

1. Общая информация о предприятии

1.1 GFA Certification GmbH (GFA) - международная компания, специализирующаяся на независимой сертификации.

1.2 В рамках аккредитации выполняются следующие виды деятельности:

- a) Сертификация лесопромышленности (FM) по стандартам FSC® (FSC®A000511) или PEFC™ (PEFC/04-04-0099),
- b) Сертификация цепочки поставок по FSC-, PEFC-, RSPO-, UTZ-сертифицированной продукции.

1.3 Процесс подачи жалобы в GFA имеет следующие цели:

- a) зарегистрировать и среагировать на жалобы в отношении клиентов GFA ("держателей сертификата"), полученные от заинтересованных сторон;
- b) зарегистрировать и среагировать на жалобы в адрес GFA, полученные от заинтересованных сторон и клиентов GFA;
- c) убедиться в надлежащей идентификации и обработке жалоб, передающихся на более высокий уровень.

2. Жалобы от заинтересованных сторон и клиентов GFA

2.1 Заинтересованные стороны и клиенты GFA могут подать жалобу в GFA на деятельность по (лесо)управлению держателей сертификатов FSC, PEFC, RSPO или UTZ или на деятельность GFA по сертификации.

2.2 GFA может обрабатывать только жалобы, связанные с требованиями стандартов FSC, PEFC, RSPO SCC, UTZ ChoC или с требованиями программы сертификации GFA.

2.3 Для того, чтобы быть принятой и классифицированной в качестве жалобы, таковая должна быть адресована GFA (см. контактные данные ниже) и предоставлена в письменном виде на английском или немецком языках или, в случае FSC сертификации лесопромышленности, на языке, на котором отчет для общественности публикуется на сайте FSC (www.info.fsc.org). Жалоба должна содержать подробное описание основания для обращения и надлежащие обоснования.

2.4 Жалобы на клиентов GFA должны быть подкреплены объективными свидетельствами и точными описаниями мест, дат и вовлеченных лиц.

2.5 У всех держателей сертификатов должны быть собственные системы обработки жалоб заинтересованных сторон. Поэтому любые касающиеся держателя сертификата жалобы должны быть сначала отправлены конкретному владельцу сертификата и пройти через его систему рассмотрения жалоб, и только потом поданы в GFA.

2.6 Если истец не получает ответа, или считает, что получил ненадлежащий ответ, то жалоба должна быть официально направлена в GFA (см. контактные данные ниже).

2.7 GFA изучит жалобу, соберет и проверит всю необходимую информацию (насколько это возможно), чтобы рассмотреть жалобу и принять решение о степени ее соответствия. GFA изучит жалобу в отношении указанных в п.1.2 услуг. GFA может выдать запрос на проведение корректирующих действий или приостановить действие сертификата в случае обоснованности жалобы. GFA ответит истцу и проинформирует о предпринятых действиях и о результатах расследований. GFA ведет учет полученных жалоб и предпринятых действий.

2.8 Решение по жалобе выносится или изучается и утверждается не участвовавшим в связанной с жалобой оценке персоналом GFA.

2.9 После получения (жалобы) GFA отправляет первоначальный ответ о том, относится ли жалоба относится к деятельности GFA по сертификации, включая, при необходимости, план работы по жалобе, в течение 2 (двух) недель с момента ее получения и изучает обоснование и перечисляет предлагаемые действия по жалобе в течение трех (3) месяцев после ее получения.

2.10 GFA регистрирует все относящиеся к держателю FSC сертификата GFA жалобы в FSC.

2.11 GFA отвечает на жалобу на немецком или английском языках или, в случае FSC сертификации лесопромышленности, на языке, на котором отчет для общественности публикуется на сайте FSC (www.info.fsc.org).

2.12 GFA сохранит анонимность истца по отношению к клиенту, если истец это указал специально.

2.13 В случае UTZ, GFA ответит истцу в течение 15 рабочих дней. В случае невозможности удовлетворить жалобу в течение 20 рабочих дней, GFA сообщит об этом в UTZ. В случае, если истец не удовлетворен исходом расследования, он может напрямую обратиться в UTZ, в соответствии с процедурой подачи жалоб UTZ (см. Протокол сертификации, Гл.4.1).

2.14 Жалобы направляются определенному сотруднику для рассмотрения и принятия мер. Жалобы на персонал GFA и аудиторов отправляются генеральному директору GFA, а жалобы на генерального директора GFA отправляются в консультативный совет GFA.

2.15 Расследование и отслеживание жалобы может включать в себя внеплановые контрольные аудиты, или же она может быть проверена на предстоящем плановом контрольном аудите; в ответ на жалобу могут также быть проведены внутренние аудиты местных филиалов или партнерских офисов GFA.

2.16 Персонал GFA изучает ситуацию и выбирает необходимую корректирующую меру и соответствующие средства ее выполнения. При рассмотрении ситуации GFA может привлечь к экспертизе любых членов совета, принимающих решение о сертификации GFA, или иных экспертов, которых сочтет необходимыми.

2.17 Истцов информируют о результатах расследования и о любых предпринятых действиях.

2.18 Если в случае с FSC сертификации истец не удовлетворен результатами расследования, он может направить жалобу на рассмотрение генерального директора ASI по следующему адресу:

ASI - Assurance Services International GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany
Telefon: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30
E-Mail: asi-info@asi-assurance.org

3. Общие обязательства

3.1 Истец не может предъявлять GFA каких-либо претензий по возмещению расходов или иного понесенного ущерба.

3.2 Жалобы, основанные на слухах или анонимных посланиях и выражениях недовольства, и не имеющих обоснований со стороны истца или третьих лиц, а также жалобы, опубликованные, например, на сайтах, в газетах и т. д. не обрабатываются в соответствии с данной процедурой и не принимаются. Вместо этого, они рассматриваются как комментарии заинтересованных сторон и принимаются во внимание во время следующего аудита.

3.3 GFA оставляет за собой дополнять, удалять или изменять положения данной процедуры без предварительного уведомления.

4. Адрес и координаты

GFA Certification GmbH
Alter Teichweg 15, 22081 Гамбург, Германия
Тел.: +49 40 5247431- 0; факс: +49 40 5247431- 999
E-mail: info@gfa-cert.com