



BILLERUDKORSNÄS

Document Instruktion	Published 2021-12-14	Valid for Wood Supply
--------------------------------	-------------------------	--------------------------

Hantering av frågor, synpunkter och klagomål certifiering - Extern version

BillerudKorsnäs tar emot frågor, synpunkter och klagomål gällande certifieringen av vår verksamhet företrädesvis via e-post (infocertifiering@billerudkorsnas.com).

Samtliga inkommande ärenden stäms av och läses veckovis varefter inskickaren ska få en första återkoppling inom 10 arbetsdagar. Omfattningen av återkopplingen kan komma att variera beroende av ärendets art. Generellt ska återkopplingen innehålla en beskrivning av planerade och/eller utförda åtgärder samt en tidplan för när ärendet ska vara hanterat. Inskickaren får återkoppling med slutsatser och eventuella resultat så snart det är möjligt utifrån ärendets omfattning.

Berör ärendet internationella standarder eller händelser vidarebefordras det till FSC International och om ärendet berör de svenska standarderna vidarebefordras det till FSC Sverige.

Om ärendets typ är av allvarigare karaktär upprättas en avvikelserapport i BillerudKorsnäs interna system. Detta innebär att ärendet dokumenteras, utreds och att det tas fram, planeras samt genomförs korrigerande åtgärder. Avvikelsen får stängas först efter att de korrigerande åtgärderna genomförts och resulterat i en synbar förändring. För varje registrerad avvikelse finns det uttalat vem/vilka som är ansvarig/a för att avvikelsen ska åtgärdas.

