

FSC® , PEFC and ISCC COMPLAINTS

불만처리절차 안내

September 2015

DNV GL Business Assurance Sweden AB (A000509) is an accredited certification body.

HANDLING OF COMPLAINTS AND APPEALS

If a stakeholder

- is not satisfied with the certificated organisations answer or actions connected to a complaint directed to the organisation
- is not satisfied with the decisions taken by DNV GL in an Audit, concerning certification or a Comment earlier sent to the Certification Body
- has complaints towards a certificated organisation, and want to direct the complaint direct to the Certification Body (a complainant is not obliged first to send the complaint to the organisation, even if it recommended to try and solve any conflict first between the stakeholder and the organisation before escalating) the stakeholder has the possibility to file a Formal Complaint to the Certification Body.

CONTACT DETAILS

Send the Formal Complaint by e-mail to
fsccomplaints@dnvgl.com
or by post to

**DNV GL Business Assurance Sweden AB (FSC®
A000509)**

FSC Complaints P O Box 6046
SE - 171 06 Solna, Sweden

Phone: +46 8 587 940 00

Fax: +46 8 651 70 43

www.dnvgl.se/certifying

Please state

- Name of the stakeholder
- Name of organisation (if relevant)
- Postal adress or e-mail adress
- Any references to services / activities / geographical area
- Details and cause of the complaint

COMPLAINT PROCESS

The Complaint and Appeal Board is responsible for handling of Formal Complaints. The Board consists of employees in DNV GL that has not been part of the latest audit of the certificate holder which is connected to the complaint.

An initial response is sent to the complainant, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving the complaint or appeal.

There is a Complaint and Appeal meeting every month, and all incoming complaints during the time since last meeting shall be handled and a progress report shall be sent to the complainant after the meeting.

DNV GL shall keep the complainant(s) informed of progress in evaluating the complaint/appeal, and shall have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint or appeal within three (3) months of receiving the complaint or appeal.

When the process leads to non-conformity, suspension or withdrawal, the LOF shall be updated and sent to the customer, and for FSC FM the updated LOF shall be published in the public FSC database. The public report is not always updated, usually only the List of Findings. The result shall be conveyed to the complainant.

In cases of recommendation for suspension or withdrawal the result has to be sent to Technical Review for decision making.

Implementation of actions and verification on implementation of such corrective actions shall be done within one year for the Minors, while for Majors the time limit is 3 months.

The stakeholder behind a Formal Complaint can appeal to FSC's dispute resolution process if the case is not solved through DNV GL's handling. See FSC-PRO-01-005, FSC-PRO-01-008 and FSC-PRO-01-009, or consult the national initiative in FSC.

Formal Complaints on DNV GL's conformance to FSC requirements or to the operations of ASI can be directed to Managing Director at ASI. See FSC-PRO-01-008 and FSC-PRO-01-009 for more information on this or consult the national initiative in FSC.

Complaints/ allegations of misuse of the FSC and/or PEFC logo shall be handled without delay. The certificate holder shall be contacted and verification for purchase and sales shall be sent to DNV GL and a notification shall be sent to FSC Trademark Unit. If the matter cannot be solved through desk audit, a short- notice audit shall be performed as soon as possible.

For certificates that are withdrawn as a consequence of misuse of the FSC logo, the case is handled over to FSC Trademark unit.

EVALUATION OF INFORMATION RECEIVED FROM STAKEHOLDERS AFTER THE MAIN EVALUATION UNDER FSC

Comments received from stakeholders after the main evaluation shall be recorded, and evaluated and documented at the following surveillance evaluation, unless provided as part of a formal complaint or indicating a major non-conformity requiring immediate action. This means situations not possible to post- phone to the next surveillance audit, i e threatened

HCV according to FSC definitions, conversion of forest land etc.

Comments received shall be sent to a Lead Auditor for evaluation if the comment indicates a Major non-conformity that requires immediate action or not.

Comments indicating a Major non-conformity that requires immediate action shall be taken care of without any delay. A Lead Auditor shall be assigned to investigate the case as soon as possible, at the latest during the next Complaint and appeal Board meeting.

More information can be found in: ISO Guide 65
FSC-STD-20-001

ISCC 253 Complaints, Appeals and Arbitration

불만 및 이의 처리 안내

만약 이해관계자로서 다음의 경우에 해당되는 경우
- 대상 기관에 대한 불만 사항의 답변 또는 관련 조치에 만족하지 않음
- DNV GL이 인증 기관에 이전에 발송한 인증 또는 코멘트와 관련하여 감사에서 내린 결정에 만족하지 않음
- 인증 기관에 대한 불만 사항이 있으며, 해당 기관과 이해관계자 사이의 갈등을 먼저 고조시키기 전에 불만 사항을 기관에 먼저 발송할 의무가 없는 불만 사항을 인증 기관에 직접 전달하고자 함
상기의 경우 공식적으로 불만 사항을 제출할 수 있습니다.

의견 접수

공식 이메일 : fsccomplaints@dnvgl.com
또는 우편접수 주소
DNV GL Business Assurance Sweden AB (FSC® A000509)
FSC Complaints P O Box 6046
SE - 171 06 Solna, Sweden

Phone: +46 8 587 940 00
Fax: +46 8 651 70 43
www.dnvgl.se/certifying

다음의 반드시 표시

- 접수자명 (이해관계자 이름)
- 조직명
- 우편 또는 이메일 주소
- 관련 서비스 / 활동 / 국가(또는 지역) 정보
- 불만 및 이의 의견의 세부사항

불만 처리 절차

불만 처리 위원회는 공식적 불만 사항을 처리할 책임을 가지고 있습니다. 위원회는 불만 사항과 관련있는 인증기업에 대한 가장 최근 심사와 관련이 없는 DNV GL 직원으로 구성됩니다.

불만사항 또는 항의를 받은 후 2주 이내에 불만사항 또는 이의 제기에 대한 후속 조치 제안사항의 개요를 포함하여 불만자에게 최초 답변이 제공될 예정입니다. 매월 불만 및 이의제기 회의가 열리고, 지난 회의 이후 접수된 모든 불만사항은 처리되어야 하며, 회의 후 불만 제기자에게 관련사항을 안내해 드립니다.

DNV GL은 불만사항/항소 평가 진행 상황은 지속적으로 통보되며, 불만사항 및 이의 접수 후 3개월 이내에 불만사항 또는 항소에 대응하여 제안된 모든 조치를 명시해야 합니다. .

이 과정이 인증 프로젝트에 대한 부적합, 인증서의 보류

또는 철회를 초래할 경우 LOF를 업데이트하고 고객에게 보내야 하며, FSC FM의 경우 업데이트된 LOF를 공개 FSC 데이터베이스에 게시해야 한다. 공개 보고서가 항상 업데이트되는 것은 아니며 일반적으로 검색 목록만 업데이트됩니다. 결과는 항의자에게 전달해야 한다. 보류 또는 철회를 권고하는 경우, 결정을 위해 결과를 기술 검토 부서로 보내야 합니다.

경미한 부적합 발견사항 사항의 경우 조치 이행 및 시정조치 이행 검증은 1년 이내에 이루어져야 하며 중대한 부적합 발견사항의 경우는 3개월입니다.

공식적으로 불만을 제기한 이해관계자는 DNV GL 과의 의사소통을 통해 문제가 해결되지 않는 경우 FSC의 분쟁 처리 절차에 관련 사항을 보고 할 수 있습니다. 이에 따라 FSC-PRO-01 005, FSC-PRO-01-008 및 FSC-PRO-01-009를 참조하거나 FSC 국가 대표 사무소에 문의합니다. DNV GL의 FSC 요건 준수 또는 ASI 운영에 관련된 공식적인 불만 사항은 ASI 디렉터에게 직접 전달 될 수 있습니다. 자세한 내용은 FSC-PRO-01 008 및 FSC-PRO-08을 참조하십시오.

FSC 및/또는 PEFC 로고의 오용에 대한 불만/혐의는 지체 없이 처리되어야 한다. 인증서 보유자에게 연락을 취하고 구입 및 판매를 위한 확인을 DNV GL로 보내야 하며, 통지는 FSC 상표 유닛으로 보내야 합니다. 업무 감사를 통해 해결할 수 없는 경우에는 가급적 빨리 간단한 감사를 실시하여야 한다.

FSC 로고를 오용하여 철회된 인증서의 경우, 이 케이스는 FSC Trademark 장치로 처리됩니다.

FSC에 의한 주요측정에 의한 이해관계자로부터 수신되는 정보의 평가

공식 고충의 일부로 제공되거나 즉각적인 조치가 필요한 중대한 비적합성을 나타내지 않는 한, 주요 평가 후 이해관계자들로부터 받은 의견을 기록하고 평가 및 문서화해야 한다. 이는 다음 보안 감시 감사에 전화를 걸 수 없는 상황을 의미합니다.

FSC 정의에 따른 HCV(보존가치 높은 산림), 산림 용도 전환 등에 대한 의견은 관련 사항 검토를 위해 선임심사원에게 내용을 전달하고 즉각적인 조치가 필요한 중대 부적합에 해당되는지 여부에 대한 의견을 제시한다. 이러한 경우 가장 최근에 진행되는 불만 처리 이사회에서 관련 사항을 조사할 수 있는 선임심사원을 신속하게 배정해야 합니다. 자세한 내용은 ISO 가이드 65에서 확인할 수 있습니다. FSC-STD-20-001 ISCC 253 불만, 이의 및 중재