

**Italian****introduzione**

1. Questa procedura si applica nelle seguenti situazioni:
  - a. Reclamo del Cliente: si verifica quando Interface ha ricevuto uno specifico reclamo da parte di un cliente o di un interessato contro i servizi di Interface o in relazione alle attività di un Cliente.
  - b. Un Ricorso presentato da un cliente o da una parte interessata su un risultato di audit o su una Decisione di Certificazione presa da Interface o da persone che agiscono per suo conto.
2. Ai fini della presente procedura, un Reclamo del Cliente o un Ricorso verranno definiti "Reclamo" in tutta la procedura.

**Procedura:**

3. I reclami ricevuti da Interface sono indirizzati al Responsabile della Qualità. Il Responsabile della Qualità dovrà:

Confermare riceuta del reclamo. Se il reclamo o il ricorso riguarda attività di certificazione di cui Interface è responsabile, al reclamante verrà fornita una panoramica della linea di condotta prevista e delle tempistiche.

Richiesta da parte del Ricorrente che i dettagli specifici vengano inviati a Interface in forma documentata all'indirizzo [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk), includendo eventuali registrazioni o prove appropriate.

Condurre un'indagine iniziale e una risposta entro 2 settimane dalla ricezione di un reclamo documentato.

Se il reclamo non viene risolto in modo soddisfacente per il denunciante, condurre un'indagine completa, comprese le azioni proposte in conclusione del reclamo, entro 3 mesi dalla ricezione del reclamo, tenendo il denunciante informato dei progressi.

La decisione di risolvere il reclamo spetta a un membro del Comitato di imparzialità che non è stato coinvolto nel reclamo o nella sua valutazione.

Se la questione non è stata risolta attraverso la procedura di cui sopra, o se il reclamante non è d'accordo con le conclusioni e/o è insoddisfatto del modo in cui è stato gestito il reclamo o il ricorso, al reclamante verrà offerta l'opportunità di presentare il proprio reclamo all'ASI o, in definitiva, FSC (FSC CoC), o UKAS/PEFC (PEFC CoC), o UKAS (Sistemi di Gestione).

Le azioni correttive verranno registrate e adottate in modo appropriato per garantire il miglioramento continuo da parte di Interface. Tutti i reclami vengono registrati, insieme alle azioni intraprese per risolverli.

### Turkish

#### **giriş:**

1. Bu prosedür aşağıdaki durumlarda geçerlidir:
  - a. Müşteri Şikayeti: Bu, Interface'in bir müşteriden veya ilgili taraftan Interface hizmetlerine karşı veya Müşterinin faaliyetleriyle ilgili olarak belirli bir şikayet aldığı yerdır.
  - b. Bir müşteri veya ilgili tarafça, Interface veya onun adına hareket eden kişiler tarafından verilen bir denetim bulgusu veya Sertifikasyon Kararı üzerine yapılan İtiraz.
2. Bu prosedürün amacı doğrultusunda, Müşteri Şikayeti veya İtirazı, bu prosedür boyunca "Şikâyet" olarak anılacaktır.

#### **Prosedür:**

3. Arayüz'e ulaşan şikayetler Kalite Müdürüne iletilir. Kalite Müdürü:

Şikayetin alındığını kabul edin. Şikayet veya itiraz, Interface'in sorumlu olduğu sertifikasyon faaliyetleriyle ilgiliyse, şikayet sahibine amaçlanan eylem planı ve zaman çizelgeleri hakkında genel bir bakış sağlanacaktır.

Şikayetçiden, belirli ayrıntıların uygun kayıtlar veya deliller de dahil olmak üzere belgelenmiş bir biçimde info@interface-nrm.co.uk adresine gönderilmesi yönündeki talep.

Belgelenmiş bir şikayetin alınmasından itibaren 2 hafta sonra ilk araştırmayı yapın ve yanıt verin.

Şikayet, şikayetçiyi tatmin edecek şekilde çözülmezse, şikayetin alınmasından itibaren 3 ay içinde şikayetin sonucunda önerilen eylemler de dahil olmak üzere tam bir soruşturma yürütün ve şikayetçiyi ilerleme konusunda bilgilendirin.

Şikayeti çözüme kavuşturan karar, şikayete veya değerlendirmesine katılmamış Tarafsızlık Komitesinin bir üyesi tarafından verilecektir.

Sorun yukarıdaki prosedür yoluyla çözülmediyse veya şikayet sahibi sonuçlarla aynı fikirde değilse ve/veya şikayet veya itirazın ele alınma şeklinden memnun değilse, şikayet sahibine şikayetini ASI'ye iletme fırsatı sunulacaktır veya, sonuçta FSC (FSC CoC) veya UKAS/PEFC (PEFC CoC) veya UKAS (Yönetim Sistemleri).

Düzeltilici eylemler kaydedilecek ve Arayüz tarafından sürekli iyileştirmenin sağlanması için uygun şekilde harekete geçilecektir. Tüm şikayetler, bunları çözmek için gerçekleştirilen eylemlerle birlikte kayıt altına alınır.

### Estonian

#### **Sissejuhatus:**

1. See protseduur kehtib järgmistes olukordades:
  - a. Kliendi kaebus: see on koht, kus Interface on saanud kliendilt või huvitatud isikult konkreetse kaebuse Interface'i teenuste kohta või seoses Kliendi tegevusega.
  - b. Kliendi või huvitatud isiku kaebus auditileiu või sertifitseerimisotsuse kohta, mille on teinud Interface või tema nimel tegutsevad isikud.
2. Selle menetluse kohaldamisel nimetatakse kliendi kaebust või apellatsiooni kogu selle menetluse jooksul "kaebuseks".

#### **Menetlus:**

3. Interface'ile laekunud kaebused suunatakse kvaliteedijuhile. Kvaliteedijuht peab:

Kinnitage kaebuse kättesaamist. Kui kaebus või kaebus on seotud sertifitseerimistoimingutega, mille eest Interface vastutab, antakse kaebuse esitajale ülevaade kavandatavast tegevusest ja tähtaegadest.

Taotlus kaebuse esitajalt, et konkreetset üksikasjad esitataks Interface'ile dokumenteeritud kujul aadressile [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk), sealhulgas kõik asjakohased kirjed või tõendid.

Viige läbi esialgne uurimine ja vastake kahe nädala jooksul pärast dokumenteeritud kaebuse saamist.

Kui kaebust ei lahendata kaebuse esitajat rahuldaval viisil, viige 3 kuu jooksul alates kaebuse saamisest läbi täielik uurimine, sealhulgas kavandatavad meetmed kaebuse lahendamiseks, hoides kaebuse esitajat kursis kaebuse edenemisega.

Kaebuse lahendamise otsuse teeb erapooletuskomisjoni liige, kes ei ole kaebuse või selle hindamisega seotud.

Kui küsimust ei ole ülaltoodud korras lahendatud või kui kaebuse esitaja ei nõustu järeldustega ja/või ei ole rahul sellega, kuidas kaebust või kaebust käsitleti, pakutakse kaebuse esitajale võimalust suunata kaebus ASI-le või lõpuks FSC (FSC CoC) või UKAS/PEFC (PEFC CoC) või UKAS (juhtimissüsteemid).

Korrigeerivad toimingud registreeritakse ja nendele vastavalt vajadusele reageeritakse, et tagada liidese pidev täiustamine. Kõik kaebused koos nende lahendamiseks võetud meetmetega salvestatakse.

### Latvian

#### **Ievads**

:

1. Šī procedūra attiecas uz šādām situācijām:
  - a. Klienta sūdzība: šī ir vieta, kur Interfeiss ir saņēmis noteiktu sūdzību no klienta vai ieinteresētās puses par Interfeisa pakalpojumiem vai saistībā ar Klienta darbībām.
  - b. Klienta vai ieinteresētās personas iesniegta apelācija par revīzijas konstatējumu vai sertifikācijas lēmumu, ko pieņēmusi Interface vai personas, kas darbojas tā vārdā.
2. Šajā procedūrā klienta sūdzība vai apelācija tiek saukta par "sūdzību" visā šīs procedūras laikā.

#### **Procedūra:**

3. Interface saņemtās sūdzības tiek adresētas kvalitātes vadītājam. Kvalitātes vadītājs:

Apstipriniet sūdzības saņemšanu. Ja sūdzība vai apelācija attiecas uz sertifikācijas darbībām, par kurām ir atbildīgs Interface, sūdzības iesniedzējam tiks sniegts pārskats par paredzēto darbību un termiņiem.

Sūdzības iesniedzēja pieprasījums, lai interfeisam tiktu iesniegta konkrēta informācija dokumentētā veidā uz e-pasta adresi [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk), ieskaitot visus atbilstošus ierakstus vai pierādījumus.

Veiciet sākotnējo izmeklēšanu un atbildiet 2 nedēļu laikā pēc dokumentētas sūdzības saņemšanas.

Ja sūdzība netiek atrisināta tā, lai sūdzības iesniedzējs būtu apmierināts, 3 mēnešu laikā pēc sūdzības saņemšanas veikt pilnu izmeklēšanu, ieskaitot ierosinātās darbības sūdzības noslēgumā, informējot sūdzības iesniedzēju par virzību.

Lēmumu par sūdzības izskatīšanu pieņem Neobjektivitātes komitejas loceklis, kurš nav bijis iesaistīts sūdzībā vai tās izvērtēšanā.

Ja problēma nav atrisināta, izmantojot iepriekš minēto procedūru, vai ja sūdzības iesniedzējs nepiekrīt secinājumiem un/vai ir neapmierināts ar veidu, kā sūdzība vai apelācija ir izskatīta, sūdzības iesniedzējam tiek piedāvāta iespēja vērsties ar sūdzību ASI vai galu galā FSC (FSC CoC) vai UKAS/PEFC (PEFC CoC) vai UKAS (vadības sistēmas).

Koriģējošās darbības tiks reģistrētas un atbilstoši rīkoties, lai nodrošinātu pastāvīgu interfeisa uzlabojumus. Visas sūdzības tiek reģistrētas kopā ar darbībām, kas veiktas, lai tās atrisinātu.

**Swedish****Introduktion:**

1. Denna procedur gäller i följande situationer:
  - a. Kundklagomål: Det är här Interface har tagit emot ett specificerat klagomål från en kund eller en intresserad part mot Interface-tjänster eller i relation till en kunds aktiviteter.
  - b. Ett överklagande som gjorts av en kund eller en intresserad part på ett revisionsresultat eller ett certifieringsbeslut som fattats av Interface eller personer som agerar för det på dess vägnar.
2. För detta förfarande ska ett kundklagomål eller ett överklagande hänvisas till som ett "klagomål" genom hela detta förfarande.

**Procedur:**

3. Klagomål som Interface tar emot riktas till kvalitetschefen. Kvalitetschefen ska:

Bekräfta mottagandet av klagomålet. Om klagomålet eller överklagandet avser certifieringsaktiviteter som Interface ansvarar för, kommer den klagande att få en översikt över avsedd handling och tidslinjer.

Begäran från den klagande att specifika detaljer skickas till gränssnittet i en dokumenterad form till [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk) inklusive lämpliga register eller bevis.

Genomför en första utredning och svar med 2 veckor efter mottagande av ett dokumenterat klagomål.

Om klagomålet inte löses på ett tillfredsställande sätt för den klagande, genomför en fullständig utredning, inklusive föreslagna åtgärder för att avsluta klagomålet inom 3 månader efter mottagandet av klagomålet, och håll den klagande informerad om framstegen.

Beslutet om att lösa klagomålet ska fattas av en ledamot av opartiskhetskommittén som inte har varit involverad i klagomålet eller dess utvärdering.

Om frågan inte har lösts genom ovanstående förfarande, eller om klaganden inte håller med om slutsatser och/eller är missnöjd med hur klagomålet eller överklagandet har hanterats, ska klaganden erbjudas möjlighet att hänskjuta sitt klagomål till ASI eller, slutligen, FSC (FSC CoC), eller UKAS/PEFC (PEFC CoC), eller UKAS (Management Systems).

Korrigerande åtgärder kommer att registreras och åtgärdas på lämpligt sätt för att säkerställa kontinuerliga förbättringar av Interface. Alla klagomål registreras, tillsammans med åtgärder som vidtas för att lösa dem.

**Dutch****Invoering:**

1. Deze procedure is van toepassing in de volgende situaties:
  - a. Klantklacht: Hierbij heeft Interface een specifieke klacht ontvangen van een klant of een belanghebbende partij over de diensten van Interface of in verband met de activiteiten van een Klant.
  - b. Een beroep gedaan door een klant of belanghebbende partij op een auditbevinding of certificeringsbesluit gemaakt door Interface of personen die namens Interface optreden.
2. Voor het doel van deze procedure wordt een klacht van een klant of een beroep in deze procedure een "klacht" genoemd.

**Procedure:**

3. Bij Interface ontvangen klachten worden gericht aan de Kwaliteitsmanager. De kwaliteitsmanager zal dat doen:

Bevestig de ontvangst van de klacht. Indien de klacht of het beroep betrekking heeft op certificeringsactiviteiten waarvoor Interface verantwoordelijk is, ontvangt de klager een overzicht van de beoogde handelwijze en termijnen.

Verzoek van de klager dat specifieke details in gedocumenteerde vorm aan Interface worden voorgelegd aan [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk), inclusief alle toepasselijke documenten of bewijsmateriaal.

Voer een eerste onderzoek uit en reageer binnen twee weken na ontvangst van een gedocumenteerde klacht.

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, voer dan binnen drie maanden na ontvangst van de klacht een volledig onderzoek uit, inclusief voorgestelde maatregelen ter afronding van de klacht, waarbij u de klager op de hoogte houdt van de voortgang.

De beslissing tot oplossing van de klacht wordt genomen door een lid van de Onpartijdigheidscommissie die niet betrokken is geweest bij de klacht of de beoordeling ervan.

Als het probleem niet via de bovenstaande procedure is opgelost, of als de klager het niet eens is met de conclusies en/of ontevreden is over de manier waarop de klacht of het beroep is afgehandeld, wordt de klager de mogelijkheid geboden om zijn klacht voor te leggen aan ASI, of, uiteindelijk FSC (FSC CoC), of UKAS/PEFC (PEFC CoC), of UKAS (Management Systems).

Corrigerende acties worden geregistreerd en waar nodig opgevolgd om voortdurende verbetering door Interface te garanderen. Alle klachten worden geregistreerd, samen met de ondernomen acties om deze op te lossen.

### Bosnian

#### **Uvod** :

1. Ovaj postupak se primjenjuje u sljedećim situacijama:
  - a. Žalba korisnika: Ovo je mjesto gdje je Interface primio navedenu žalbu od klijenta ili zainteresirane strane protiv usluga Interfacea ili u vezi sa aktivnostima Klijenta.
  - b. Žalba koju je podnio klijent ili zainteresirana strana na nalaz revizije ili odluku o certifikaciji koju je donio Interface ili osobe koje djeluju u njegovo ime.
2. U svrhu ovog postupka, pritužba ili žalba korisnika će se u cijelom ovom postupku nazivati "žalba".

#### **Procedura:**

3. Pritužbe koje prima Interface upućuju se menadžeru kvaliteta. Menadžer kvaliteta će:

Potvrdite prijem žalbe. Ako se pritužba ili žalba odnosi na aktivnosti certificiranja za koje je Interface odgovoran, podnosiocu žalbe će biti dostavljen pregled namjeravanog pravca djelovanja i vremenskih rokova.

Zahtjev od podnosioca žalbe da se specifični detalji dostave Interfaceu u dokumentiranom obliku na [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk) uključujući sve odgovarajuće zapise ili dokaze.

Sprovedite početnu istragu i odgovor nakon 2 sedmice od prijema dokumentirane žalbe.

Ako žalba nije riješena na zadovoljstvo podnosioca pritužbe, sprovesti potpunu istragu, uključujući predložene radnje za okončanje pritužbe u roku od 3 mjeseca od prijema žalbe, obavještavajući podnosioca žalbe o napretku.

Odluku o rješavanju pritužbe donosi član Komisije za nepristrasnost koji nije bio uključen u pritužbu ili njenu ocjenu.

Ako problem nije riješen gore navedenim postupkom, ili ako se podnosilac pritužbe ne slaže sa zaključcima i/ili je nezadovoljan načinom na koji je pritužba ili žalba riješena, podnosiocu pritužbe će se ponuditi mogućnost da svoju pritužbu uputi ASI ili, na kraju, FSC (FSC CoC), ili UKAS/PEFC (PEFC CoC), ili UKAS (Sistemi upravljanja).

Korektivne radnje će biti zabilježene i prema njima će se postupati kako bi se osiguralo kontinuirano poboljšanje od strane Interfacea. Sve pritužbe se evidentiraju, kao i radnje koje se poduzimaju za njihovo rješavanje..

**Einführung****German**

1. Dieses Verfahren gilt in den folgenden Situationen:
  - a. Kundenbeschwerde: Dies ist der Fall, wenn Interface eine spezifische Beschwerde von einem Kunden oder einer interessierten Partei gegen die Dienste von Interface oder in Bezug auf die Aktivitäten eines Kunden erhalten hat.
  - b. Ein Einspruch eines Kunden oder einer interessierten Partei gegen ein Audit-Ergebnis oder eine Zertifizierungsentscheidung, die von Interface oder in seinem Namen für das Unternehmen handelnden Personen getroffen wurde.
2. Für die Zwecke dieses Verfahrens wird eine Kundenbeschwerde oder ein Einspruch im gesamten Verfahren als „Beschwerde“ bezeichnet.

**Verfahren:**

3. Reklamationen, die bei Interface eingehen, sind an den Qualitätsmanager zu richten. Der Qualitätsmanager soll:

Bestätigen Sie den Eingang der Beschwerde. Wenn sich die Beschwerde oder der Einspruch auf Zertifizierungsaktivitäten bezieht, für die Interface verantwortlich ist, erhält der Beschwerdeführer einen Überblick über die beabsichtigte Vorgehensweise und die Fristen.

Bitten Sie den Beschwerdeführer darum, Interface spezifische Details in dokumentierter Form an [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk) einschließlich aller geeigneten Aufzeichnungen oder Beweise zu übermitteln.

Führen Sie innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt einer dokumentierten Beschwerde eine erste Untersuchung und Reaktion durch.

Wenn die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers gelöst werden kann, führen Sie innerhalb von drei Monaten nach Eingang der Beschwerde eine umfassende Untersuchung durch, einschließlich vorgeschlagener Maßnahmen zum Abschluss der Beschwerde, und halten Sie den Beschwerdeführer über den Fortschritt auf dem Laufenden.

Die Entscheidung über die Lösung der Beschwerde wird von einem Mitglied des Unparteilichkeitsausschusses getroffen, das nicht an der Beschwerde oder deren Bewertung beteiligt war.

Wenn das Problem durch das oben genannte Verfahren nicht gelöst werden konnte oder wenn der Beschwerdeführer mit den Schlussfolgerungen nicht einverstanden ist und/oder mit der Art und Weise, wie die Beschwerde oder der Einspruch behandelt wurde, unzufrieden ist, wird dem Beschwerdeführer die Möglichkeit geboten, seine Beschwerde an ASI weiterzuleiten oder letztlich FSC (FSC CoC) oder UKAS/PEFC (PEFC CoC) oder UKAS (Management Systems).

Korrekturmaßnahmen werden aufgezeichnet und gegebenenfalls umgesetzt, um eine kontinuierliche Verbesserung durch Interface sicherzustellen. Alle Beschwerden werden zusammen mit den zu ihrer Lösung eingeleiteten Maßnahmen erfasst.

## Spanish

### **Introducción:**

1. Este procedimiento se aplica en las siguientes situaciones:
  - a. Queja del cliente: aquí es cuando Interface ha recibido una queja específica de un cliente o una parte interesada contra los servicios de Interface o en relación con las actividades de un Cliente.
  - b. Una apelación presentada por un cliente o parte interesada sobre un hallazgo de auditoría o una decisión de certificación realizada por Interface o personas que actúan en su nombre.
2. A los efectos de este procedimiento, una Reclamación del Cliente o una Apelación se denominarán "Reclamación" en todo este procedimiento.

### **Procedimiento:**

3. Las quejas recibidas por Interface se dirigen al Responsable de Calidad. El Responsable de Calidad deberá:

Acusa recibo de la denuncia. Si la queja o apelación se relaciona con actividades de certificación de las cuales Interface es responsable, se proporcionará al reclamante una descripción general del curso de acción previsto y los plazos.

Solicitar al denunciante que se envíen detalles específicos a Interface en forma documentada a [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk), incluidos los registros o pruebas apropiados.

Realizar una investigación inicial y una respuesta 2 semanas después de recibir una queja documentada.

Si la queja no se resuelve a satisfacción del demandante, llevar a cabo una investigación completa, incluidas las acciones propuestas al concluir la queja, dentro de los 3 meses posteriores a su recepción, manteniendo informado al demandante sobre el progreso.

La decisión resolviendo la denuncia será tomada por un miembro del Comité de Imparcialidad que no haya intervenido en la denuncia ni en su evaluación.

Si el problema no se ha resuelto mediante el procedimiento anterior, o si el reclamante no está de acuerdo con las conclusiones y/o no está satisfecho con la forma en que se ha manejado la queja o apelación, se le ofrecerá al reclamante la oportunidad de remitir su queja a ASI o, en última instancia, FSC (FSC CoC), o UKAS/PEFC (PEFC CoC), o UKAS (Sistemas de Gestión).

Las acciones correctivas se registrarán y se aplicarán según corresponda para garantizar la mejora continua por parte de Interface. Todas las quejas quedan registradas, junto con las acciones emprendidas para resolverlas

## French

### **Introduction:**

1. Cette procédure s'applique dans les situations suivantes:
  - a. Plainte du client : c'est ici qu'Interface a reçu une plainte spécifiée d'un client ou d'une partie intéressée contre les services d'Interface ou en relation avec les activités d'un client.
  - b. Un appel interjeté par un client ou une partie intéressée concernant un résultat d'audit ou une décision de certification prise par Interface ou par des personnes agissant pour son compte.
2. Aux fins de cette procédure, une réclamation client ou un appel sera appelé une « réclamation » tout au long de cette procédure.

### **Procédure:**

3. Les réclamations reçues par Interface sont adressées au Responsable Qualité. Le responsable qualité doit:

Accuser réception de la plainte. Si la plainte ou l'appel concerne des activités de certification dont Interface est responsable, le plaignant recevra un aperçu de la marche à suivre prévue et des délais.

Demande du plaignant que des détails spécifiques soient soumis à Interface sous une forme documentée à [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk), y compris tous les dossiers ou preuves appropriés.

Mener une enquête initiale et une réponse dans les 2 semaines suivant la réception d'une plainte documentée.

Si la plainte n'est pas résolue à la satisfaction du plaignant, mener une enquête complète, y compris les actions proposées en conclusion de la plainte, dans les 3 mois suivant la réception de la plainte, en tenant le plaignant informé des progrès réalisés

La décision résolvant la plainte sera prise par un membre du comité d'impartialité qui n'a pas été impliqué dans la plainte ou son évaluation.

Si le problème n'a pas été résolu par la procédure ci-dessus, ou si le plaignant n'est pas d'accord avec les conclusions et/ou n'est pas satisfait de la manière dont la plainte ou l'appel a été traité, le plaignant se verra offrir la possibilité de soumettre sa plainte à ASI ou, à terme, FSC (FSC CoC), ou UKAS/PEFC (PEFC CoC), ou UKAS (Management Systems).

Les actions correctives seront enregistrées et mises en œuvre de manière appropriée pour garantir une amélioration continue par Interface. Toutes les réclamations sont enregistrées, ainsi que les actions entreprises pour les résoudre.

### Croatian

#### **Uvod:**

1. Ovaj postupak se primjenjuje u sljedećim situacijama:
  - a. Pritužba korisnika: Ovdje je sučelje primilo određenu pritužbu od klijenta ili zainteresirane strane protiv usluga sučelja ili u vezi s aktivnostima klijenta .
  - b. Žalba koju je podnio klijent ili zainteresirana strana na nalaz revizije ili odluku o certifikaciji koju je donijelo sučelje ili osobe koje djeluju u njegovo ime.
2. U svrhu ovog postupka prigovor ili žalba kupca nazivat će se "žalba" tijekom cijelog ovog postupka.

#### **Postupak:**

3. Pritužbe koje sučelje primi upućuju se voditelju kvalitete. Voditelj kvalitete će:

Potvrdite primitak pritužbe. Ako se prigovor ili žalba odnosi na aktivnosti certificiranja za koje je odgovorno Sučelje, podnositelju pritužbe će se pružiti pregled namjeravanog tijeka radnji i rokova.

Zahtjev od podnositelja pritužbe da se određeni detalji dostave Sučelju u dokumentiranom obliku na [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk) uključujući sve odgovarajuće zapise ili dokaze.

Provedite početnu istragu i odgovorite nakon 2 tjedna od primitka dokumentirane pritužbe.

Ako pritužba nije riješena na zadovoljstvo podnositelja pritužbe, provesti potpunu istragu, uključujući predložene radnje u zaključku pritužbe u roku od 3 mjeseca od primitka pritužbe, obavještavajući podnositelja pritužbe o napretku.

Odluku o rješavanju pritužbe donosi član Povjerenstva za nepristranost koji nije bio uključen u pritužbu ili njezinu ocjenu.

Ako problem nije riješen gore navedenim postupkom, ili ako se podnositelj pritužbe ne slaže sa zaključcima i/ili je nezadovoljan načinom na koji je obrađena pritužba ili žalba, podnositelju pritužbe će se ponuditi mogućnost da svoju pritužbu uputi ASI ili, u konačnici, FSC (FSC CoC), ili UKAS/PEFC (PEFC CoC), ili UKAS (Management Systems).

Korektivne radnje bit će zabilježene i prema njima će se djelovati prema potrebi kako bi se osiguralo kontinuirano poboljšanje sučelja. Sve pritužbe se evidentiraju i poduzimaju radnje za njihovo rješavanje.

### Hungarian

#### **Bevezetés**

:

1. Ez az eljárás a következő helyzetekben érvényes:
  - a. **Ügyfélpanasz:** Ez az a hely, ahol az Interface meghatározott panaszt kapott egy ügyféltől vagy egy érdekelt féltől az Interface szolgáltatásokkal vagy az Ügyfél tevékenységével kapcsolatban.
  - b. **Ügyfél vagy érdekelt fél által az Interface vagy a nevében eljáró személyek által hozott könyvvizsgálati megállapítás vagy tanúsítási határozat ellen benyújtott fellebbezés.**
2. Ennek az eljárásnak az alkalmazásában az **Ügyfélpanaszra** vagy **Fellebbezésre** az eljárás során végig "Panasznak" hivatkozunk.

#### **Eljárás:**

3. Az Interface-hez érkezett panaszok a minőségügyi vezetőhöz kerülnek. A minőségügyi vezető köteles:

Nyugtázza a panasz kézhezvételét. Ha a panasz vagy fellebbezés olyan tanúsítási tevékenységekre vonatkozik, amelyekért az Interface felelős, a panaszos áttekintést kap a tervezett lépésekről és határidőkről.

Kérje a Panaszostól, hogy konkrét részleteket nyújtson be az Interface-nek dokumentált formában az [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk) címre, beleértve a megfelelő feljegyzéseket vagy bizonyítékokat.

A dokumentált panasz kézhezvételétől számított 2 héten belül végezzen első vizsgálatot és válaszoljon.

Ha a panaszt nem oldják meg a panaszos megalégedésére, a panasz kézhezvételétől számított 3 hónapon belül teljes körű kivizsgálást kell végezni, beleértve a panasz lezárásaként javasolt intézkedéseket is, a panaszost folyamatosan tájékoztatva az előrehaladásról.

A panaszt elbíráló határozatot a pártatlansági bizottság olyan tagja hozza meg, aki nem vett részt a panaszban vagy annak értékelésében.

Ha a kérdést a fenti eljárással nem sikerült megoldani, vagy ha a panaszos nem ért egyet a következtetésekkel és/vagy elégedetlen a panasz vagy fellebbezés kezelésével, a panaszosnak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy panaszát az ASI-hez, ill. végső soron FSC (FSC CoC), UKAS/PEFC (PEFC CoC), vagy UKAS (Management Systems).

A korrekciós intézkedéseket rögzíteni kell, és a megfelelő módon el kell végezni az interfész folyamatos fejlesztését. Minden panaszt rögzítünk, a megoldásukra tett lépésekkel együtt.

**Romanian****Introducere:**

1. Această procedură se aplică în următoarele situații:
  - a. Reclamația clientului: Aici Interface a primit o plângere specificată de la un client sau o parte interesată împotriva serviciilor Interface sau în legătură cu activitățile unui Client .
  - b. O contestație făcută de un client sau de o parte interesată cu privire la o constatare de audit sau o decizie de certificare luată de Interface sau de persoane care acționează pentru acesta în numele său.
2. În scopul acestei proceduri, o plângere a clientului sau o contestație va fi denumită „Plângere” pe parcursul acestei proceduri.

**Procedură:**

3. Reclamațiile primite de Interface sunt îndreptate către Managerul de calitate. Managerul de calitate va:

Confirmați primirea plângerii. Dacă plângerea sau contestația se referă la activități de certificare pentru care Interface este responsabilă, reclamantului i se va oferi o imagine de ansamblu asupra modului de acțiune și a termenelor prevăzute.

Solicitarea reclamantului ca detalii specifice să fie transmise către Interface într-o formă documentată la [info@interface-nrm.co.uk](mailto:info@interface-nrm.co.uk), inclusiv orice înregistrări sau dovezi adecvate.

Efectuați o investigație inițială și un răspuns cu 2 săptămâni de la primirea unei plângeri documentate.

Dacă plângerea nu este soluționată în mod satisfăcător pentru reclamant, efectuați o investigație completă, inclusiv acțiunile propuse pentru încheierea plângerii, în termen de 3 luni de la primirea plângerii, informând reclamantul cu privire la progres.

Decizia de soluționare a plângerii va fi luată de un membru al Comitetului de imparțialitate care nu a fost implicat în plângere sau în evaluarea acesteia.

Dacă problema nu a fost rezolvată prin procedura de mai sus sau dacă reclamantul nu este de acord cu concluziile și/sau este nemulțumit de modul în care a fost tratată plângerea sau contestația, reclamantului i se va oferi posibilitatea de a-și trimite plângerea la ASI sau, în cele din urmă, FSC (FSC CoC) sau UKAS/PEFC (PEFC CoC) sau UKAS (Sisteme de management).

Acțiunile corective vor fi înregistrate și aplicate după caz pentru a asigura îmbunătățirea continuă de către Interfață. Toate reclamațiile sunt înregistrate, împreună cu acțiunile întreprinse pentru a le soluționa.

Complaints and Appeals Process

V2.2

