



Complaints and appeals procedure – abstract for public consultations

Procedura per appelli e segnalazioni – abstract per consultazione pubblica

Verfahren für Einsprüche und Ausschreibungen – Auszüge für die öffentliche Konsultation

申诉与投诉处理程序 - 公众咨询摘要

Vireo is committed to a continual improvement. Complaints, inputs from interested parties are welcome. Vireo's customer have also the opportunity of managing appeals in relation to outcome of auditing activities.

Vireo si impegna per un miglioramento continuo. Reclami, input da parte degli interessati sono i benvenuti. I clienti di Vireo hanno anche l'opportunità di gestire i ricorsi in relazione agli esiti delle attività di auditing.

Vireo hat sich zur ständigen Verbesserung verpflichtet. Beschwerden und Beiträge von Interessierten sind willkommen. Die Kunden von Vireo haben auch die Möglichkeit, Beschwerden in Bezug auf das Ergebnis von Audittätigkeiten zu bearbeiten.

Vireo 致力于持续改进，欢迎各方提出投诉与意见。同时，我们的客户可就审计活动的结果提出申诉。

→ Procedure - Procedura da seguire - Zu befolgendes Verfahren

1. Any complain or appeal shall be directed to the email address: info@vireocert.com. The email shall include all details, clear references and shall be signed. Anonymous inputs can be managed only in special circumstances, which will be evaluated case by case.

Tutte le segnalazioni o le richieste di appello devono essere inviate tramite email all'indirizzo: info@vireocert.com. L'email deve includere tutti i dettagli, chiari riferimenti e deve essere firmata. Segnalazioni anonime possono essere gestite solo in circostanze particolari, che saranno valutate caso per caso.

Alle Meldungen oder Forderungen sind per E-Mail an info@vireocert.com zu senden. Die E-Mail muss vollständige Angaben und eindeutigen Referenzen enthalten und unterschreiben sein. Anonyme Meldungen können nur unter besonderen Umständen behalten werden, die von Fall zu Fall geprüft werden.

任何投诉或申诉均应发送至邮箱：info@vireocert.com。邮件须包含所有细节、明确依据，并需经署名人确认。仅在特殊情况下，我方会酌情处理匿名提交的信息，并将进行个案评估。

2. The complaint or the appeal request will be evaluated by a director and a manager will be appointed for the follow up of the resolution process. The appointed person in charge to manage the complaint or appeal shall be one not involved in the evaluation related to the complaint or appeal. A first feedback, by phone (if feasible) and by email, is guaranteed in 5 working days.

La segnalazione o la richiesta di appello saranno valutate da un amministratore della società che incaricherà un responsabile per la gestione. La persona incaricata della gestione non sarà una persona direttamente coinvolta nelle attività oggetto del reclamo/segnalazione/appello. Una prima risposta, per telefono (se possibile) e per email è garantita in 5 giorni lavorativi.

Die Meldung oder die Forderung wird von einem Unternehmensleiter geprüft, der eine verantwortliche Person mit der Bearbeitung beauftragt. Die mit der Bearbeitung beauftragte Person darf nicht direkt in die Aktivitäten involviert sein, auf die sich die Beschwerde/Meldung/Einspruch bezieht. Eine erste Antwort per Telefon (wenn möglich) und per E-Mail wird innerhalb von 5 Arbeitstagen garantiert.

投诉或申诉请求将由一名董事进行评估，并指定一名经理负责后续解决流程。被指定负责处理该投诉或申诉的人员，不得与引发该投诉或申诉的评估活动有关联。我方承诺在5个工作日内提供首次反馈，方式包括电话（如可行）及电子邮件。

3. Vireo will provide an initial response, including an outline of the CB's proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal. Vireo is committed to put in place the proposed action in 3 months. At the end of the period Vireo will notify the complainant (or appellant) when the complaint (or appeal) is considered to be closed, meaning that the CB has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant.

Vireo fornirà una risposta iniziale, compreso uno schema dell'azione proposta dall'organismo di certificazione per dare seguito al reclamo o al ricorso, entro due (2) settimane dalla ricezione del reclamo o ricorso stesso. Vireo si impegna a mettere in atto l'azione proposta in 3 mesi. Alla fine del periodo, Vireo comunicherà al reclamante (o al ricorrente) quando il reclamo (o il ricorso) è considerato chiuso, il che significa che Vireo ha raccolto e verificato tutte le informazioni necessarie, esaminato le segnalazioni, preso una decisione sul reclamo e ha risposto al soggetto che ha fatto la segnalazione.

Vireo wird innerhalb von zwei (2) Wochen nach dem Erhalt der Beschwerde oder des Einspruchs eine erste Antwort geben, die auch einen Überblick über die vorgeschlagenen Maßnahmen der Zertifizierungsstelle zur weiteren Bearbeitungen der Beschwerde oder des Einspruchs enthält. Vireo verpflichtet sich, die vorgeschlagene Maßnahmen innerhalb von drei (3) Monaten umzusetzen. Am Ende der Frist informiert Vireo den Beschwerdeführer, wenn die Beschwerde (bzw. der Einspruch) als abgeschlossen gilt. Die ist der Fall, wenn Vireo alle erforderlichen Informationen gesammelt und verifiziert hat, die Berichte geprüft, eine Entscheidung getroffen und der Beschwerdeführer geantwortet hat.

Vireo将在收到投诉或申诉后两周内提供初步回复，其中包括认证机构（CB）针对该投诉或申诉拟采取的后续行动方案。Vireo承诺在三个月内实施该拟定方案。方案实施期满后，当投诉（或申诉）被视为结案时，Vireo将通知投诉方（或申诉方）。结案意味着认证机构已收集并核实所有必要信息、完成相关调查、就投诉事项作出决定，并已向投诉方作出答复。

NOTE:

Vireo retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if the complainant provides an adequate justification for maintaining anonymity. Vireo will treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments.

Vireo conserva l'anonimato del soggetto che ha fatto la segnalazione solo se è fornita una apposita giustificazione dal soggetto stesso. Vireo tratterà denunce anonime ed espressioni di insoddisfazione, non motivate come reclami, come commenti delle parti interessate.

Vireo wahrt die Anonymität der meldenden Person nur dann, wenn die meldende Person eine Rechtfertigung vorlegt. Vireo behandelt anonyme Beschwerde und Äußerungen der Unzufriedenheit, die nicht als Beschwerden gerechtfertigt sind, als Kommentare von interessierten Parteien.

若投诉方就匿名请求提供充分理由，Vireo将对其身份相对于被投诉客户予以保密。对于匿名投诉以及未构成正式投诉的不满表述，Vireo将视为相关方意见进行处理。