



APPEALS PROCESS

1. SCOPE

1.1 Any applicant organisations or client of NQA Certification Limited (NQA) has the right to appeal any decision pertaining to the certification, verification or inspection process conducted by NQA and concerning such applicant organisation or client.

1.1 NQA Certification Limited (NQA)의 모든 신청 조직 또는 인증 고객은 NQA가 실시한 인증, 검증 및 검사 프로세스, 그리고 해당 신청 조직 또는 인증 고객에 관한 모든 결정에 이의 제기할 권리가 있다.

Note 1: Submission, investigation and decision on appeals shall not result in any discriminatory action against the appellant.

참고 1 : 이의 제기에 대한 제출, 조사 및 결정이 이의 제기자에 대한 차별적인 행동을 초래해서는 안 된다.

Note 2: For the purposes of this appeals procedure, an “Independent Person” means a person who has had no direct involvement with the audit or certification of the relevant appellant in the **twenty-four months* prior to the submission of the written appeal including the audit or certification decision that forms the subject of the appeal.**

***2 years for Management Systems, 3 years for COC and SC.**

참고 2 : 이 이의 제기 절차의 목적 상, "독립된 개인"이란 심사 또는 이의 제기의 대상이 되는 인증 결정을 포함하여 서면 항의 제출 **24개월** 전에 해당 이의 제기자의 심사 또는 인증에 직접 관여하지 않은 사람을 의미한다.

***경영시스템의 경우 2년, COC 및 SC의 경우 3년.**

Note 3: NQA are responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the appeal.

참고 3 : NQA는 이의 제기를 확인하기 위해 필요한 모든 정보를 수집하고 확인해야 할 책임이 있다.

1.2 Any investigation shall take into account the results of similar appeals.

1.2 모든 조사는 유사한 이의 제기의 결과를 고려해야 한다.

2. RESPONSIBILITIES

2.1 Responsibilities are as defined in the text of this Work Procedure.

2.1 책임은 본 업무 절차의 본문에서 정의 된 바에 따른다.

3. APPEALS PROCEDURE

3.1 In the first instance the appellant submits a written appeal to NQA enquiries@nqa.com setting out the background to and reasons for the appeal.

3.1 먼저, 이의 제기자는 NQA enquiries@nqa.com에 이의 제기의 배경과 이유를 설명하는 서면 이의 제기를 제출한다.

3.2 If the appeal relates to NQAs relevant certification or verification activities, NQA shall log receipt of such appeal, formally confirm receipt of such appeal and provide the appellant with the name(s) of the individual(s) responsible for the investigation and an anticipated timeframe for completion, within 2 weeks from receiving the appeal.

Note 1: For COC and SC, appeals shall be investigated and closed within 3 months from the date of receipt.

3.2 이의 제기가 NQA 관련 인증 또는 검증 활동과 관련된 경우, NQA는 그러한 이의 제기 접수를 기록하고, 그러한 이의 제기의 접수를 정식으로 확인하고, 조사 책임자의 이름 (들) 및 완료 예상 시간을 이의 제기자에게 이의 제기 접수일로부터 2주 이내에 제공해야 한다.

참고 1: COC 및 SC의 경우, 이의 제기는 접수일로부터 3개월 이내에 조사 및 종결되어야 한다.

3.3 In order to facilitate tracking, each appeal shall be given an individual reference.

3.3 추적을 용이하게 하기 위해 각 이의 제기에는 개별적인 참조가 주어져야 한다.

3.4 On occasions where the anticipated timeframe for completion is exceeded, the appellant shall be kept updated of progress.

3.4 예정된 조사 완료 기한 초과시, 이의 제기자는 지정된 조사 담당으로부터 진행 상황을 지속적으로 업데이트 받아야 한다.

3.5 The individual(s) responsible for the investigation and provisional decision shall (a) be independent persons, and (b) meet all competence criteria as defined by NQA pertaining to the role of Decision Maker in respect of the scheme or schemes to which the appeal relates.

3.5 조사 및 잠정 결정을 담당하는 개인은 (a) 독립적이어야 하며, (b)이의 제기와 관련된 규격 또는 규격들과 관련하여 의사 결정권자의 역할 관련 NQA가 정의한 모든 적격성 기준을 충족해야 한다.

3.6 The outcome of the investigation and provisional decision shall be reviewed and approved by the NQA Operations Manager (or nominated deputy) prior to communication to the appellant. The Operations Manager (or nominated deputy) shall (a) be an Independent person, and (b) have had no prior involvement with the investigation and provisional decision, described in 3.5 above.

3.6 조사 및 잠정 결정의 결과는 이의 제기자에게 통보하기 전에 NQA 운영 관리자 (또는 지명된 대리인)에 의해 검토되고 승인되어야 한다. 운영 관리자 (또는 지명된 대리인)는 (a) 독립적인 사람이어야 하며 (b) 상기 3.5 항에 설명된 조사 및 잠정 결정에 사전 관여하지 않았어야 한다.

3.7

3.8 In order to ensure impartiality and in addition to the review referred to in 3.6, the outcome of the investigation and provisional decision shall be reviewed by the Independent Certification Board of NQA. As in 3.6, this review shall precede communication of the outcome to the appellant.

3.8 공정성을 보장하고 3.6에 언급된 검토와 더불어 조사 및 잠정 결정의 결과는 NQA의 독립적 인증위원회에 의해 검토되어야 한다. 3.6에서와 같이, 이 검토는 결과가 이의 제기자에게 전달되기 전에 선행되어야 한다.

3.9 The Operations Manager (or nominated deputy) shall be responsible for the initiation, monitoring and 'close -out' of corrective actions identified as being incumbent upon NQA.

3.9 운영 관리자 (또는 지명된 대리인)는 NQA 의무로 파악된 시정조치 작성, 모니터링 및 종결에 대해 책임이 있어야 한다.

Note 2: If a appeal is not received in English then the ongoing communication language shall be agreed by NQA and the appellant.

Note 3: NQA shall retain the anonymity of the appellant in relation to the client, if this is requested by the appellant.

Note 3: If an appeal has been raised, for example, because a document may have been tampered with, steps shall be taken to obtain objective evidence to verify the complaint. NQA may contact other relevant parties, such as suppliers, to cross-check information.

Note 4: For COC and SC related appeals, NQA Shall treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit.

참고 2: 영어로 이의 제기가 접수되지 않은 경우, NQA와 이의 제기자는 진행 중인 의사소통 언어에 대해 합의해야 합니다.

참고 3: NQA는 이의 제기자가 요청하는 경우, 고객과 관련하여 이의 제기자의 익명성을 유지해야 합니다.

참고 3: 문서 변조 가능성 등으로 이의 제기가 제기된 경우, 불만 사항을 확인하기 위한 객관적인 증거를 확보하기 위한 조치를 취해야 한다. NQA는 공급업체 등 관련 당사자에게 연락하여 정보를 교차 확인할 수 있다.

참고 4: COC 및 SC 관련 이의제기의 경우, NQA는 익명으로 접수되었으나 불만 사항으로 입증되지 않은 불만 사항 및 불만 표명은 이해관계자 의견으로 처리하고 차기 심사 시 처리해야 한다.

3.10 Upon completion of the investigation and satisfactory impartiality review, the outcome shall formally be communicated to the appellant.

3.9 조사가 완료되고 만족스러운 공정성 검토가 완료되면, 결과는 항소인에게 공식적으로 전달되어야 한다.

3.11 Upon occasions where the appellant wishes to challenge the decision of the appeals investigation, an additional appeal may be submitted to the Operations Director.

3.11 이의 제기자가 이의 제기 조사 결정에 이의를 제기하기를 원하는 경우, 추가 항의가 운영 이사에게 제출 될 수 있다.

3.12 Subject to 3.12 below, the decision of the Operations Director is final and binding upon all parties.

3.12 아래 3.12의 규정에 따라 운영 책임자의 결정은 최종적이며 모든 당사자들에게 구속력이 있다.

3.13 On occasions where the Operations Director is not Independent, the Operations Director shall refer the final decision to the Managing Director or Global Accreditation Director.

3.13 운영 책임자가 독립적이지 않은 경우, 운영 이사는 최종 결정을 전무 이사 또는 글로벌 인정 담당자에게 회부해야 한다.

3.14 Actions incumbent upon any party within this process (both internal and external) shall be completed within 21 working days.

3.14 이 절차 (내부 및 외부)에서 당사자의 책임은 21 근무일 이내에 완료되어야 한다.

4. RECORDS

4.1 Comprehensive records of the investigation and decision making processes shall be retained.

4.1 조사 및 의사 결정 과정에 대한 포괄적인 기록은 보유해야 한다.

4.2 Records detailing any corrective actions incumbent upon NQA as a result of a given appeal shall be retained and presented to the Management Review meeting.

4.2 주어진 이의 제기의 결과로 NQA 의무인 모든 시정 조치의 세부 기록은 보유하여야 하며, 경영 검토 회의에 제출되어야 한다.

4.3 If the appellant is not satisfied with the action taken by NQA as detailed above, they shall be invited to contact the relevant Accreditation Body Scheme Owner at the following address;

4.3 이의제기자가 위에 자세히 설명한 NQA의 조치에 만족하지 못할 경우, 다음 주소로 관련 인증 기관 제도 소유자에게 연락하도록 요청해야 한다.

UKAS Accredited Schemes

UKAS

2 Pine Trees Chertsey Lane Staines-upon-Thames TW18 3HR

t: +44 (0) 1784 429015

customerfeedback@ukas.com www.ukas.com

FSC® Chain of Custody Schemes

ASI

Assurance Services International GmbH Friedrich-Ebert-Allee 69

53113 Bonn, Germany

t: +49 (228) 227 237 0

f: +49 (228) 227 237 30

asi-info@asi-assurance.org www.accreditation-services.com

FSC International

Adenauerallee 134

53113 Bonn, Germany

t: +49 (0) 228 367 66 0

f: +49 (0) 228 367 66-30

info@fsc.org

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)

Unit A-37-1

Menara UOA Bangsar

Number 5 Jalan Bangsar Utama 1

Kuala Lumpur 59000 Malaysia

t: +603 (0) 2302 1500

membership@rspo.org www.rspo.org

PEFC UK

Cooper Buildings

Arundel Street

Sheffield

S1 2NS

t: +44 (0) 114 307 2334

www.pefc.co.uk

FSC Certification body licence number: A000503

PEFC Certification body licence number PEFC/16-44-2600