



RECLAMI E RICORSI

Schema FSC® Chain of Custody

- L'azienda certificata o una parte interessata ha la possibilità di presentare un reclamo o un ricorso a Certiquality srl utilizzando il format nella pagina web "Segnalazioni e Reclami" presente sul sito www.certiquality.it oppure inviando una email all'indirizzo reclami@certiquality.it, la segnalazione deve comprendere una chiara descrizione dell'oggetto del reclamo o ricorso, le evidenze a supporto e i riferimenti del segnalante.
- al ricevimento della segnalazione Certiquality valuta se la stessa è riconducibile alle attività certificate per le quali è responsabile;
- in caso positivo raccoglie e verifica tutte le informazioni necessarie per poter effettuare la valutazione;
- il segnalante può chiedere che il proprio nominativo venga mantenuto riservato nei confronti del cliente;
- in ogni caso verranno trattati in modo anonimo le segnalazioni che non si sostanziano come reclami o ricorsi ma che verranno comunque verificate da Certiquality nel corso degli audit presso il cliente;
- entro 2 settimane dal ricevimento della segnalazione, Certiquality fornisce una prima risposta al segnalante in cui vengono definite a grandi linee le fasi di valutazione;
- entro 3 mesi dal ricevimento della segnalazione, Certiquality fornisce una risposta al segnalante in cui vengono comunicate tutte le attività definite per chiudere il reclamo o il ricorso;
- quando Certiquality considera chiuso il reclamo o l'appello informa il segnalante.
- reclami e ricorsi vengono valutati e decisi da personale non coinvolto con la certificazione oggetto della segnalazione.

Il segnalante ha la possibilità di inoltrare ad ASI la propria segnalazione, se il problema non è stato risolto attraverso la piena attuazione delle procedure di Certiquality, o se il denunciante non è d'accordo con le conclusioni dell'Istituto e / o non è soddisfatto dalla modo in cui lo stesso ha gestito la denuncia.

Come ultima istanza, la denuncia può essere inviata a FSC.

CERTIQUALITY Srl

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milano

Fax: +39/02/80691710

Web: www.certiquality.it



COMPLAINT AND APPEALS

FSC® Chain of Custody

- The certified company or an interested party has the opportunity to send a complaint or an appeal to Certiquality srl using the format in the web page "Reports and Complaints" on the www.certiquality.it site or by sending an email to reclami@certiquality.it, the report must include a clear description of the complaint or appeal, the evidence in support of the reporting and references.
- Upon receipt of a complaint or appeal, the Certiquality shall confirm whether the complaint or appeal relates to certification activities for which it is responsible and, if so, shall address it.
- in positive case Certiquality gathers and verifies all necessary information to evaluate and decide;
- Certiquality will retain the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant;
- Certiquality will treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit;
- within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal Certiquality provides an initial response, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint or appeal,
- within three (3) months of receiving the complaint or appeal Certiquality investigates the allegations and informs about all its proposed actions in conclusion to the complaint or appeal;
- Certiquality notify the complainant when the complaint is considered to be closed.
- The decision resolving the complaint or appeal shall be made by, or reviewed and approved by, person(s) not involved in the evaluation related to the complaint or appeal.

A complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI, if the issue has not been resolved through the full implementation of the Certiquality's procedures, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by the Certiquality and/ or is dissatisfied by the way the Certiquality handled the complaint.

As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC.

CERTIQUALITY Srl

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milano

Fax: +39/02/80691710

Web: www.certiquality.com



BESCHWERDEN UND EINSPRÜCHE

FSC®-Schema Beweismittelkette

- Das zertifizierte Unternehmen oder die betroffene Partei hat die Möglichkeit, eine Beschwerde oder einen Einspruch bei der Certiquality S.r.l. einzubringen. Dazu ist das Formular im Bereich „Benachrichtigungen und Beschwerden“ der Webseite www.certiquality.com zu verwenden oder eine E-Mail an die Adresse reclami@certiquality.it zu senden. Die Benachrichtigung muss eine eindeutige Beschreibung des Gegenstandes der Beschwerde oder des Einspruchs enthalten, Nachweise zur Unterstützung und die Kontaktdaten der benachrichtigenden Person.
- Bei Erhalt der Benachrichtigung entscheidet Certiquality, ob die Benachrichtigung die zertifizierten Tätigkeiten betrifft, für die das Unternehmen verantwortlich ist;
- Sollte dies der Fall sein, werden alle notwendigen Informationen eingeholt und überprüft, um eine Bewertung vorzunehmen;
- Die benachrichtigende Person kann um Geheimhaltung ihres Namens gegenüber dem Kunden ersuchen;
- In jedem Fall werden diejenigen Hinweise, die sich nicht als Beschwerde oder Einspruch erhärten, jedoch von Certiquality im Rahmen der Audits beim Kunden überprüft werden, anonym bearbeitet;
- Innerhalb von 2 Wochen ab Erhalt der Benachrichtigung liefert Certiquality der benachrichtigenden Person eine erste Antwort, mit der die Bewertungsphasen grob definiert werden;
- Innerhalb von 3 Monaten ab Erhalt der Benachrichtigung übermittelt Certiquality der benachrichtigenden Person eine Antwort, in der alle festgelegten Tätigkeiten, um die Beschwerde oder den Einspruch aufzuarbeiten, beschrieben werden;
- Wenn Certiquality die Beschwerde oder die Berufung als beendet erachtet, setzt sie die benachrichtigende Person davon in Kenntnis.
- Beschwerden und Einsprüche werden von an der Zertifizierung, die Gegenstand der Benachrichtigung ist, unbeteiligten Personen bewertet und bearbeitet.

Die benachrichtigende Person hat die Möglichkeit, ihre Benachrichtigung außerdem an ASI (Accreditation Services International) weiterzuleiten, wenn das Problem nicht anhand der vollständigen Umsetzung der Vorgehensweisen von Certiquality gelöst wurde oder wenn die benachrichtigende Person mit den Entscheidungen des Instituts nicht einverstanden und/oder mit der Art, auf die mit der Benachrichtigung umgegangen wurde, nicht zufrieden ist.

Als letzte Instanz kann die Anzeige an FSC (Forest Stewardship Council) übermittelt werden.

CERTIQUALITY S.r.l.

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Mailand

Fax: +39/02/80691710

Web: www.certiquality.com

13.02.2017



ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Σχήμα FSC® Chain of Custody

- Η πιστοποιημένη εταιρία ή κάθε ενδιαφερόμενο μέρος έχει τη δυνατότητα να υποβάλει καταγγελία ή να διαμαρτυρηθεί στην Certiquality S.r.l. χρησιμοποιώντας τον μορφότυπο στη στήλη «Επισημάνσεις και Καταγγελίες» στην ιστοσελίδα www.certiquality.com ή στέλνοντας ένα e-mail στη διεύθυνση reclami@certiquality.it. Η αναφορά πρέπει να περιλαμβάνει σαφή περιγραφή της καταγγελίας ή του παράπονου, τα αποδεικτικά στοιχεία για την υποστήριξη αυτής εκ μέρους του καταγγέλλοντος.

- μετά την παραλαβή της καταγγελίας, η Certiquality εκτιμά αν η ίδια φέρει ευθύνη για τις πιστοποιημένες δραστηριότητες για τις οποίες είναι υπεύθυνη.

- αν ναι, θα συγκεντρώσει και θα επαληθεύσει όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη διενέργεια της αξιολόγησης.

- ο καταγγέλλων μπορεί να ζητήσει η ονομασία να διατηρηθεί έναντι του πελάτη.

- σε κάθε περίπτωση, θα αντιμετωπίζονται ανώνυμα οι καταγγελίες ή παράπονα που δεν υποστηρίζονται ως καταγγελίες ή παράπονα, αλλά θα επανεξεταστούν από την Certiquality κατά τη διάρκεια ελέγχων στον πελάτη.

- εντός 2 εβδομάδων από την παραλαβή της καταγγελίας, η Certiquality παρέχει μια πρώτη απάντηση στον καταγγέλλοντα στην οποία θα ορίζονται σε γενικές γραμμές οι φάσεις της αξιολόγησης.

- εντός 3 μηνών από την παραλαβή της καταγγελίας, η Certiquality θα παρέχει απάντηση στην καταγγελία, στην οποία προσδιορίζονται όλες οι ενέργειες για να κλείσει η καταγγελία ή παράπονο.

- όταν η Certiquality θεωρεί ότι η καταγγελία ή παράπονο έλαβε τέλος ενημερώνει τον καταγγέλλοντα.

- οι ενστάσεις και τα παράπονα αξιολογούνται και αποφασίζονται από το προσωπικό που δεν ασχολείται με το αντικείμενο των παραπόνων.

Ο καταγγέλλων έχει τη δυνατότητα να υποβάλει στην ASI την καταγγελία, εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω της πλήρους εφαρμογής των διαδικασιών της Certiquality, ή αν ο καταγγέλλων δεν συμφωνεί με τα συμπεράσματα του ινστιτούτου και / ή δεν είναι ικανοποιημένος από τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία χειρίστηκε την καταγγελία.

Ως τελευταία λύση, η καταγγελία μπορεί να αποσταλεί στην FSC.

CERTIQUALITY S.r.l.

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Μιλάνο Φαξ: +39/02/80691710

Διαδίκτυο: www.certiquality.it



KLACHTEN EN BEROEP

Schema FSC® Chain of Custody

- Het gecertificeerde bedrijf of een belanghebbende partij heeft de mogelijkheid om een klacht of een beroep in te dienen bij Certiquality S.r.l. met gebruik van de format op de webpagina "Meldingen en Klachten" te vinden op de site www.certiquality.com of door het verzenden van een e-mail naar reclami@certiquality.it. De melding moet een duidelijke beschrijving van het onderwerp van de klacht of het beroep, ondersteunend bewijs en de gegevens van de melder bevatten.

- Na ontvangst van de melding evalueert Certiquality of de melding terug te voeren is op de gecertificeerde activiteiten waarvoor zij verantwoordelijk is;

- zo ja, dan verzamelt en verifieert zij alle informatie die nodig is om de evaluatie te kunnen uitvoeren;

- de melder kan verzoeken om zijn/haar naam voor de klant vertrouwelijk te houden;

- in ieder geval worden meldingen die geen klachten of beroepen zijn, maar die toch door Certiquality worden geverifieerd tijdens audits bij de klant, anoniem behandeld;

- binnen 2 weken na de ontvangst van de melding geeft Certiquality een eerste reactie aan de melder, waarin de evaluatiefasen in grote lijnen worden gedefinieerd;

- binnen 3 maanden na ontvangst van de melding geeft Certiquality een reactie aan de melder waarin alle activiteiten die zijn gedefinieerd om de klacht of het beroep af te handelen worden gecommuniceerd;

- wanneer Certiquality de klacht of het beroep als afgehandeld beschouwt, brengt zij de melder hiervan op de hoogte;

- klachten en beroepen worden geëvalueerd en beslist door medewerkers die niet betrokken zijn bij de certificering voorwerp van de melding.

De melder heeft de mogelijkheid om de eigen melding door te sturen aan ASI (Accreditation Services International), als het probleem niet is opgelost door middel van de volledige uitvoering van de procedures Certiquality, of als de klager het niet eens is met de conclusies van het Instituut en/of niet tevreden is met de manier waarop de klacht is afgehandeld.

In laatste instantie kan de klacht naar FSC (Forest Stewardship Council) worden gestuurd.

CERTIQUALITY S.r.l.

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milaan

Fax: +39/02/80691710

Web: www.certiquality.com



ЖАЛОБЫ И ПРЕТЕНЗИИ

Схема FSC® Chain of Custody

- Прошедшая сертификацию компания или заинтересованная сторона может подать жалобу или претензию в орган Certiquality S.r.l., воспользовавшись специальной формой на странице «Сообщения о нарушениях и жалобы» сайта www.certiquality.com, либо отправив электронное письмо по адресу reclami@certiquality.it; при этом сообщение должно содержать четкое изложение предмета жалобы или претензии, подкрепленное соответствующими доказательствами, а также данные автора сообщения;
- получив сообщение о нарушении, Certiquality проанализирует, относится ли оно к сертифицированным видам деятельности, входящим в компетенцию данного органа;
- в случае положительного ответа орган собирает и проверяет всю информацию, необходимую для вынесения заключения;
- автор сообщения о нарушении может потребовать сохранения своей анонимности в отношении клиента;
- в любом случае, рассматриваются в анонимной форме сообщения о нарушениях, не подпадающие под категорию жалоб или претензий, которые, тем не менее, будут проконтролированы Certiquality в процессе аудиторской проверки клиента;
- в течение 2 недель с момента получения сообщения о нарушении Certiquality предоставит автору сообщения первичный ответ, где в общих чертах будут определены этапы рассмотрения;
- в течение 3 месяцев с момента получения сообщения о нарушении Certiquality даст ответ автору сообщения, в котором будет приведена информация обо всей работе, проделанной для закрытия жалобы или претензии;
- когда Certiquality сочтет закрытой жалобу или обращение, она уведомит об этом автора сообщения о нарушении;
- рассмотрение и вынесение решений по жалобам и претензиям осуществляются персоналом, не имеющим отношение к сертификации, являющейся предметом сообщения о нарушении.

Автор сообщения о нарушении может перенаправить его в организацию ASI (Международные аккредитационные услуги), если проблема не будет решена путем полного осуществления процедур Certiquality, либо если он не согласен с выводами данного органа и/или не удовлетворен порядком работы с жалобой.

В качестве последней инстанции жалоба может быть отправлена в FSC (Лесной попечительский совет).

CERTIQUALITY S.r.l.

Виа Гаэтано Джардино 4, 20123 Милан

Факс: +39/02/80691710

Сайт: www.certiquality.it

13.02.2017



ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR

FSC® Chain of Custody Şeması

- Sertifikalandırılan şirket veya ilgili taraf, www.certiquality.it web sitesinde "İhbarlar ve Şikayetler" web sayfasındaki formatı kullanarak veya reclami@certiquality.com adresine bir e-posta göndererek, Certiquality S.r.l. şirketine şikayette bulunma veya itiraz etme imkanına sahiptir; ihbar, şikayet veya itiraz konusunun açık bir tanımını, ihbar sahibini destekleyen kanıtları ve ihbar sahibinin bilgilerini içermelidir;
- Certiquality, ihbar yazısının alınması üzerine, işbu ihbarın, sorumlu olduğu sertifikalı faaliyetlere atfedilebilir olup olmadığını değerlendirir;
- öyle olması halinde, değerlendirme yapabilmek için gerekli tüm bilgileri toplar ve doğrular;
- ihbarda bulunan kişi, müşteri nezdinde adının gizli tutulmasını talep edebilir;
- her halükarda, şikayet veya itiraz olarak kanıtlanmayan ancak müşteri denetimlerinde Certiquality tarafından her koşulda doğrulanacak olan ihbarlar anonim isim altında işlenecektir;
- ihbarın alınmasını müteakip 2 hafta içerisinde, Certiquality, ihbar sahibine, değerlendirme aşamalarının geniş bir şekilde tanımlandığı ilk cevabını verir;
- ihbarın alınmasını müteakip 3 ay içerisinde, Certiquality, ihbar sahibine, şikayeti veya itirazı kapatmak için, tanımlanan tüm faaliyetlerin bildirildiği bir cevap verir;
- Certiquality şikayet veya itirazın kapandığını kabul ettiğinde, ihbar sahibini bilgilendirir;
- şikayet ve itirazlar, ihbar konusunu oluşturan sertifikalandırma ile ilgisi olmayan personel tarafından değerlendirilir ve karara bağlanır.

İhbar sahibi, sorun Certiquality prosedürlerinin tam olarak uygulanması yoluyla çözülmemişse veya ihbar sahibi Enstitü'nün sonuçları ile hemfikir değilse ve / veya Enstitü'nün ihbarı işletme yönteminden tatmin olmamışsa, ihbarı ASI'ye iletme imkanına sahiptir.

Son başvuru adresi olarak, ihbar FSC'ye gönderilebilir.

CERTIQUALITY S.r.l.

Via Gaetano Giardino 4, 20123 Milano Fax: +39/02/80691710

Web: www.certiquality.com

13.02.2017