 dnů.
 - Shromažďování a vyhodnocování všech potřebných informací
- 3.2 Doplnkové podmínky:
 - Pokud je to výslovně požadováno, je stěžovatel před zákazníkem utajen.
 - Anonymní stížnosti nebo vyjádření nespokojenosti se považují za připomínky zúčastněných stran a projednávají se při dalším auditu.
 - Všechny stížnosti jsou evidovány v systému DIN CERTCO.
 - Stěžovatelé jsou informováni o průběhu vyřizování stížnosti.
- 3.3 V návaznosti na výše uvedený postup je cílem uzavřít stížnosti do 3 měsíců.
- 3.4 Posouzení a rozhodnutí o stížnosti provádějí osoby, které se nepodílely na posouzení, jehož se stížnost týká.
- 3.5 Pokud nedojde k dohodě s DIN CERTCO, může být stížnost postoupena ASI. Pokud se ani zde nepodaří najít řešení, může být jako poslední krok zapojen FSC.

9. Magyar (Hungarian)

1 Bevezetés

- 1.1 A DIN CERTCO az TRCR 12. pontjában szabályozta az általános panaszeljárást. Az FSC-ágazat számára van néhány kiegészítő vagy eltérő rendelkezés, amelyeket ez a dokumentum tartalmaz.
- 1.2 A DIN CERTCO-hoz az ügyfelek és minden érdekelt fél benyújthatja panaszait.
- 1.3 A panaszok egyaránt vonatkozhatnak a DIN CERTCO által hozott tanúsítási döntésekre és az egyes tanúsítási eljárásokra.
- 1.4 Kapcsolat DIN CERTCO
A DIN CERTCO-hoz a következő módon lehet panaszt tenni:
 - A DIN CERTCO bármelyik munkatársától a következő címen: info@dincertco.de vagy +49 30 7562-1131.
 - Kínai partnerünkön keresztül: service-gc@tuv.com vagy +86 4008831300 / 8009993668

2 A panaszok kezelésére vonatkozó követelmények

- 2.1 A panasz feldolgozásához a DIN CERTCO-nak a következő információkra van szüksége:
 - A panasz vagy kifogás egyértelmű leírása német, angol vagy kínai nyelven; az FSC FM tanúsítás tekintetében a panaszok a közzétett nyilvános összefoglaló nyelvéen is benyújthatók.
 - A panasz elemeivel és szempontjaival kapcsolatos objektív bizonyítékok továbbítása
 - A feladó neve és elérhetőségei

3 Eljárás

- 3.1 A panasz DIN CERTCO-nál történő feldolgozása a következő folyamat szerint történik:
 - Annak ellenőrzése, hogy a DIN CERTCO felelős-e a feldolgozásért
 - Visszaigazolás a panasz kézhezvételéről, adott esetben már a 14 napon belüli következő lépések részleteivel.
 - Az összes szükséges információ összegyűjtése és értékelése
- 3.2 Kiegészítő feltételek:
 - Kifejezett kérés esetén a panaszos személye titokban marad az ügyfél előtt.
 - A névtelen panaszokat vagy elégedetlenséget kifejező nyilatkozatokat az érdekelt felek észrevételeiként kezelik, és a következő ellenőrzés során megvitatják.
 - Minden panaszt a DIN CERTCO-nál rögzítenek.
 - A panaszosok tájékoztatást kapnak a panasz előrehaladásáról.
- 3.3 A fenti folyamatra építve a cél a panaszok 3 hónapon belüli lezárása.
- 3.4 A panasszal kapcsolatos értékelést és döntést olyan személyek végzik, akik nem vettek részt abban az értékelésben, amelyre a panasz vonatkozik.
- 3.5 Ha a DIN CERTCO-val nem sikerül megegyezni, a panasz továbbítható az ASI-hoz. Ha ott sem sikerül megoldást találni, akkor utolsó lépésként az FSC-t is bevonhatják.

10. Polska (Polish)

1 Wstęp

- 1.1 DIN CERTCO uregulowało ogólną procedurę reklamacyjną w punkcie 12 TRCR. Dla sektora FSC istnieją pewne dodatkowe lub odbiegające od nich przepisy, które zostały przedstawione w niniejszym dokumencie.
- 1.2 Skargi do DIN CERTCO mogą składać zarówno klienci, jak i wszystkie zainteresowane strony.
- 1.3 Skargi mogą dotyczyć zarówno decyzji certyfikacyjnych podejmowanych przez DIN CERTCO, jak i poszczególnych procedur certyfikacyjnych.
- 1.4 Kontakt DIN CERTCO
Skargi można składać do DIN CERTCO w następujący sposób:
 - Do każdego pracownika DIN CERTCO pod adresem: info@dincertco.de lub +49 30 7562-1131
 - Do naszego partnera w Chinach pod adresem: service-gc@tuv.com lub +86 4008831300 / 8009993668

2 Wymogi dotyczące rozpatrywania skarg

- 2.1 W celu rozpatrzenia skargi DIN CERTCO wymaga podania następujących informacji:
 - Jasny opis skargi lub zastrzeżenia w języku niemieckim, angielskim lub chińskim; w odniesieniu do certyfikacji FSC FM, skargi mogą być również składane w języku opublikowanego publicznego streszczenia.
 - Przekazanie obiektywnych dowodów w odniesieniu do elementów i aspektów skargi
 - Nazwa i dane kontaktowe nadawcy

3 Procedura

- 3.1 Rozpatrywanie reklamacji w DIN CERTCO przebiega w następujący sposób:
 - Sprawdzenie, czy DIN CERTCO jest odpowiedzialne za rozpatrywanie reklamacji
 - Potwierdzenie otrzymania skargi wraz ze szczegółami dalszych kroków w ciągu 14 dni.
 - Gromadzenie i ocena wszystkich niezbędnych informacji
- 3.2 Warunki uzupełniające:
 - Na wyraźne życzenie, osoba składająca skargę jest utrzymywana w tajemnicy przed klientem.
 - Anonimowe skargi lub wyrazy niezadowolenia traktowane są jako uwagi interesariuszy i omawiane podczas kolejnego audytu.
 - Wszystkie skargi są rejestrowane w DIN CERTCO.
 - Skarżący są informowani o postępach w rozpatrywaniu skargi
- 3.3 W oparciu o powyższy proces, celem jest zamknięcie skarg w ciągu 3 miesięcy.
- 3.4 Oceny i decyzji w sprawie skargi dokonują osoby, które nie brały udziału w ocenie, do której odnosi się skarga.
- 3.5 Jeśli nie osiągnięto porozumienia z DIN CERTCO, skarga może zostać przekazana do ASI. Jeśli i tam nie uda się znaleźć rozwiązania, FSC może zostać zaangażowana jako ostatni krok.

11. Русский (Russian)

1 Введение

- 1.1 DIN CERTCO регламентировал общую процедуру рассмотрения жалоб в разделе 12 TRCR. Для сектора FSC существуют некоторые дополнительные или отклоняющиеся положения, которые изложены в данном документе.
- 1.2 Жалобы в DIN CERTCO могут подавать как клиенты, так и все заинтересованные лица.
- 1.3 Жалобы могут относиться как к решениям о сертификации, принятым DIN CERTCO, так и к отдельным процедурам сертификации.
- 1.4 Связаться с DIN CERTCO
Жалобы могут быть поданы в DIN CERTCO следующими способами:
 - У любого сотрудника DIN CERTCO по адресу: info@dincertco.de или +49 30 7562-1131.
 - У нашего партнёра в Китае: service-gc@tuv.com или +86 4008831300 / 8009993668

2 Требования к рассмотрению жалоб

- 2.1 Для обработки жалобы DIN CERTCO требует следующую информацию:
 - Четкое описание жалобы или возражения на немецком, английском или китайском языках; в отношении сертификации FSC FM жалобы также могут быть поданы на языке опубликованного публичного резюме.
 - Передача объективных доказательств в отношении элементов и аспектов жалобы
 - Имя и контактные данные отправителя

3 Процедура

- 3.1 Рассмотрение жалобы в DIN CERTCO происходит следующим образом:
 - Проверка того, несет ли DIN CERTCO ответственность за обработку
 - Подтверждение получения жалобы с подробным описанием дальнейших действий в течение 14 дней.
 - Сбор и оценка всей необходимой информации
- 3.2 Дополнительные условия:
 - В случае явной просьбы, имя заявителя держится в секрете от клиента.
 - Анонимные жалобы или выражение недовольства рассматриваются как комментарии заинтересованных сторон и обсуждаются во время следующего аудита.
 - Все жалобы регистрируются в DIN CERTCO.
 - Жалобщики информируются о ходе рассмотрения жалобы
- 3.3 На основе вышеупомянутого процесса, целью является рассмотрение жалоб в течение 3 месяцев.
- 3.4 Оценка и решение по жалобе должны быть приняты лицами, которые не были вовлечены в оценку, к которой относится жалоба.
- 3.5 Если соглашение с DIN CERTCO не было достигнуто, жалоба может быть направлена в ASI. Если и там не удастся найти решение, в качестве последнего шага может быть привлечен FSC.

12. Português (Portuguese)

1 Introdução

- 1.1 A DIN CERTCO regulamentou o procedimento geral de reclamação na seção 12 do TRCR. Para o setor FSC, há algumas disposições adicionais ou divergentes que são estabelecidas neste documento.
- 1.2 As reclamações podem ser apresentadas à DIN CERTCO pelos clientes, assim como por todas as partes interessadas.
- 1.3 As reclamações podem estar relacionadas tanto às decisões de certificação tomadas pela DIN CERTCO como aos procedimentos individuais de certificação.
- 1.4 Contato DIN CERTCO
As reclamações podem ser apresentadas à DIN CERTCO das seguintes maneiras:
 - De qualquer funcionário da DIN CERTCO em: info@dincertco.de ou +49 30 7562-1131
 - Através de nosso parceiro na China em: service-gc@tuv.com ou +86 4008831300 / 8009993668

2 Requisitos para o tratamento de reclamações

- 2.1 A fim de processar uma reclamação, a DIN CERTCO requer as seguintes informações:
 - Descrição clara da reclamação ou objeção em alemão, inglês ou chinês; com relação à certificação FSC FM, as reclamações também podem ser apresentadas no idioma do resumo público publicado.
 - Transmissão de provas objetivas em relação aos elementos e aspectos da reclamação
 - Nome e dados de contato do remetente

3 Procedimento

- 3.1 O processamento da reclamação na DIN CERTCO segue o seguinte processo:
 - Verificar se a DIN CERTCO é responsável pelo processamento
 - Confirmação do recebimento da reclamação, se aplicável já com detalhes dos próximos passos dentro de 14 dias.
 - Coleta e avaliação de todas as informações necessárias
- 3.2 Condições suplementares:
 - Se solicitado explicitamente, o reclamante é mantido em segredo do cliente.
 - As reclamações anônimas ou expressões de insatisfação são tratadas como comentários das partes interessadas e discutidas durante a próxima auditoria.
 - Todas as reclamações são registradas na DIN CERTCO.
 - Os reclamantes são informados sobre o andamento da queixa
- 3.3 O objetivo do processo acima é encerrar as reclamações no prazo de 3 meses.
- 3.4 A avaliação e a decisão sobre a reclamação devem ser feitas por pessoas que não estiveram envolvidas na avaliação à qual a reclamação se refere.
- 3.5 Se não houver acordo com a DIN CERTCO, a reclamação poderá ser encaminhada à ASI. Se também não for possível encontrar uma solução, o FSC pode estar envolvido como último passo.

13. 中文 (Chinese)

1 简介

- 1.1 DIN CERTCO在 TRCR 第12条中制定了一般投诉程序。根据FSC的具体要求, 本程序规定了一些额外的或替代的条款。在一般条款与条件的第1.11章节中, DIN CERTCO建立了一般投诉程序. 根据FSC的特殊要求, 在本程序中做出一些补充或者替代条款的规定.
- 1.2 客户和所有相关方均可将投诉提交至DIN CERTCO.
- 1.3 投诉可能与DIN CERTCO以及独立的认证程序的作出的认证决定有关
- 1.4 联系DIN CERTCO

可通过以下方式将投诉提交给DIN CERTCO

- 联系DIN CERTCO的员工, [可通过发送邮件info@dincertco.de](mailto:info@dincertco.de) 或拨打电话 +49 30 7562-1131
- 联系中国的合作伙伴, 可发送邮件service-gc@tuv.com 或拨打电话 +86 4008831300 / 8009993668

2 处理投诉的前提

- 2.1 DIN CERTCO需要以下信息以处理投诉:
 - 一份使用德语, 英语或者中文明确描述的投诉或者异议; 关于FSC FM认证, 投诉也可使用已公布的公共总结的语言提交 .
 - 提供有关投诉内容或方面的客观证据 .
 - 提交投诉的人员姓名和联系方式

3 程序

- 3.1 提交至DIN CERTCO的投诉按照以下流程处理:
 - 检查是否由DIN CERTCO的责任导致投诉
 - 如果适用于下一步细节, 将在14天内确认收到投诉
 - 收集和评估所有必要的信息
- 3.2 附加条件:
 - 根据投诉方的特殊要求, 投诉方的身份是保密的。
 - 匿名投诉或不满陈述应被视为来自利益相关方的意见, 并在下一个监督审核时讨论 .
 - DIN CERTCO保留所有的投诉记录 .
 - 投诉人应被告知投诉处理的进度 .
- 3.3 旨在根据上述程序在3个月内结案 .
- 3.4 投诉的评价和决定应由不涉及投诉评价的人执行和作出决定 .
- 3.5 如果无法与DIN CERTCO达成一致, 投诉可能被交予ASI。如仍无解决方案, FSC投诉流程是最终解决方式 .

本投诉流程以英文版为正式文件。不对中文版的准确性做保证

14. Dansk (Danish)

1 Introduktion

- 1.1 DIN CERTCO har reguleret den generelle klageprocedure i afsnit 12 i TRCR. For området FSC er der nogle yderligere eller afvigende specifikationer, som er specificeret i dette dokument.
- 1.2 Klager kan indgives til DIN CERTCO af kunder såvel som af alle interesserede parter.
- 1.3 Klager kan vedrøre certificeringsbeslutninger fra DIN CERT CO samt individuelle certificeringsprocedurer.
- 1.4 Kontakt DIN CERTCO
Klager kan indgives til DIN CERTCO på følgende måder:
 - Fra hver DIN CERTCO-medarbejder på: info@dincertco.de eller +49 30 7562-1131
 - Via vores partner i Kina på: service-gc@tuv.com eller +86 4008831300/8009993668

2 Krav til behandling af klager

- 2.1 For at kunne behandle en klage kræver DIN CERTCO følgende oplysninger:
 - Klar beskrivelse af klagen eller indsigelsen på tysk, engelsk eller kinesisk; Med hensyn til FSC FM-certificeringer kan klager også indgives på det offentliggjorte offentlige resume.
 - Tilvejebringelse af objektiv dokumentation for elementer og aspekter af klagen
 - Afsenderens navn og kontaktoplysninger

3 Sekvens

- 3.1 Behandlingen af klagen i DIN CERTCO følger følgende proces:
 - Kontroller, om ansvaret for behandlingen ligger hos DIN CERTCO
 - Bekræftelse af modtagelse af klagen, eventuelt med oplysninger om de næste trin inden for 14 dage
 - ndsamling og evaluering af al nødvendig information
- 3.2 Yderligere betingelser:
 - Klageren holdes hemmelig for kunden efter udtrykkelig anmodning
 - Anonyme klager eller udtryk for utilfredshed behandles som kommentarer fra interessegrupper og diskuteres under den næste revision.
 - Alle klager registreres af DIN CERTCO.
 - Klagere informeres om klagens forløb
- 3.3 Målet er at bygge videre på den førnævnte proces at løse klager inden for 3 måneder.
- 3.4 Evalueringen og beslutningen om klagen foretages af personer, der ikke var involveret i den evaluering, som klagen vedrører.
- 3.5 Hvis der ikke er opnået nogen aftale med DIN CERTCO, kan klagen videresendes til ASI. Hvis der heller ikke kunne findes nogen løsning der, kan FSC inkluderes som det sidste trin.

15. Svenska (Swedish)

1 Introduktion

- 1.1 DIN CERTCO har reglerat det allmänna klagomålsförfarandet i avsnitt 12 i PRZO. För området FSC finns det några ytterligare eller avvikande specifikationer som anges i detta dokument.
- 1.2 Klagomål kan skickas till DIN CERTCO av kunder såväl som av alla intresserade parter
- 1.3 Klagomål kan avse certifieringsbeslut från DIN CERTCO samt individuella certifieringsförfaranden.
- 1.4 Kontakta DIN CERTCO
Klagomål kan skickas till DIN CERTCO på följande sätt:
 - Från alla DIN CERTCO-anställda på: info@dincertco.de eller +49 30 7562-1131
 - Via vår partner i Kina på: service-gc@tuv.com eller +86 4008831300/8009993668

2 Krav för hantering av klagomål

- 2.1 För att kunna behandla ett klagomål kräver DIN CERTCO följande information:
 - Tydlig beskrivning av klagomålet eller invändningen på tyska, engelska eller kinesiska; När det gäller FSC FM-certifieringar kan klagomål också lämnas in på språket i den publicerade offentliga sammanfattningen.
 - Att tillhandahålla objektiva bevis för delar och aspekter av klagomålet
 - Avsändarens namn och kontaktuppgifter

3 Sekvens

- 3.1 Behandlingen av klagomålet på DIN CERTCO följer följande process:
 - Kontrollera om ansvaret för behandlingen ligger hos DIN CERTCO
 - Bekräftelse på mottagande av klagomålet, eventuellt med information om nästa steg inom 14 dagar
 - Insamling och utvärdering av all nödvändig information
- 3.2 Ytterligare villkor:
 - Klaganden kommer att hållas hemlig från kunden på uttrycklig begäran
 - Anonyma klagomål eller uttryck för missnöje behandlas som kommentarer från intressegrupper och diskuteras under nästa revision.
 - Alla klagomål registreras av DIN CERTCO.
 - Klagande informeras om hur klagomålet fortskrider
- 3.3 Målet är att bygga på den ovannämnda processen att lösa klagomål inom tre månader.
- 3.4 Bedömningen och beslutet om klagomålet görs av personer som inte var inblandade i utvärderingen som klagomålet avser.
- 3.5 Om inget avtal har nåtts med DIN CERTCO kan klagomålet vidarebefordras till ASI. Om ingen lösning kunde hittas där heller kan FSC inkluderas som det sista steget.

16. Lëtzebuergesch (Luxembourgian)

1 Aféierung

- 1.1 DIN CERTCO huet déi a Sektoun 12 vum TRCR regelt déi allgemeng Reklamatiounsprozedur. Fir de Beräich vum FSC ginn et e puer zousätzlech oder ofwäichend Spezifikatiounen, déi an dësem Dokument spezifizéiert sinn.
- 1.2 Reklamatiounen kënnen op DIN CERTCO vu Clientë wéi och vun allen interesséierte Parteien virgeluecht ginn.
- 1.3 Reklamatiounen kënnen op Zertifizierungsentscheedungen vun DIN CERTCO souwéi op individuell Zertifizierungsprozeduren bezéien.
- 1.4 Kontakt mat DIN CERTCO
Reklamatiounen kënnen op DIN CERTCO op folgend Weeër ofginn:
 - Vun all DIN CERTCO Mataarbechter op: info@dincertco.de oder +49 30 7562-1131
 - Via eise Partner a China op: service-gc@tuv.com oder +86 4008831300/8009993668

2 Ufuerderunge fir Reklamatiounen ze behandelen

- 2.1 Fir eng Plainte kënnen ze verschaffen, erfuerdert DIN CERTCO folgend Informatioun:
 - Kloer Beschreiwung vun der Plainte oder der Oppositioun op Däitsch, Englesch oder Chinesesch; Wat FSC FM Zertifizierungen ugeet, kënnen kloer och an der Sprooch vum publizierten öffentliche Resumé ofginn.
 - Objektiv Beweiser fir Elementer an Aspekter vun der Plainte ze liwweren
 - Numm a Kontaktdetailer vum Sender

3 Reiefolleg

- 3.1 D'Veraarbechtung vun der Plainte bei DIN CERTCO follegt de folgende Prozess:
 - Kontrolléiert ob d'Veantwortung fir d'Veraarbechtung bei DIN CERTCO läit
 - Bestätegung vum Empfang vun der Plainte, eventuell mat Informatioun iwwer déi nächst Schrëtt bannent 14 Deeg
 - Sammlung an Evaluatioun vun all néideg Informatiounen
- 3.2 Zousätzlech Konditiounen:
 - De Reklamant gëtt op der ausdrécklecher Ufro vum Client geheim gehal
 - Anonyme Reklamatiounen oder Ausdréck vun Onzufriedenheet ginn als Kommentarer vun Interesse Gruppen behandelt a während dem nächsten Audit diskutéiert.
 - All Reklamatiounen gi vun DIN CERTCO opgeholl.
 - Reklamante ginn iwwer de Fortschritt vun der Plainte informéiert
- 3.3 D'Zil ass, op de genannte Prozess opzebauen, Reklamatiounen bannent 3 Méint ze léisen.
- 3.4 D'Evaluatioun an d'Entscheidung iwwer d'Plainte gëtt vu Persounen gemaach déi net an der Evaluatioun involvéiert waren op déi d'Plainte bezitt.
- 3.5 Wa keen Accord mat DIN CERTCO erreicht gouf, kann d'Plainte un d'ASI weidergeleet ginn. Wa keng Léisung och do kéint fonnt ginn, kann FSC als leschte Schrëtt mat abegraff ginn.

17. Suomalainen (Finnish)

1 Johdanto

- 1.1 DIN CERTCO on säännellyt yleistä valitusmenettelyä TRCR:n 12 §:ssä. FSC-alueella on joitain lisä- tai poikkeavia eritelmiä, jotka on määritelty tässä asiakirjassa.
- 1.2 Asiakkaat ja kaikki asianomaiset osapuolet voivat tehdä valituksia DIN CERTCO: lle.
- 1.3 Valitukset voivat liittyä DIN CERTCO: n varmentamispäätöksiin sekä yksittäisiin sertifiointimenettelyihin.
- 1.4 Yhteydenotto DIN CERTCO: han
Valitukset voidaan lähettää DIN CERTCO: lle seuraavilla tavoilla:
 - Jokaiselta DIN CERTCO -yhtiön työntekijältä: info@dincertco.de tai +49 30 7562-1131
 - Kiinalaisen kumppanimme kautta: service-gc@tuv.com tai +864008831300/8009993668

2 Valitusten käsittelyä koskevat vaatimukset

- 2.1 Voidakseen käsitellä valituksen DIN CERTCO vaatii seuraavat tiedot:
 - Selkeä kuvaus valituksesta tai vastaväitteestä saksaksi, englanniksi tai kiinaksi. FSC FM -sertifikaattien osalta valitukset voidaan jättää myös julkaistun julkisen yhteenvedon kielellä.
 - Objective Objektiivisen näytön toimittaminen valituksen osista ja näkökohdista
 - Lähettäjän nimi ja yhteystiedot

3 Jakso

- 3.1 Valituksen käsittely DIN CERTCO: ssa tapahtuu seuraavasti:
 - Tarkista, onko DIN CERTCO vastuussa käsittelystä
 - Vahvistus valituksen vastaanottamisesta, mahdollisesti tiedot seuraavista vaiheista 14 päivän kuluessa
 - Kaikkien tarvittavien tietojen kerääminen ja arviointi
- 3.2 Lisäehdot:
 - Kantelija pidetään salassa asiakkaan edessä nimenomaisesta pyynnöstä
 - Anonyymit valitukset tai tyytymättömyyden ilmaisut käsitellään sidosryhmien kommentteina ja niistä keskustellaan seuraavassa tarkastuksessa.
 - DIN CERTCO kirjaa kaikki valitukset.
 - Kantelijoille ilmoitetaan valituksen etenemisestä
- 3.3 Edellä mainitun prosessin pohjalta pyritään ratkaisemaan valitukset kolmen kuukauden kuluessa.
- 3.4 Valituksen arvioivat ja siitä päättävät henkilöt, jotka eivät olleet mukana arvioinnissa, johon valitus liittyy.
- 3.5 Jos DIN CERTCO: n kanssa ei ole päästy sopimukseen, valitus voidaan välittää ASI: lle. Jos sielläkään ei löydy ratkaisua, FSC voidaan sisällyttää viimeiseen vaiheeseen.

18. Slovenščina (Slovenian)

1 Uvod

- 1.1 DIN CERTCO je splošni pritožbeni postopek uredil v oddelku 12 TRCR. Za območje FSC obstaja nekaj dodatnih ali odstopajočih specifikacij, ki so navedene v tem dokumentu.
- 1.2 Pritožbe lahko na DIN CERTCO vložijo tako stranke kot tudi vse zainteresirane strani.
- 1.3 Pritožbe se lahko nanašajo na odločitve o certificiranju s strani DIN CERTCO in na posamezne postopke certificiranja.
- 1.4 Stik z DIN CERTCO
Pritožbe je mogoče vložiti na DIN CERTCO na naslednje načine:
 - Vsak zaposleni v DIN CERTCO na: info@dincertco.de ali +49 30 7562-1131
 - Via naš partner na Kitajskem na: service-gc@tuv.com ali +86 4008831300/8009993668

2 Zahteve za obravnavanje pritožb

- 2.1 Da bi lahko pritožbo obravnaval, DIN CERTCO zahteva naslednje podatke:
 - Jasen opis pritožbe ali ugovora v nemščini, angleščini ali kitajščini; Glede certifikatov FSC FM je mogoče pritožbe vložiti tudi v jeziku objavljenega javnega povzetka.
 - Zagotavljanje objektivnih dokazov o elementih in vidikih pritožbe
 - Ime in kontaktni podatki pošiljatelja

3 Zaporedje

- 3.1 Obdelava pritožbe na DIN CERTCO poteka po naslednjem postopku:
 - Preveri, ali je odgovoren za obdelavo laži z DIN CERTCO
 - Potrdilo o prejemu pritožbe, po možnosti z informacijami o naslednjih korakih v 14 dneh
 - Zbiranje in ocenjevanje vseh potrebnih informacij
- 3.2 Dodatni pogoji:
 - Pritožnik bo na izrecno zahtevo od stranke varovan v tajnosti
 - Anonimne pritožbe ali izrazi nezadovoljstva se obravnavajo kot komentarji interesnih skupin in se o njih razpravlja med naslednjo revizijo.
 - Vse pritožbe se evidentirajo po DIN CERTCO.
 - Pritožniki so obveščeni o poteku pritožbe
- 3.3 Cilj je nadgraditi prej omenjeni postopek, da se pritožbe rešijo v treh mesecih.
- 3.4 Oceno in odločitev o pritožbi sprejmejo osebe, ki niso sodelovale v oceni, na katero se pritožba nanaša.
- 3.5 Če z DIN CERTCO ni dosežen dogovor, se pritožba lahko pošlje ASI. Če tudi tam ni mogoče najti rešitve, je lahko kot zadnji korak vključen FSC.

19. বাংলা (Bengali)

1 ভূমিকা

- 1.1 টিআরসিআর -এর সেকশন 12 -এ DIN CERTCO আছে সাধারণ অভিযোগের পদ্ধতি নিয়ন্ত্রণ করে। FSC সম্পর্কিত, কিছু অতিরিক্ত বা বিকল্প বিধান রয়েছে যা এই পদ্ধতিতে নির্দিষ্ট করা আছে।
- 1.2 অভিযোগগুলি গ্রাহকরা এবং পাশাপাশি আগ্রহী সমস্ত পক্ষ DIN CERTCO তে জমা দিতে পারবেন।
- 1.3 অভিযোগগুলির সার্টিফিকেশন সিদ্ধান্ত সাধারণভাবে DIN CERTCO করতে পারেন এবং সেইসাথে পৃথক সার্টিফিকেশন পদ্ধতি রয়েছে।
- 1.4 যোগাযোগ DIN CERTCO
নিম্নলিখিত পদ্ধতিতে DIN CERTCO অভিযোগ জমা দেওয়া যাবে:
– ভাষাযে DIN CERTCO কর্মচারী হয়: বা: info@dincertco.de +49 30 7562-1131
– এ চীন-এ আমাদের অংশীদার মাধ্যমে: service-gc@tuv.com বা: +86
4008831300/8009993668

2 অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য আবশ্যিকতা

- 2.1 অভিযোগ লেনদেন করার জন্য নিম্নলিখিত তথ্য DIN CERTCO প্রয়োজন:
– অভিযোগের একটি স্পষ্ট বর্ণনা জার্মান, ইংরেজি বা চীনা; FSC FM সার্টিফিকেশন সম্পর্কে, এছাড়াও অভিযোগ প্রকাশিত পাবলিক সারসংক্ষেপ ভাষায় জমা দেওয়া যাবে।
– অভিযোগের উপাদান এবং দিকগুলি সম্পর্কে বস্তুনিষ্ঠ প্রমাণ সরবরাহ করুন প্রেরকের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ

3 পদ্ধতি

- 3.1 অভিযোগের প্রক্রিয়াকরণ DIN CERTCO নিম্নলিখিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে:
– কিনা তা পরীক্ষা করুন উপযুক্ত গতি প্রক্রিয়াকরণ হতে আমি DIN CERTCO হয়
– অভিযোগ প্রাপ্তির নিশ্চয়তা, সম্ভবত পরবর্তী পদক্ষেপ থাকা তথ্যের সাথে 14 দিন
– সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ এবং মূল্যায়ন
- 3.2 অতিরিক্ত শর্তাদি:
– স্পষ্টভাবে অনুরোধ করা হলে, অভিযোগকারীকে গ্রাহকের কাছ থেকে গোপন রাখা হবে।
– বেনামে অভিযোগ বা অসম্পূর্ণ প্রকাশের জন্য আগ্রহী দলগুলির মন্তব্য হিসাবে বিবেচিত হয় এবং পরবর্তী নিরীক্ষণের সময় আলোচনা করা হয়।
– সকল অভিযোগ দ্বারা রেকর্ড করা হয় DIN CERTCO।
– অভিযোগকারীদের অভিযোগ অগ্রগতি সম্পর্কে অবগত করা হয়
- 3.3 প্রধান লক্ষ্য, 3 মাসের মধ্যে অভিযোগগুলি সমাধান করার জন্য পূর্বোক্ত প্রক্রিয়াটি তৈরি করা।
- 3.4 অভিযোগের মূল্যায়ন ও সিদ্ধান্তটি সেই ব্যক্তিদের দ্বারা করা হয়েছিল যারা অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত মূল্যায়নের সাথে জড়িত ছিলেন না।
- 3.5 যদি কোন চুক্তি করা যায় না DIN CERTCO সাথে, তখন ASI কে অভিযোগ দেওয়া যেতে পারে। যদি সেখানেও কোনও সমাধানের সন্ধান না পাওয়া যায়, তবে FSC শেষ ধাপ হিসাবে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

20. Bahasa Indonesia (Indonesian)

1 Pengantar

- 1.1 DIN CERTCO ada di Bagian 12 TRCR mengatur prosedur pengaduan umum. Untuk area FSC, ada beberapa spesifikasi tambahan atau menyimpang, yang ditentukan dalam dokumen ini.
- 1.2 Pengaduan dapat disampaikan kepada DIN CERTCO oleh pelanggan maupun oleh semua pihak yang berkepentingan.
- 1.3 Keluhan dapat berhubungan dengan keputusan sertifikasi oleh DIN CERTCO serta prosedur sertifikasi individu.
- 1.4 Menghubungi mi t DIN CERTCO
Pengaduan dapat disampaikan kepada DIN CERTCO dengan cara berikut:
 - Dari setiap karyawan DIN CERTCO di: info@dincertco.de atau +49 30 7562-1131
 - Via mitra kami di China: service-gc@tuv.com atau +86 4008831300/8009993668

2 Persyaratan untuk menangani keluhan

- 2.1 Agar dapat memproses keluhan, DIN CERTCO memerlukan informasi berikut:
 - Jelas deskripsi pengaduan atau keberatan dalam bahasa Jerman, bahasa Inggris atau Cina; Berkenaan dengan sertifikasi FSC FM, keluhan juga dapat disampaikan dalam bahasa ringkasan publik yang dipublikasikan.
 - Memberikan bukti objektif atas unsur dan aspek pengaduan
 - Nama dan rincian kontak dari pengirim

3 Urutan

- 3.1 The pengolahan keluhan di DIN CERTCO mengikuti proses berikut:
 - Memeriksa apakah kompeten kecepatan pemrosesan menjadi i DIN CERTCO adalah
 - Konfirmasi penerimaan pengaduan, mungkin dengan informasi tentang langkah-langkah berikutnya dalam 14 hari
 - Pengumpulan dan evaluasi semua informasi yang diperlukan
- 3.2 Ketentuan tambahan:
 - Pengadu akan disimpan rahasia dari pelanggan di ~~express~~ permintaan
 - Keluhan Anonymous atau ekspresi ketidakpuasan diperlakukan sebagai komentar dari kelompok-kelompok kepentingan dan dibahas selama audit berikutnya.
 - Semua keluhan dicatat oleh DIN CERTCO.
 - Pengadu diberitahu tentang kemajuan keluhan
- 3.3 Tujuannya adalah, berdasarkan proses yang disebutkan di atas, untuk menyelesaikan keluhan dalam waktu 3 bulan.
- 3.4 Evaluasi dan keputusan atas pengaduan dibuat oleh orang-orang yang tidak terlibat dalam evaluasi yang terkait dengan pengaduan tersebut.
- 3.5 Kecuali jika mi t DIN CERTCO tidak tercapai kesepakatan, pengaduan ke ASI dapat diteruskan. Jika tidak ada solusi yang dapat ditemukan di sana, FSC dapat dimasukkan sebagai langkah terakhir.

21. ខ្មែរ (Khmer)

1 សេចក្តីណែនាំ

- 1.1 DIN CERTCO មាននៅក្នុងផ្នែកទី 12 នៃ TRCR ធ្វើនិយ័តកម្មលើនីតិវិធីបណ្តឹងទូទៅ។ សម្រាប់តំបន់របស់ FSC, មានមួយចំនួនគឺ បន្ថែមឬបញ្ជាក់ដាក់ដែលត្រូវបានបញ្ជាក់នៅក្នុងឯកសារនេះ។
- 1.2 ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបាន ដាក់ជូនទៅ ឌី DIN CERTCO ដោយអតិថិជនក៏ដូចជាភាគីដែលចាប់អារម្មណ៍ទាំងអស់ ។
- 1.3 ពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងនឹងការវិញ្ញាបនប័ត្រនេះអាច សម្រេចចិត្តដោយ DIN CERTCO ព្រមទាំងនីតិវិធីវិញ្ញាបនប័ត្របុគ្គល។
- 1.4 ការទំនាក់ទំនងជាមួយ ឌី DIN CERTCO
ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបាន ដាក់ជូន ទៅ DIN CERTCO តាមវិធីដូចខាងក្រោម៖
 - តាមនិយោជិករបស់ក្រុមហ៊ុន DIN CERTCO តាមអ៊ីម៉ែល: info@dincertco.de ឬ +49 30 7562-1131
 - តាមរយៈដៃគូរបស់យើងនៅក្នុងប្រទេសចិននៅ: service-gc@tuv.com ឬ +86 4008831300/8009993668

2 តម្រូវការសំរាប់ដោះស្រាយបណ្តឹង

- 2.1 ដើម្បីអាចដំណើរការបណ្តឹងតវ៉ា DIN CERTCO ត្រូវការ ព័ត៌មាន ដូចខាងក្រោម ៖
 - ជម្រុះរៀបរាប់ពាក្យបណ្តឹងឬជំនាស់នៅអាឡឺម៉ង់, ភាសាអង់គ្លេសឬភាសាចិន ទាក់ទងទៅនឹង FSC FM វិញ្ញាបនបត្រ ពាក្យបណ្តឹង ផងដែរអាចត្រូវបាន ដាក់ជូននៅក្នុងភាសានៃសេចក្តីសង្ខេបសាធារណៈបោះពុម្ពផ្សាយ។
 - ភស្តុតាង ការផ្តល់ភ័ស្តុតាងគោលបំណងលើធាតុនិងទិដ្ឋភាពនៃបណ្តឹង
 - ឈ្មោះនិងព័ត៌មានលម្អិតទាក់ទងអ្នកផ្ញើ

3 លំដាប់

- 3.1 នេះ ដំណើរការនៃពាក្យបណ្តឹងនៅ ឌី CERTCO ខាងក្រោមដំណើរការដូចខាងក្រោមនេះ៖
 - ពិនិត្យមើលថា តើមានសមត្ថកិច្ច ដំណើរការមានល្បឿនលឿននឹងមាន ខ្ញុំ ឌី CERTCO គឺ
 - ការបញ្ជាក់អំពីការទទួលពាក្យបណ្តឹងអាចមានព័ត៌មានអំពីជំហានបន្ទាប់ក្នុងរយៈពេល 14 ថ្ងៃ
 - ការប្រមូលនិងវាយតម្លៃរាល់ព័ត៌មានចាំបាច់
- 3.2 លក្ខខណ្ឌបន្ថែម៖
 - ប្រសិនបើមានការស្នើសុំជាក់លាក់អ្នកប្តឹងតវ៉ានឹងត្រូវ រក្សា ការសម្ងាត់ពីអតិថិជន ។
 - ពាក្យបណ្តឹងអនាមិកឬការសម្តែងការមិនពេញចិត្តត្រូវបានចាត់ទុកជាមតិយោបល់ពីក្រុមការប្រាក់និងបានពិភាក្សាក្នុងអំឡុងពេលនៃការធ្វើសវនកម្មក្រោយ។
 - ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់ត្រូវបានកត់ត្រាដោយ DIN CERTCO ។
 - អ្នកប្តឹងតវ៉ាត្រូវបានជូនដំណឹងអំពីវិធានភាពនៃបណ្តឹង
- 3.3 គោលបំណងគឺកសាងលើដំណើរការដែលបានរៀបរាប់ខាងលើដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងក្នុងរយៈពេល 3 ខែ។
- 3.4 ការវាយតម្លៃនិងសេចក្តីសម្រេចលើបណ្តឹងតវ៉ាធ្វើឡើងដោយបុគ្គលដែលមិនបានចូលរួមក្នុងការវាយតម្លៃដែលពាក្យបណ្តឹងទាក់ទង។
- 3.5 លុះត្រាតែម៉ាយ អារ DIN CERTCO ត្រូវបានឈានដល់កិច្ចព្រមព្រៀងនោះទេ, ពាក្យបណ្តឹងទៅកាន់កំប៉ុង ASI ត្រូវបានបញ្ជូនបន្ត។ ប្រសិនបើដំណោះស្រាយគ្មានអាចរកឃើញនៅទីនោះដែរ FSC អាចត្រូវបានរួមបញ្ចូលជាជំហានចុងក្រោយនេះ ។

22. Tiếng Việt (Vietnamese)

1 Lời giới thiệu

- 1.1 DIN CERTCO có trong Phần 12 của TRCR quy định thủ tục khiếu nại chung. Đối với lĩnh vực FSC, có một số thông số kỹ thuật bổ sung hoặc sai lệch, được quy định trong tài liệu này.
- 1.2 Các khiếu nại có thể được gửi đến DIN CERTCO bởi khách hàng cũng như tất cả các bên quan tâm.
- 1.3 Khiếu nại có thể liên quan đến các quyết định chứng nhận của DIN CERTCO cũng như các thủ tục chứng nhận cá nhân.
- 1.4 Liên hệ với mi t DIN CERTCO
Khiếu nại có thể được gửi tới DIN CERTCO theo những cách sau:
 - Từ mọi nhân viên DIN CERTCO tại: info@dincertco.de hoặc +49 30 7562-1131
 - Qua đối tác của chúng tôi tại Trung Quốc theo địa chỉ: service-gc@tuv.com hoặc +86 4008831300/8009993668

2 Yêu cầu đối với việc xử lý khiếu nại

- 2.1 Để có thể xử lý khiếu nại, DIN CERTCO yêu cầu các thông tin sau.
 - Mô tả rõ ràng về khiếu nại hoặc phản đối bằng tiếng Đức, tiếng Anh hoặc tiếng Trung; Liên quan đến chứng chỉ FSC FM, các khiếu nại cũng có thể được gửi bằng ngôn ngữ của bản tóm tắt công khai đã xuất bản.
 - Cung cấp bằng chứng khách quan về các yếu tố và khía cạnh của khiếu nại
 - Tên và chi tiết liên lạc của người gửi

3 Dãy

- 3.1 3.1 Việc xử lý đơn khiếu nại tại DIN CERTCO tuân theo quy trình sau:
 - Kiểm tra xem có thẩm quyền xử lý tốc độ là i DIN CERTCO là
 - Xác nhận đã nhận được đơn khiếu nại, có thể kèm theo thông tin về các bước tiếp theo trong vòng 14 ngày
 - Thu thập và đánh giá tất cả các thông tin cần thiết
- 3.2 Các điều kiện bổ sung:
 - Nếu được yêu cầu rõ ràng, người khiếu nại sẽ được giữ bí mật với khách hàng.
 - Các khiếu nại ẩn danh hoặc các biểu hiện không hài lòng được coi là nhận xét từ các nhóm lợi ích và được thảo luận trong cuộc kiểm toán tiếp theo.
 - Mọi khiếu nại đều được DIN CERTCO ghi nhận.
 - Người khiếu nại được thông báo về tiến trình của việc khiếu nại
- 3.3 Mục đích là, dựa trên quy trình nói trên, để giải quyết các khiếu nại trong vòng 3 tháng.
- 3.4 Việc đánh giá và quyết định về khiếu nại được thực hiện bởi những người không tham gia vào việc đánh giá mà khiếu nại có liên quan.
- 3.5 Trừ khi không đạt được thỏa thuận giữa mi t DIN CERTCO , khiếu nại tới ASI có thể được chuyển tiếp hay không. Nếu không tìm thấy giải pháp nào ở đó, FSC có thể được đưa vào bước cuối cùng.

23. عربي (Arabian)

1 مقدمة

- 1.1 توجد بعض ، FSC ينظم إجراءات الشكاوى العامة .بالنسبة لمنطقة TRCR في القسم 12 من DIN CERTCO يوجد لدى المواصلات الإضافية أو المختلفة المحددة في هذا المستند.
- 1.2 من قبل العملاء وكذلك من قبل جميع الأطراف المعنية DIN CERTCO يمكن تقديم الشكاوى إلى .
- 1.3 وكذلك بإجراءات الاعتماد الفردية DIN CERTCO يمكن أن تتعلق الشكاوى بقرارات الاعتماد الصادرة عن شركة .
- 1.4 DIN CERTCO الاتصال بـ :
 بالطرق التالية DIN CERTCO يمكن تقديم الشكاوى إلى :
 - أو 1131-7562 30 49+ info@dincertco.de على DIN CERTCO من كل موظف في
 - أو 4008831300/8009993668 86+ service-gc@tuv.com :عن طريق شريكنا في الصين في

2 متطلبات التعامل مع الشكاوى

- 2.1 يتطلب يلي المعلومات DIN CERTCO ، من أجل أن تكون قادرة على معالجة الشكاوى :
- يمكن أيضًا ، FSC FM وصف واضح للشكاوى أو اعتراض باللغة الألمانية أو الإنجليزية أو الصينية .فيما يتعلق بشهادات تقديم الشكاوى بلغة الملخص العام المنشور .
 - تقديم دليل موضوعي على عناصر وجوانب الشكاوى
 - اسم المرسل وتفاصيل الاتصال به

3 تسلسل

- 3.1 العملية التالية DIN CERTCO تتبع معالجة الشكاوى في :
- هو DIN CERTCO تحقق ما إذا كان المختصة سرعة المعالجة تكون ط
 - تأكيد استلام الشكاوى، وربما مع معلومات عن الخطوات المقبلة في 14 أيام
 - جمع وتقييم جميع المعلومات اللازمة
- 3.2 شروط إضافية :
- إنطُلب ذلك صراحة ، فسيتم الاحتفاظ بسرية مقدم الشكاوى من العميل .
 - يتم التعامل مع الشكاوى مجهولة المصدر أو عبارات عدم الرضا على أنها تعليقات من مجموعات المصالح ومناقشتها خلال عملية التدقيق التالية .
 - DIN CERTCO يتم تسجيل جميع الشكاوى من قبل
 - يتم إبلاغ المشتكين بالتقدم المحرز في الشكاوى
- 3.3 الهدف ، بناءً على العملية المذكورة أعلاه ، هو حل الشكاوى في غضون 3 أشهر .
- 3.4 يتم إجراء التقييم والقرار بشأن الشكاوى من قبل أشخاص لم يشاركوا في التقييم الذي تتعلق به الشكاوى .
- 3.5 إذا لم يتم العثور على حل هناك أيضًا ، فقد .ASI فقد يتم إرسال الشكاوى إلى ، DIN CERTCO إذا لم يتم التوصل إلى اتفاق مع كخطوة أخيرة FSC يتم تضمين

24. ไทย (Thai)

1 บทนำ

- 1.1 DIN CERTCO มีมาตรา 12 ของ TRCR ควบคุมขั้นตอนการร้องเรียนทั่วไป สำหรับพื้นที่ FSC มีข้อกำหนดเพิ่มเติมหรือแตกต่างกันที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- 1.2 ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังDIN CERTCO ได้
- 1.3 การร้องเรียนอาจเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้านการรับรองโดยDIN CERTCO เช่นเดียวกับขั้นตอนการรับรองส่วนบุคคล
- 1.4 การติดต่อไมล์สื่อDIN CERTCO สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังDIN CERTCO ได้ด้วยวิธีต่อไปนี้:
 - จากพนักงานDIN CERTCO ทุกคนที่: info@dincertco.de หรือ +49 30 7562-1131
 - ผ่านพันธมิตรของเราในประเทศจีนได้ที่: service-gc@tuv.com หรือ +86 4008831300/8009993668

2 ข้อกำหนดสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน

- 2.1 เพื่อให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้DIN CERTCO ต้องการข้อมูลต่อไปนี้:
 - คำอธิบายที่ชัดเจนของการร้องเรียนหรือการคัดค้านในภาษาเยอรมัน อังกฤษหรือจีน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรองFSC FM
 - คุณสามารถส่งข้อร้องเรียนในภาษาของบทสรุปสาธารณะที่เผยแพร่ได้
 - ให้หลักฐานที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบและแง่มุมของการร้องเรียน
 - ชื่อและรายละเอียดการติดต่อของผู้ส่ง

3 ลำดับ

- 3.1 การดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่DIN CERTCO มีขั้นตอนดังต่อไปนี้:
 - ตรวจสอบว่าการประมวลผลความเร็วมีความสามารถเป็นi DIN CERTCO หรือไม่
 - ยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน อาจมีข้อมูลขั้นตอนต่อไปภายใน14 วัน
 - การรวบรวมและประเมินข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด
- 3.2 เงื่อนไขเพิ่มเติม:
 - หากได้รับการร้องขออย่างชัดเจน ผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับจากลูกค้า
 - การร้องเรียนที่ไม่เปิดเผยชื่อหรือการแสดงความคิดเห็นจากกลุ่มผลประโยชน์และจะมีการหารือระหว่างการตรวจสอบครั้งต่อไป
 - ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถูกบันทึกโดยDIN CERTCO
 - ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งความคืบหน้าของการร้องเรียน
- 3.3 เป้าหมายคือการสร้างจากกระบวนการดังกล่าวเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน3 เดือน
- 3.4 การประเมินและตัดสินใจเรื่องร้องเรียนดำเนินการโดยบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน
- 3.5 เว้นแต่ไมล์สื่อDIN CERTCO ได้รับถึงไม่มีข้อตกลงการร้องเรียนไปยังกระป๋องASI ถูกส่งต่อ หากไม่มีการแก้ปัญหาอาจจะพบว่าไม่มีทั้งFSC อาจจะรวมเป็นขั้นตอนสุดท้าย

25. Барусіск (Byelorussian)

1 Уступ

- 1.1 DIN CERTCO змяшчаецца ў раздзеле 12 TRCR рэгламентуе агульны парадак скаргаў. Для вобласці FSC ёсць некаторыя дадатковыя або розныя спецыфікацыі, якія пазначаны ў гэтым дакуменце.
- 1.2 Скаргі могуць быць накіраваны ў DIN CERTCO як кліентамі, так і ўсімі зацікаўленымі бакамі.
- 1.3 Скаргі могуць датычыцца рашэнняў па сертыфікацыі DIN CERTCO, а таксама асобных працэдур сертыфікацыі.
- 1.4 Звязацца з мі т DIN CERTCO
Скаргі ў DIN CERTCO можна падаваць наступнымі спосабамі:
 - Адкожнага супрацоўніка DIN CERTCO: info@dincertco.de альбо +49 30 7562-1131
 - Праз нашага партнёра ў Кітаі па адрасе: service-gc@tuv.com альбо +86 4008831300/8009993668

2 Патрабаванні да разгляду скаргаў

- 2.1 Для таго, каб мець магчымасць апрацоўваць скаргу, DIN CERTCO патрабуе наступнай інфармацыі:
 - дакладнае апісанне скаргі альбо прычання на нямецкай, англійскай ці кітайскай мовах; Што тычыцца сертыфікацый FSC FM, скаргі таксама могуць падавацца на мове публікаванага рэзюмэ.
 - Прадастаўленне аб'ектыўных доказаў па элементах і аспектах скаргі
 - Імя і кантактныя дадзеныя адпраўніка

3 паслядоўнасць

- 3.1 Апрацоўка скаргі на DIN CERTCO варта працэс наступны:
 - праверыць, з'яўляецца Ці кампетэнтныя хуткасць апрацоўкі будзе я DIN CERTCO з'яўляецца
 - Пацверджанне атрымання скаргі, магчыма, з інфармацыяй пра наступныя дзеянні на працягу 14 дзён
 - Збор і ацэнка ўсёй неабходнай інфармацыі
- 3.2 Дадатковыя ўмовы:
 - У выпадку відавочнага запыту скаргнік будзе сакрэтна ад кліента.
 - Ананімныя скаргі альбо выразы незадаволенасці разглядаюцца як каментарыі груп па інтарэсах і абмяркоўваюцца падчас наступнай праверкі.
 - Усе скаргі фіксуюцца DIN CERTCO.
 - Скаргнікі паведамляюцца аб ходзе разгляду скаргі
- 3.3 Мэта складаецца ў тым, каб, абапіраючыся на вышэйзгаданы працэс, разгледзець скаргі на працягу 3 месяцаў.
- 3.4 Ацэнку і рашэнне па скарге прымаюць асобы, якія не ўдзельнічалі ў ацэнцы, да якой адносіцца скарга.
- 3.5 Калі мі т DIN CERTCO не было дасягнута ніякага пагаднення, скаргі на кансервавай ASI быць перанакіраваны. Калі там таксама не ўдалося знайсці рашэнне, у якасці апошняга этапу можа быць уключана FSC.

26. Shqip (Albanian)

1 Einleitung

- 1.1 DIN CERTCO ka rregulluar procedurën e ankesave të përgjithshme në seksionin 12 të PRZO-së. Për zonën e FSC-së, ka disa përcaktime shtesë ose të ndryshme, të cilat janë të përcaktuara në këtë dokument.
- 1.2 Ankesat mund të paraqiten në DIN CERTCO nga klientët si dhe nga të gjithë të interesuarit.
- 1.3 Ankesat mund të lidhen me vendimet e certifikimit të DIN CERTCO si dhe me procedurat individuale të certifikimit.

1.4 Kontakti me DIN CERTCO

Ankesat mund t'i dorëzohen DIN CERTCO në mënyrat e mëposhtme:

- Kontaktoni çdo punonjës të DIN CERTCO në: info@dincertco.de ose +49 30 7562-1131
- Nëpërmjet partnerit tonë në Kinë në: service-gc@tuv.com ose +86 4008831300 / 8009993668

2 Kërkesat për trajtimin e ankesave

- 2.1 Për të qenë në gjendje të përpunojë një ankesë, DIN CERTCO kërkon informacionin e mëposhtëm:
 - Një përshkrim i qartë i ankesës ose kundërshtimit në anglisht, kinezisht ose gjermanisht; Në lidhje me certifikimet FSC FM, ankesat mund të paraqiten edhe në gjuhën e përmbledhjes publike të botuar.
 - Paraqitja e provave objektive që kanë të bëjnë me elementet dhe aspektet e ankesës
 - Emrat dhe detajet e kontaktit të dërguesit

3 Procedura

- 3.1 Përpunimi i ankesës në DIN CERTCO vijon procesin e mëposhtëm:
 - Verifikimi nëse DIN CERTCO është përgjegjës për përpunimin
 - Pranimi i pranimit të ankesës, nëse është e aplikueshme, me detajet e hapave të ardhshëm brenda 14 ditëve
 - Mbledhja dhe vlerësimi i të gjitha informacioneve të nevojshme
- 3.2 Kushte shtesë:
 - Me kërkesë eksplicite, ankuesi do të mbahet sekret nga klienti.
 - Ankesat anonime ose shprehjet e pakënaqësisë do të trajtohen si komente nga palët e interesuara dhe do të diskutohen si pjesë e auditit të ardhshëm.
 - Të gjitha ankesat janë të regjistruara në DIN CERTCO.
 - Ankuesit do të informohen për progresin e ankesës

- 3.3 Duke u mbështetur në procesin e sipërpërmendur, qëllimi është zgjidhja e ankesave brenda 3 muajve.
- 3.4 Vlerësimi dhe vendimi për ankimin do të bëhet nga persona që nuk ishin të përfshirë në vlerësimin ndaj të cilit lidhet ankimi.
- 3.5 Nëse nuk është arritur marrëveshje me DIN CERTCO, ankesa mund t'i përcillet ASI-t. Nëse nuk do të mund të gjendej as atje, FSC mund të integrohet si një hap i fundit.

27. Bosanski Jezik (Bosnian)

1 Uvod

- 1.1 DIN CERTCO je regulirao opći postupak pritužbi u odjeljku 12 PRZO-a. Za područje FSC-a postoje neke dodatne ili različite odredbe, koje su navedene u ovom dokumentu.
- 1.2 Pritužbe mogu podneti DIN CERTCO-u od strane kupaca kao i od strane svih zainteresovanih strana.
- 1.3 Žalbe se mogu odnositi na odluke o sertifikaciji DIN CERTCO-a, kao i na pojedinačne procedure sertifikacije.
- 1.4 Kontaktiranje DIN CERTCO
Pritužbe se mogu podneti DIN CERTCO-u na sledeće načine:
 - Kontaktirajte bilo kojeg zaposlenika DIN CERTCO na: info@dincertco.de ili +49 30 7562-1131
 - Preko našeg partnera u Kini: service-gc@tuv.com ili +86 4008831300 / 8009993668

2 Zahtjevi za rješavanje pritužbi

- 2.1 Da bi mogao da obradi žalbu, DIN CERTCO zahteva sledeće informacije:
 - jasan opis pritužbe ili prigovora na engleskom, kineskom ili njemačkom jeziku; U vezi sa FSC FM sertifikatom, žalbe se mogu podneti i na jeziku objavljenog Javnog rezimea.
 - Podnošenje objektivnih dokaza koji se odnose na elemente i aspekte pritužbe
 - Imena i kontakt detalji pošiljaoca

3 Procedura

- 3.1 Obrada pritužbe u DIN CERTCO slijedi sljedeći postupak:
 - Verifikacija da li je DIN CERTCO odgovoran za obradu
 - Potvrda o prijemu pritužbe, ako je primenljivo, sa detaljima o narednim koracima u roku od 14 dana
 - Prikupljanje i evaluacija svih potrebnih informacija
- 3.2 Dodatni uslovi:
 - Na izričit zahtev, podnosilac pritužbe će biti čuvan u tajnosti od klijenta.
 - Anonimne pritužbe ili izrazi nezadovoljstva tretiraće se kao komentari zainteresovanih strana i biće razmatrani kao deo sledeće revizije.
 - Sve pritužbe su registrovane kod DIN CERTCO-a.
 - Podnosioci pritužbe će biti obavešteni o napretku pritužbe.

- 3.3 Nadovezujući se na navedeni proces, cilj je rješavanje pritužbi u roku od 3 mjeseca.
- 3.4 Ocjenu i odluku o žalbi donijet će osobe koje nisu bile uključene u ocjenu na koju se žalba odnosi.
- 3.5 Ukoliko nije postignut dogovor sa DIN CERTCO, žalba se može proslediti ASI-u. Ako se ni tamo ne nađe rešenje, FSC se može integrisati kao poslednji korak.

28. Srpski jezik (Serbian)

1 Uvod

- 1.1 DIN CERTCO je regulisao opšti postupak prigovora u tački 12 PRZO. Za oblast FSC postoje neki dodatni ili različiti odredbe, koje su postavljene u ovom dokumentu.
- 1.2 Reklamacije mogu podneti DIN CERTCO od strane kupaca kao i od strane svih zainteresovanih strana.
- 1.3 Žalbe se mogu odnositi na odluke o sertifikaciji DIN CERTCO, kao i na pojedinačne sertifikate.
- 1.4 Kontaktiranje DIN CERTCO
Žalbe se mogu podneti DIN CERTCO na sledeće načine:
 - Kontaktirajte bilo kog zaposlenog u DIN CERTCO na: info@dincertco.de ili +49 30 7562-1131
 - preko našeg partnera u Kini na broj: service-gc@tuv.com ili +86 4008831300 / 8009993668

2 Zahtevi za postupanje po pritužbama

- 2.1 Da bi mogao da obradi žalbu, DIN CERTCO zahteva sledeće informacije:
 - jasan opis žalbe ili prigovora na engleskom, kineskom ili nemačkom jeziku; U vezi sa FSC FM sertifikatima, žalbe se mogu podneti i na jeziku objavljenog Javnog rezimea.
 - podnošenje objektivnih dokaza koji se odnose na elemente i aspekte žalbe
 - imena i kontakt informacije pošiljaoca

3 Procedura

- 3.1 Obrada reklamacije u DIN CERTCO prati sledeći proces:
 - verifikacija da li je DIN CERTCO odgovoran za obradu
 - priznavanje prijema reklamacije, ako je primenljivo, sa detaljima sledećih koraka u roku od 14 dana
 - prikupljanje i procena svih potrebnih informacija
- 3.2 Dodatni uslovi:
 - Na izričit zahtev, podnosilac žalbe će biti krišom od klijenta.
 - anonimne žalbe ili izražavanje nezadovoljstva biće tretirani kao komentari zainteresovanih strana i biće razmotreni u sklopu sledeće revizije.
 - Sve reklamacije su registrovane na DIN CERTCO.
 - će biti obavešteni o napretku prigovora

- 3.3 Nadovezanjem na pomenuti proces, cilj je da se pritužbe reše u roku od 3 meseca.
- 3.4 Ocenu i odluku o žalbi donosiće lica koja nisu učestvovala u proceni na koju se žalba odnosi.
- 3.5 Sofern mit DIN CERTCO keine Einigung erreicht wurde, darf die Beschwerde an ASI weitergeleitet werden. Wenn auch dort keine Lösung gefunden werden konnte, darf als letzten Schritt FSC eingebunden werden.

29. Hrvatski (Croatian)

1 Uvod

- 1.1 DIN CERTCO regulirao je opći postupak podnošenja pritužbi u odjeljku 12. PRZO-a. Za područje FSC-a postoje neke dodatne ili različite odredbe koje su navedene u ovom dokumentu.
- 1.2 Pritužbe DIN CERTCO-u mogu podnijeti kupci, kao i sve zainteresirane strane.
- 1.3 Pritužbe se mogu odnositi na odluke o certificiranju DIN CERTCO-a, kao i na pojedinačne postupke certificiranja.
- 1.4 Kontaktiranje DIN CERTCO
Reklamacije se mogu podnijeti DIN CERTCO-u na sljedeće načine:
 - Obratite se bilo kojem zaposleniku DIN CERTCO-a na: info@dincertco.de ili +49 30 7562-1131
 - Preko našeg partnera u Kini na: service-gc@tuv.com ili +86 4008831300 / 8009993668

2 Zahtjevi za rješavanje pritužbi

- 2.1 Kako bi mogao obraditi pritužbu, DIN CERTCO zahtijeva sljedeće informacije:
 - Jasan opis pritužbe ili prigovora na engleskom, kineskom ili njemačkom jeziku; U vezi s FSC FM certifikatima, pritužbe se mogu podnijeti i na jeziku objavljenog Javnog sažetka.
 - Podnošenje objektivnih dokaza koji se odnose na elemente i aspekte pritužbe
 - Imena i podaci za kontakt pošiljatelja

3 Postupak

- 3.1 Obrada prigovora u DIN CERTCO slijedi sljedeći postupak:
 - Provjera je li DIN CERTCO odgovoran za obradu
 - Potvrda primitka pritužbe, ako je primjenjivo, s pojedinostima o sljedećim koracima u roku od 14 dana
 - Prikupljanje i evaluacija svih potrebnih informacija
- 3.2 Dodatni uvjeti:
 - Na izričit zahtjev, podnositelj pritužbe bit će tajan od klijenta.
 - Anonimne pritužbe ili izrazi nezadovoljstva tretirat će se kao komentari dionika i o njima će se raspravljati u okviru sljedeće revizije.
 - Sve pritužbe registrirane su kod DIN CERTCO-a.
 - Podnositelji pritužbe bit će obaviješteni o napretku pritužbe

- 3.3 Nadovezujući se na navedeni proces, cilj je riješiti pritužbe u roku od 3 mjeseca.
- 3.4 Die Bewertung und Entscheidung über die Beschwerde erfolgt durch Personen, die nicht an der Bewertung beteiligt waren, auf die sich die Beschwerde bezieht.
- 3.5 Sofern mit DIN CERTCO keine Einigung erreicht wurde, darf die Beschwerde an ASI weitergeleitet werden. Wenn auch dort keine Lösung gefunden werden konnte, darf als letzten Schritt FSC eingebunden werden.

30. македонски јазик (Macedonian)

1 Вовед

- 1.1 DIN CERTCO ја регулираше општата процедура за жалби во дел 12 од ПРЗО. За областа на ФСЦ постојат некои дополнителни или различни одредби, кои се наоѓаат во овој документ.
- 1.2 Жалбите можат да бидат поднесени до DIN CERTCO од страна на клиентите, како и од сите заинтересирани страни.
- 1.3 Жалбите можат да се однесуваат на сертификациски одлуки на DIN CERTCO, како и на индивидуални процедури за сертификација.
- 1.4 Контактирање со DIN CERTCO
Жалбите може да се поднесат до DIN CERTCO на следниве начини: Контактирајте со било кој вработен во DIN CERTCO на:
 - Контактирајте со било кој вработен во DIN CERTCO на: info@dincertco.de или +49 30 7562-1131
 - Преку нашиот партнер во Кина на: service-gc@tuv.com или +86 4008831300 / 8009993668

2 Барања за поднесување жалби

- 2.1 За да може да се обработи жалба, DIN CERTCO бара следниве информации:
 - Јасен опис на жалбата или приговорот на германски, англиски или кинески јазик; Во однос на FSC FM сертификациите, жалбите можат да се поднесат и на јазикот на објавеното Јавно резиме.
 - Поднесување на објективни докази кои се однесуваат на елементи и аспекти на жалбата
 - Имиња и детали за контакт на испраќачот

3 Процедура

- 3.1 Обработката на жалбата во DIN CERTCO го следи следниот процес:
 - Проверување дали DIN CERTCO е одговорен за обработка
 - Потврда за примање на жалбата, ако е применлива, со детали за следните чекори во рок од 14 дена
 - Собирање и евалуација на сите потребни информации
- 3.2 Дополнителни услови:
 - По експлицитно барање, жалителот ќе биде чуван во тајност од муштеријата.
 - Анонимните жалби или изрази на незадоволство ќе бидат третирани како коментари од страна на учесниците и ќе бидат дискутирани како дел од следната ревизија.
 - Сите жалби се снимени од DIN CERTCO.
 - Жалбениците ќе бидат информирани за напредокот на жалбата

- 3.3 Надградувајќи го гореспоменатиот процес, целта е да се решат жалбите во рок од 3 месеци.
- 3.4 Проценката и одлуката по жалбата ќе бидат донесени од лица кои не биле вклучени во проценката за која се однесува жалбата.
- 3.5 Ако не е постигнат договор со DIN CERTCO, жалбата може да биде препратена до ASI. Ако и таму не може да се најде решение, FSC може да биде интегриран како последен чекор.