

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.

Německá verze je originál. Všechny ostatní jazyky jsou překlady, za jejichž technickou správnost a obsah nelze převzít žádnou odpovědnost.

A német változat az eredeti. Az összes többi nyelv fordítás, amelyek technikai pontosságáért és tartalmáért nem vállalható felelősséget.

Niemiecka wersja jest oryginalna. Wszystkie inne języki są tłumaczeniami, za których techniczną poprawność i treść nie ponosimy odpowiedzialności.

Немецкая версия является оригинальной. Все остальные языки являются переводами, за техническую точность и содержание которых никто не несет ответственности.

A versão em alemão é a original. Todas as outras línguas são traduções pelas quais não se pode assumir qualquer responsabilidade pela sua exactidão técnica e conteúdo.

德文版是原文。所有其他语言都是翻译，对其技术准确性和内容不承担任何责任。

Den tyske udgave er den originale. Alle andre sprog er oversættelser, for hvilke der ikke kan påtages noget ansvar for deres tekniske nøjagtighed og indhold.

Den tyska versionen är originala. Alla andra språk är översättningar som inte kan hållas ansvariga för deras tekniska riktighet och innehåll.

Déi däitsch Versioun ass d'Original. All aner Sprooche sinn Iwwersetzung fir déi keng Verantwortung fir hir technesch an inhaltlech Richtegkeet iwwerholl ka ginn.

Saksankielinen versio on alkuperäinen. Kaikki muut kielet ovat käänöksiä, joiden teknisestä tarkkuudesta ja sisällöstä ei voida ottaa vastuuta.

Nemška različica je izvirna. Vsi drugi jeziki so prevodi, za katere ne prevzemamo odgovornosti za njihovo tehnično točnost in vsebino.

জার্মান সংস্করণটি আসল। অন্য সব ভাষাই এমন অনুবাদ যার জন্য তাদের প্রযুক্তিগত এবং বিষয়বস্তুর সঠিকতার জন্য কোনো দায়িত্ব গ্রহণ করা যাবে না।

Versi Jerman adalah yang asli. Semua bahasa lain adalah terjemahan yang tidak bertanggung jawab atas kebenaran teknis dan isinya.

កំណែអាមេរិក៖ ជីមិល

ភាសាអូស្សាន់ការបកប្រែងឈរមិនមានការទូលខុសត្រូវមានសន្លឹកថាស្រាប់ភាពត្រីមត្រីដែលបង្កើតឡើងនិងមាតិការបស់ពួកគេ។

Phiên bản tiếng Đức là bản gốc. Tất cả các ngôn ngữ khác đều là bản dịch mà không thể chịu trách nhiệm về tính đúng đắn về kỹ thuật và nội dung của chúng.

أي ترجمات هي الأخرى اللغات جميع .الأصل هي الألمانية النسخة
ومضمونها الفني بصفتها يتعلق فيما عنها مسؤولية

ເກົ່າຮັບໃນພາກສາເຍວຣມັນເປັນເກົ່ານັບພາກສາອິນ໌

ທັງໝາດເປັນການແປລທີ່ໄມ່ສາມາດຮັບຜິດຂອບຕ້ອງຄວາມຖຸກຕ້ອງທາງເຫດນິກແລະເນື້ອຫາໄດ້

Немецкая версия - арыгінал. Усе астатнія мовы з'яўляюцца перакладамі, за іх тэхнічную і зместовую карэктнасць не нясем ніякай адказнасці.

Inhaltsverzeichnis

1. Deutsch (German)	4
2. English	5
3. Français (French)	6
4. Italiano (Italian)	7
5. Nederlands (Netherlands)	8
6. Español (Spanish)	9
7. Românesc (Romanian)	10
8. Česky (Czech)	11
9. Magyar (Hungarian)	12
10. Polska (Polish)	13
11. Русский (Russian)	14
12. Português (Portuguese)	15
13. 中文 (Chinese)	16
14. Dansk (Danish)	17
15. Svenska (Swedish)	18
16. Lëtzebuergesch (Luxembourgian)	19
17. Suomalainen (Finnish)	20
18. Slovenščina (Slovenian)	21
19. বাংলা (Bengali)	22
20. Bahasa Indonesia (Indonesian)	23
21. ខ្មែរ (Khmer)	24
22. Tiếng Việt (Vietnamese)	25
23. عربی (Arabian)	26
24. ไทย (Thai)	27
25. Барусіцк (Byelorussian)	28

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-qc@tuv.com oder +86 4008831300 / 8009993668

2 Voraussetzungen für die Bearbeitung von Beschwerden

- 1.1 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 Kontaktdata 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 denuncianti 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 obiectiei 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 stížnosti

- 1.2 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 Doplňkové 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 nyelvén 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:
 - Kifejezettkérés 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-qc@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
- 2.2 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
- 3.1 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 interessererde 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 hvert 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
 - Opsamling 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
- 3.1 Behandlingen av klagomålet på DIN CERTCO följer följande process:
 - Kontrollera om ansvaret för behandlingen ligger hos DIN CERTCO
 - Bekräftelelse 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 fortskridet
- 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 ofwälchend Spezifikatiounen, déi an dësem Dokument spezifizéiert sinn.
- 1.2 Reklamatioune kënnen op DIN CERTCO vu Clientë wéi och vun allen interesséierte Parteie virgeluecht ginn.
- 1.3 Reklamatioune kënnen op Zertifizéierungsentscheidunge vun DIN CERTCO souwéi op individuell Zertifizéierungsprocedure bezéien.
- 1.4 Kontakt mat DIN CERTCO
Reklamatioune kënnen op DIN CERTCO op folgend Weeér 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 Beschreibung vun der Plainte oder der Oppositioun op Däitsch, Englesch oder Chinesesch; Wat FSC FM Zertifizéierungen ugeet, kënnen Kloen och an der Sprooch vum publiziéierten öffentleche Resumé ofginn.
 - Objektiv Beweiser fir Elementer an Aspekter vun der Plainte ze liwweren
 - Numm a Kontaktdetailer vum Sender

3 Reieffolleg

- 3.1 D'Veraarbechtung vun der Plainte bei DIN CERTCO follegt de folgende Prozess:
 - Kontrolléiert ob d'Verantwortung fir d'Veraarbechtung bei DIN CERTCO läit
 - Bestätigung vum Empfang vun der Plainte, eventuell mat Informatioun iwver déi nächst Schrëtt bannent 14 Deeg
 - Sammlung an Evaluatioun vun all néideg Informatiounen
- 3.2 Zousätzlech Konditioune:
 - De Reklamant gëtt op der ausdrécklecher Ufro vum Client geheim gehal
 - Anonyme Reklamatiounen oder Ausdréck vun Onzefrittenheet ginn als Kommentarer vun Interesse Gruppen behandelt a während dem nächsten Audit diskutéiert.
 - All Reklamatioune gi vun DIN CERTCO opgeholl.
 - Reklamante ginn iwver de Fortschrëtt vun der Plainte informéiert
- 3.3 D'Zil ass, op de genannte Prozess opzebauern, Reklamatiounen bannent 3 Méint ze léisen.
- 3.4 D'Evaluatioun an d'Entscheidung iwver d'Plainte gëtt vu Persoune gemaach déi net an der Evaluatioun involvéiert waren op déi d'Plainte bezitt.
- 3.5 Wa keen Accord mat DIN CERTCO erreecht 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 sertifointimenettelyihin.
- 1.4 Yhteydenotto DIN CERTCO: han
Valitukset voidaan lähetä 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 käsitteilyä koskevat vaatimukset

- 2.1 Voidakseen käsitellä valituksen DIN CERTCO vaati seuraavat tiedot:
 - Selkeä kuvaus valituksesta tai vastavätteestä 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 käsitteily DIN CERTCO: ssa tapahtuu seuraavasti:
 - Tarkista, onko DIN CERTCO vastuussa käsitellystä
 - Vahvistus valituksen vastaanottamisesta, mahdollisesti tiedot seuraavista vaiheista 14 päivän kulussa
 - Kaikkien tarvittavien tietojen kerääminen ja arviointi
- 3.2 Lisäehdot:
 - Kantelija pidetään salassa asiakkaan edessä nimenomaisesta pyynnöstä
 - Anonymit 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 kulussa.
- 3.4 Valituksen arvioivat ja siitä päätävät 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:
 - ভাষায়ে 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 বন্তনিষ্ঠ 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, সন্তুত 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 অসন্তুষ্টি 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 miti 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 miti 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 សេចក្តីផលនា

- 1.1 DIN CERTCO មាននៅក្នុងដៃកទី 12 នៃ TRCR ដើមីនិយោគអ្នកលើសិតិវិធីបណ្តឹងទូទៅ។ សម្រាប់គំប់រំបស់ FSC, មានមួយចំនួនគឺ បន្ទះមួយ
បញ្ហាកំងការដែលត្រូវបានបញ្ហាកំនៅក្នុងឯកសារនេះ។
- 1.2 ពាក្យបណ្តឹងអាជ្ញរបាន ធនកំដួនទៅ ឬ DIN CERTCO ដោយអភិវឌ្ឍនកំដួចជា
ភាគីដែលបាប់អារម្មណ៍ទាំងអស់ ។
- 1.3 ពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងនឹងការវិញ្ញាបនប្រតិទេនេះរាល់ សម្រេចចិត្តដោយ DIN CERTCO
ព្រមទាំងនិតិវិធីវិញ្ញាបនប្រតិទេន។
- 1.4 ការទំនាក់ទំនងមានឈ្មោះទៅ DIN CERTCO
ពាក្យបណ្តឹងអាជ្ញរបាន ធនកំដួន ទៅ DIN CERTCO តាមវិធីផ្ទាពាយក្រោម៖
 - ពិនិយោជិករបស់ក្រុមហ៊ុន DIN CERTCO តាមអីម៉ែល: info@dincertco.de ឬ +49 30
7562-1131
 - តាមរយៈផែត្របែងដំឡើងនៅក្នុងប្រព័ន្ធដែលអាចបង្កើតឡើងបាន: service-gc@tuv.com ឬ +86
4008831300/8009993668

2 គម្រោគសំរាប់ដោះស្រាយបណ្តឹង

- 2.1 ធ្វើឱ្យអាជ្ញរបណ្តឹងត្រូវការ ព័ត៌មាន ផ្តល់នូវការដោយក្រោម៖
 - ធម្មោះរៀបរាប់ពាក្យបណ្តឹងបុច្ចោន់នៅក្នុងមីនីម៉ែង, ភាសាអង់គ្លេសបុរាណិន ទាក់ទងទៅនឹង
FSC FM វិញ្ញាបនប្រតិទេន ពាក្យបណ្តឹង ដែលដោលការបញ្ជីសង្គមបានរាយការណ៍ដោយពុម្ពផ្លាស់បាត់
ធនកំដួននៅក្នុងភាសានៃសេចក្តីសង្គមបានរាយការណ៍ដោយពុម្ពផ្លាស់បាត់
 - ភាគីភាគ ការងារបំភែកស្តីពីភាគីភាគ គោលបំណងដើរកិត្តិវិធីការនៃបណ្តឹង
 - ឈ្មោះនិងព័ត៌មានលម្អិតទាក់ទំនងអ្នកដ្ឋី

3 លំដាប់

- 3.1 នេះ ដំណើរការនៃពាក្យបណ្តឹងនៅ ឬន DIN CERTCO នានក្រោមដំណើរការផ្តល់នូវការដោយក្រោមនេះ៖
 - ពិនិគ្រោះម៉ែលថាគើតមានសមត្ថកិច្ច ដំណើរការមានលេរ្ពន៍លើនឹងមាន ខ្លួន ឬន DIN CERTCO គឺ
 - ការរបញ្ហាកំអំពីការទទួលពាក្យបណ្តឹងអាជ្ញរបានព័ត៌មានអំពីជាន់បន្ទាប់ក្នុងរយៈពេល 14 ថ្ងៃ
 - ការប្រមូលនិងរាយការដែលត្រូវការបញ្ជីសង្គមបានរាយការណ៍ដោយពុម្ពផ្លាស់បាត់
- 3.2 លក្ខខណ្ឌបន្ទះម៉ែល៖
 - ប្រសិនបើមានការស្មើសុំជាកំណត់អ្នកបណ្តឹងត្រូវកិត្តិវិធីក្រោម ក្នុងការសម្រាត់ពីអភិវឌ្ឍនក ។
 - ពាក្យបណ្តឹងអនាមិកបុគារសំខ្នួនការមិនពេញចិត្តត្រូវបានចាត់ទុកជាមគ្គិយាប់ពីក្រុមការ
ប្រាកនិងបានពិភាក្សាផ្លូវការនៃការបណ្តឹងបានរាយការណ៍នៃក្នុងក្រោម។
 - ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់ត្រូវបានកត់ត្រាដោយ DIN CERTCO ។
 - អ្នកបណ្តឹងត្រូវបានផ្តល់នូវការដោយក្រោមការនៃបណ្តឹង
- 3.3 គោលបំណងគឺកសាងលើដំណើរការដែលបានរៀបរាប់ខាងលើដំឡើងដោយក្រោមក្នុងរយៈពេល 3
ខែ។
- 3.4 ការរាយការលើនិងសេចក្តីសំណែនិយោគបណ្តឹងត្រូវធ្វើឡើងដោយបុគ្គលិកដែលមិនបានចូលរួមក្នុងការរាយការ
នៃបណ្តឹងពាក្យបណ្តឹងទាក់ទំន។
- 3.5 ឬស្រាវជ្រាវ អារ៉ា DIN CERTCO ត្រូវបានឈានដល់គិចច្បាប់ព្រមពេញលេញនៅទៅ,
ពាក្យបណ្តឹងទៅការសំបុះ ASI ត្រូវបានបញ្ជានបន្ទុយ
ប្រសិនបើដំឡើងនៅក្នុងអាជ្ញរបានរាយការណ៍នៃក្នុងក្រោម ឬ
អាជ្ញរបាននូវមុន្តុលជាចំណែនចុងក្រាយនេះ ។

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 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. عربى (Arabian)

1 مقدمة

بعض توجد ، FSC لمنطقة بالنسبة .العامة الشكاوى إجراءات ينظم TRCR من 12 القسم في DIN CERTCO لدى يوجد المستند هذا في المحددة المختلفة أو الإضافية المواصفات.

المعنية الأطراف جميع قبل من وكذلك العملاء قبل من DIN CERTCO إلى الشكاوى تقديم يمكن.

الفردية الاعتماد بإجراءات وكذلك DIN CERTCO شركة عن الصادرة الاعتماد بقرارات الشكاوى تتعلق أن يمكن.

1.4 DIN CERTCO بـ الاتصال

بالطرق التالية DIN CERTCO يمكن تقديم الشكاوى إلى:

- على DIN CERTCO info@dincertco.de أو +49 30 7562-1131
- في الصين في شريكنا طريق عن service-gc@tuv.com أو +86 4008831300/8009993668

2 الشكاوى مع التعامل متطلبات

2.1 المعلومات يلي يتطلب DIN CERTCO ، الشكاوى معالجة على قادرة تكون أن أجل من:

- أيضاً يمكن ، FSC FM بشهادات يتعلق فيما .الصينية أو الإنجليزية أو الألمانية باللغة اعتراف أو للشكاوى واضح وصف .المنشور العام الملخص بلغة الشكاوى تقديم
- الشكاوى وجوانب عناصر على موضوعي دليل تقييم
- به الاتصال وتفاصيل المرسل اسم

3 تسلسل

3.1 التالية العملية DIN CERTCO في الشكاوى معالجة تتبع:

- هو DIN CERTCO ط تكون المعالجة سرعة المختصة كان إذا ما تحقق
- أيام 14 في المقابلة الخطوات عن معلومات مع وربما ، الشكاوى استلام تأكيد
- اللازمة المعلومات جميع وتقدير جمع

3.2 إضافية شروط:

- العميل من الشكاوى مقدم بسرية الاحتفاظ فسيتم ، صراحة ذلك طلب إنا
- خلال ومناقشتها المصالح مجموعات من تعليقات أنها على الرضا عدم عبارات أو المصدر مجهولة الشكاوى مع التعامل يتم .التالية التدقيق عملية
- قبل من الشكاوى جميع تسجيل يتم DIN CERTCO.
- الشكاوى في المحرك بالتقدم المشتكين إبلاغ يتم

3.3 أشهر 3 غضون في الشكاوى حل هو ، أعلاه المذكورة العملية على بناء ، الهدف

3.4 الشكاوى به تتعلق الذي التقييم في يشاركا لم أشخاص قبل من الشكاوى بشأن والقرار التقييم إجراء يتم.

3.5 فقد ، أيضاً هناك حل على العثور يتم لم إذا .ASI إلى الشكاوى إرسال يتم فقد ، DIN CERTCO مع اتفاق إلى التوصل يتم لم إذا .أخيرة خطوة FSC تضمين يتم

24. ไทย (Thai)

1 บทนำ

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

2 ข้อกำหนดสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน

- 2.1 เพื่อให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้DIN CERTCO ต้องการข้อมูลต่อไปนี้:
 - คำอธิบายที่ชัดเจนของการร้องเรียนหรือการคัดค้านในภาษาเยอรมัน อังกฤษหรือจีน ในส่วนที่เกี่ยวกับการรับรองFSC FM คุณสามารถส่งข้อร้องเรียนในภาษาของบทสรุปสาธารณะที่เผยแพร่ได้
 - ให้หลักฐานที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบและเงื่อนไขของการร้องเรียน
 - ชื่อและรายละเอียดการติดต่อของผู้ส่ง

3 ลำดับ

- 3.1 การดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่DIN CERTCO มีขั้นตอนดังต่อไปนี้:
 - ตรวจสอบว่าการประมวลผลความเรื่องมีความสามารถเป็นไปได้โดยDIN CERTCO หรือไม่
 - การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน อาจมีข้อมูลขั้นตอนแต่ละอย่างภายใน 14 วัน
 - กระบวนการและประเมินข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด
- 3.2 เมื่อได้รับการร้องขออย่างชัดแจ้ง ผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับจากลูกค้า
 - การร้องเรียนที่ไม่เปิดเผยชื่อหรือการแสดงความไม่พอใจถือเป็นความคิดเห็นจากกลุ่มผลประโยชน์และมีผลกระทบต่อทางการค้า
 - ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถูกบันทึกโดยDIN CERTCO
 - ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งความคืบหน้าของ การร้องเรียน
- 3.3 เป้าหมายคือการสร้างจากกระบวนการการดังกล่าวเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 3 เดือน
- 3.4 การประเมินและตัดสินใจเรื่องร้องเรียนดำเนินการโดยบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน
- 3.5 เว้นแต่ไม่ลับสื้อDIN CERTCO ได้รับสิ่งไม่มีข้อตกลงการร้องเรียนไปยังกระปองASI ถูกสงสัย หากไม่มีการแก้ปัญหาจะพบว่ามีทั้งFSC 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 дакумэнце.
- 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 працэдураў сертыфікацыі.
- 1.4 Звязацца з мі т DIN CERTCO
Скаргі ў DIN CERTCO можна падаваць наступнымі спосабамі:
 - Ад кожнага 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 пярэчання на нямецкай, англійскай ці кітайскай мовах; Што тычыцца сертыфікацыі FSC FM, скаргі таксама могуць падавацца на мове публікаванага рэзюмэ.
 - Прадастаўленне аб'ектыўных доказаў па элементах і аспектах скаргі
 - Імя і контактныя 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 скаржнік 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.
 - Скаржнікі паведамляюцца аб ходзе разгляду скаргі
- 3.3 Мэта складаецца ў тым, каб, абавіраючыся на вышэйзгаданы працэс, разгледзець скаргі на працягу 3 месяцаў.
- 3.4 Ацэнку і рашэнне па скарзе 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.