

ООО «Суртеко» • 117587 • Москва • Варшавское шоссе, 125 Ж, корп. 5



Утверждаю
Генеральный директор ООО «Суртеко»
Ибрагимов Р.Ф.
7 декабря 2022 года

Процедура рассмотрения споров и жалоб применительно к области действия сертификата цепочки поставок

1 Общие положения

1.1 Настоящая Процедура устанавливает порядок рассмотрения конфликтных ситуаций, связанных с областью действия сертификата цепочки поставок по системе добровольной лесной сертификации «Лесной эталон»

2 Рассмотрение жалоб:

2.1 Прием и рассмотрение обращений заявителей производится по фактам, относящимся к заготовке, поставке и реализации сертифицированной и не сертифицированной продукции.

2.2 Жалобы принимаются в письменной форме по адресу:

117587, г. Москва, Варшавское шоссе 125 Ж, корпус 5
Тел. +7 (495) 280-10-56
E-MAIL info@ru.surteco.com

2.3 Предъявленные жалобы, поданные в установленном настоящей Процедурой порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

2.4 При наступлении жалобы подтверждение о получении направляется ее заявителю в течение двух недель с момента получения жалобы.

2.5 Полученные жалобы подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации и учета обращений, жалоб и запросов.

3 Устранение несоответствий:

4

2.6 В течение трех месяцев жалоба уточняется, изучается и подготавливается в ответ заявителю жалобы

2.7 Ответ на жалобу заявителя содержит:

- анализ причин возникшего несоответствия

- действия предприятия, направленные на устранение выявленного несоответствия

2.8 Предприятие информирует свой орган по сертификации о возникших жалобах в течение двух недель с момента поступления жалобы и о предпринятых действиях по устранению несоответствий в течение двух недель с момента их устранения.

ООО «Суртеко»
117587 • Москва • Варшавское шоссе, 125 Ж,
корп. 5
Телефон: + 7 (495) 280-10-56
E-Mail: info@ru.surteco.com

ИНН: 7710754862
КПП: 772601001
ОКПО: 62747896
ОКТМО: 45924000

Банковские реквизиты:
АО ЮниКредит Банк, Москва
Р / с: 40702810500013892466
К / с: 30101810300000000545
БИК: 044525545