

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version) Beschwerde- und Berufungsverfahren – Zusammenfassung (Öffentliche Version)

1. OBJECTIVE

1. ZIEL

The purpose of this procedure is to communicate the standard process to all stakeholders to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner.

Zweck dieses Verfahrens ist es, allen Interessenträgern den Standardprozess zu kommunizieren, um sicherzustellen, dass alle Beschwerden und Berufungen professionell und verantwortungsbewusst behandelt werden.

ESTS DEFINITIONS

ESTS-DEFINITIONEN

Complaint: An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to ESTS relating to the certification, auditing or verification activities of ESTS and/or the certification activities of the clients certified by ESTS.

Beschwerde: Eine Äußerung der Unzufriedenheit durch eine Person oder Organisation, die bei ESTS in Bezug auf die Zertifizierungs-, Audit- oder Verifizierungstätigkeiten von ESTS und/oder die Zertifizierungstätigkeiten der von ESTS zertifizierten Kunden eingereicht wird.

Note: The **Complaint** could be also the **Grievance** expressed by any interested party related to the certification, auditing or verification activities delivered by ESTS.

Hinweis: Die **Beschwerde** kann auch eine **Beschwerde/Beanstandung** sein, die von einer interessierten Partei im Zusammenhang mit den von ESTS erbrachten Zertifizierungs-, Audit- oder Verifizierungstätigkeiten vorgebracht wird.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, a Complaint shall include:

Im Rahmen des ESTS-Zertifizierungs-, Audit- oder Verifizierungsprogramms muss eine Beschwerde Folgendes enthalten:

- a) Name and contact information of the complainant, and
- a) Name und Kontaktdaten des Beschwerdeführers, und
- b) A clear description of the issue, and
- b) Eine klare Beschreibung des Problems, und
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
- c) Nachweise zur Untermauerung jedes Elements oder Aspekts der Beschwerde.

Appeal: A request by the client to the ESTS for reconsideration of a certification, auditing or verification Decision or Decision made by ESTS relating to that client.

Berufung: Ein Antrag des Kunden an ESTS auf Überprüfung einer Zertifizierungs-, Audit- oder Verifizierungsentscheidung oder einer Entscheidung, die von ESTS in Bezug auf diesen Kunden getroffen wurde.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, an Appeal shall include:

Im Rahmen des ESTS-Zertifizierungs-, Audit- oder Verifizierungsprogramms muss eine Berufung Folgendes enthalten:

- a) Name and contact information of the submitter, and
- a) Name und Kontaktdaten des Antragstellers, und
- b) A clear description of the issue, and
- b) eine klare Beschreibung des Problems, und
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
- c) Nachweise zur Untermauerung jedes Elements oder Aspekts der Berufung.

2. GENERAL PRINCIPLES 2. ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

Die Einreichung, Untersuchung und Entscheidung über Beschwerden oder Berufungen darf keine diskriminierenden Maßnahmen gegen die betreffende Partei nach sich ziehen. Dieser Prozess muss vertraulich behandelt werden.

The aggrieved party could send Complaints and Appeals to ESTS Integrity Committee (hereafter called ESTS IC) by email, the email address (integrity@estsglobal.com) is available on the ESTS website: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

Die betroffene Partei kann Beschwerden und Berufungen per E-Mail an den ESTS Integrity Committee (ESTS IC) senden; die E-Mail-Adresse (integrity@estsglobal.com) ist auf der ESTS-Website verfügbar: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

If a complaint is raised against the clients certified, audited or verified by ESTS, ESTS shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant.

Wenn eine Beschwerde gegen Kunden erhoben wird, die von ESTS zertifiziert, auditiert oder verifiziert wurden, bewahrt ESTS auf Wunsch des Beschwerdeführers dessen Anonymität gegenüber dem Kunden.

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant ESTS services for processing. The relevant ESTS services is responsible for gathering and verifying all necessary information (as far as possible) to progress the complaint or appeal to a decision. The decision resolving the complaint or appeal shall be reviewed and approved by the person not involved in the evaluation related to the complaint or appeal.

Eingegangene Beschwerden und Berufungen müssen dokumentiert und die Details an die zuständigen ESTS-Dienste zur Bearbeitung weitergeleitet werden. Der zuständige ESTS-Dienst ist verantwortlich für die Sammlung und Überprüfung aller notwendigen Informationen (soweit möglich), um die Beschwerde oder Berufung bis zu einer Entscheidung weiterzubringen. Die Entscheidung zur Beilegung der Beschwerde oder Berufung muss von einer Person geprüft und genehmigt werden, die nicht an der Bewertung der Beschwerde oder Berufung beteiligt war.

ESTS shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used.

ESTS antwortet auf Beschwerden und Berufungen in derselben Sprache oder stimmt sich mit dem Einreicher über die zu verwendende Sprache ab.

Complainant has the opportunity to refer their complaint to the Accreditation Body (AB), including ASI (AB for FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, etc.), JAS-ANZ (AB for BRCGS), SAAS (AB for SA8000 program), among others, if the issue has not been resolved through the full implementation of the present procedure, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by ESTS and/or is dissatisfied by the way the ESTS handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to the Program/Scheme Owner, including FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI, among others.

Der Beschwerdeführer hat die Möglichkeit, seine Beschwerde an eine Akkreditierungsstelle (AB) weiterzuleiten, wie z. B. ASI (AB für FSC, MSC, ASC, RSPO-Schemata etc.), JAS-ANZ (AB für BRCGS) und SAAS (AB für das SA8000-Programm) usw., falls das Problem nicht durch die vollständige Umsetzung des vorliegenden Verfahrens gelöst wurde oder wenn der Beschwerdeführer mit den von ESTS gezogenen Schlüssen nicht einverstanden ist und/oder mit der Art und Weise unzufrieden ist, wie ESTS die Beschwerde behandelt hat. Als letzter Schritt kann die Beschwerde an den Programmeigentümer/das Schema wie FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS und SAI weitergeleitet werden.

3. OVERALL PROCESS STEPS

3. GESAMTABLAUF DER SCHRITTE

For each complaint or appeal, the following points must be followed:

Für jede Beschwerde oder Berufung sind die folgenden Punkte einzuhalten:

1) Upon receipt a Complaints or Appeals, ESTS IC shall confirm whether the complaint or appeal relates to ESTS certification, auditing or verification activities for which ESTS is responsible and, if so, ESTS IC shall determine which relevant ESTS service is responsible to address it.

1) Nach Eingang einer Beschwerde oder Berufung bestätigt das ESTS IC, ob die Beschwerde oder Berufung die Zertifizierungs-, Audit- oder Verifizierungstätigkeiten von ESTS betrifft, für die ESTS verantwortlich ist. Falls ja, bestimmt das ESTS IC den zuständigen ESTS-Dienst, der die Angelegenheit zu bearbeiten hat.

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, the Program Manager is appointed. If the Program Manager is involved in the evaluation process (audit or decision making) related to the complaint or appeal, a new qualified internal independent person is appointed by ESTS IC.

Dann wird eine entsprechend qualifizierte interne unabhängige Person benannt; standardmäßig wird der Programmleiter ernannt. Ist der Programmleiter in den Bewertungsprozess (Audit oder Entscheidungsfindung) im Zusammenhang mit der Beschwerde oder Berufung involviert, wird vom ESTS IC eine neue qualifizierte interne unabhängige Person benannt.

2) If the Complaints or Appeals are acceptable, ESTS IC shall acknowledge receipt of the complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by the Program Manager or a qualified internal independent person, if different.

2) Wenn die Beschwerden oder Berufungen zulässig sind, bestätigt das ESTS IC den Eingang per E-Mail. Die Beschwerde oder Berufung muss vom Programmleiter oder einer anderen qualifizierten internen unabhängigen Person, falls abweichend, dokumentiert werden.

3) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall provide an initial response, including an outline of the ESTS proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal.

3) Der Programmleiter (oder die andere qualifizierte interne unabhängige Person, falls abweichend) gibt innerhalb von zwei (2) Wochen nach Eingang der Beschwerde oder Berufung eine erste Antwort, einschließlich eines Überblicks über den von ESTS vorgeschlagenen Handlungsablauf zur weiteren Bearbeitung.

4) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall monitor the results and keep the complainant(s) / appellant(s) informed of progress in evaluating the complaint or appeal, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of relevant ESTS services manager.

4) Der Programmleiter (oder die andere qualifizierte interne unabhängige Person, falls abweichend) überwacht die Ergebnisse und hält den/die Beschwerdeführer/innen bzw. Berufungskläger/innen über den Fortschritt der Bewertung auf dem Laufenden. Innerhalb von drei Monaten nach Eingang der Beschwerde müssen die Vorwürfe untersucht und alle vorgeschlagenen Maßnahmen in Reaktion auf die Beschwerde festgelegt worden sein, mit Unterstützung des zuständigen ESTS-Service-Managers.

5) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) and ESTS IC shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant/appellant once the complaint or appeal is considered to be closed, meaning that the ESTS has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant/appellant.

5) Der Programmleiter (oder die andere qualifizierte interne unabhängige Person, falls abweichend) und das ESTS IC überprüfen und genehmigen die Entscheidung zur Beilegung der Beschwerde oder Berufung und benachrichtigen den Beschwerdeführer oder Berufungskläger, wenn die Beschwerde als abgeschlossen gilt, d. h. ESTS hat alle erforderlichen Informationen gesammelt und überprüft, die Vorwürfe untersucht, eine Entscheidung zur Beschwerde getroffen und dem Beschwerdeführer/Berufungskläger geantwortet.