Sted og prosess	Viken Skog SA / Ytre bestemmelser / Sertifisering / FSC CW	**Dokumentkategori**	
		Siste revisjonsdato	
Sist godkjent dato	21.10.2025 (Silje Helene Waagaard)	**Neste revisjonsdato**	03.12.2018
Dato endret	21.10.2025 (Silje Helene Waagaard)	**Dokumentansvarlig**	Diana Eckert

A. GENERAL INFORMATION

Certificate holder Information	
Certificate holder name:	Viken Skog SA
FSC Certificate code:	SAI-COC-010944
Qualification of persons who developed the DDS, including engagement of external parties:	Kvalitets- og miljøsjef, relevant kursing, opplæring og utdanning.
Justification for excluding confidential information:	
Summary of changes made to the organization's DDS System (changes to suppliers' structure, risk assessment, risk designation, mitigation/control measures, etc.):	Oppdatering av Internrevisjonens forløp, noe utdypende svar for «Control measure identified to mitigate risk».

B. FEEDBACKS/COMPLAINTS

The company Feedback/complaint procedure is described below:

Note: The complaint procedure shall indicate the timelines and processing steps when a complaint is received. For further details on complaints procedure, see section 7 in FSC-STD-40-005

Sammendrag:

Når en klage er sendt inn enten av personen som først rapporterte klagen eller via service-senteret/en annen ansatt, skal innklageren få tilbakemelding om at klagen er mottat innen to arbeidsdager. Deretter skal klagen undersøkes nærmere, og om det finnes relevant informasjon eller tiltak som kan settes i gang, skal innklageren få et mer utfyllende svar innen to uker (ti virkedager). Det opplyses om dette i det første svaret. Dersom klagen ikke kan ferdig-behandles innen to uker, kan ny frist på to måneder settes. Innklageren opplyses om dette.
Videre skal klagen registreres i hendelsessystemet TQM, hvor avdelingssjef skal behandle klagen slik de anser som relevant.

Avdelingssjef er ansvarlig for å påse at den som har meldt hendelsen har fylt ut med tilstrekkelig informasjon, videre er rutinen å:

1. Gjennomføre årsaksanalyse
2. Beslutte eventuelle korrigerende/forebyggende tiltak

3. Vurdere effekten av korrigerende/forebyggende tiltak, om tiltakene ikke har hatt ønsket effekt, utføres ny årsaksanalyse
4. Lukke den uønskede hendelsen

Når klagen er ferdigbehandlet skal innklageren motta en kort oppsummering over eventuelle utførte tiltak, kompensasjoner eller lignende.

Fra rutinebeskrivelsen:
Alle henvendelser og klager skal registreres inn i hendelsesmodulen. På denne måten vil de bli saksbehandlet i henhold til tilhørende prosess, av personell med ansvar og myndighet.

Det er ikke et krav at den som registrerer henvendelsen eller klagen må ta stilling til om det er en henvendelse eller en klage, det er ansvaret til saksbehandler.

Henvendelse, klage og besvarelse:

En **henvendelse** er en tilbakemelding på gjennomføring eller utførelse av våre aktiviteter eller kvaliteten på våre tjenester. Henvendelsen kan være ros eller forslag til forbedring. Det er ikke et krav at henvendelsen skal gis skriftlig, men den som mottar henvendelsen er ansvarlig for registrering av denne i vår hendelsesmodul.

En **klage** er tilbakemelding på forhold som mangelfull gjennomføring eller utførelse av våre aktiviteter eller kvaliteten på våre tjenester. Det kan også være manglende tilbakemelding på gjentatte seriøse henvendelser. Det er ikke et krav at klagen skal gis skriftlig, men den som mottar klagen er ansvarlig for registrering av denne i vår hendelsesmodul.

Alle mottatte **henvendelser** og **klager** skal videresendes Kvalitets – og miljøsjef.

Henvendelser og **klager** skal besvares med minimum at den er mottatt innen **to virkedager**. Det forutsettes at henvendelser og klager besvares i sin helhet så raskt som mulig og innen rimelig tid. Innholdet i henvendelsen og klagen avgjør hvor raskt man kan behandle saken. Vanskelige saker, alvorlighetsgrad «høy», meldes overordna straks.

Klage som er i strid med/eller kan være i strid med FSC og PEFC

- Klageren/henvender skal ha seriøs tilbakemelding innen **to uker**. Alle interessenter skal ha informasjon om klagen/henvendelsen innen to uker.
- Klageren/ henvendes bevis må vurderes og risikoen om virket kommer fra uakseptabel kilde.
- Klagen/henvendelsen skal diskuteres med klageren/hend venderen for å kunne løse problemet på en tilfredsstillende måte.
- Alvorlige avvik skal meldes sertifiseringsorganet innen **to uker**.
- Iverksette «føre var» prinsipp for leveranser fra eiendommer det har vært klager/henvendelser om, og som ikke er avgjort.
- Alle klager skal være behandlet innen **to måneder**.
- Klager som medfører feltbesøk for å kunne behandles skal gjennomføres innen to måneder eller så snart det er praktisk mulig.
- Er klagen slik at den kan karakterers som alvorlig og verifiseres som en korrekt klage så skal det iverksettes avviksbehandling.
- Kan ikke avviksbehandlingen gjennomføres så skal leveransen og leverandøren suspenderes.
- Verifisere at avviksbehandlingen har gitt ønskelig effekt.

- Har ikke avviksbehandlingen gitt ønskelig resultat skal leverandøren bli suspendert fra muligheten til å levere virke til avviket blir lukket.
- Klageren og sertifiseringsorganisasjonen skal orienteres om utfallet av avviksbehandlingen.
- Alle klager skal registreres i TQM hendelsesmodul.
- Ved avvik se rutiner m. ID 15258 og 16884 og for FSC særskilt ID 15346 § 11.

Please contact the person listed below for any feedback/complaint	
Name:	Diana Eckert
Position:	Kvalitet-, og Miljøsjef
Address:	Industriveien 4, 3174 Revetal
Phone:	+ 47 98430311
Email:	km@viken.skog.no

C. SUPPLY CHAIN

SITE NAME	Exact Nb. of suppliers	Approx. Nb. of sub-suppliers	Supplier types	Average length of non-FSC supply chain	Risk of mixing with non-eligible input
Norge inkludert Fylkene: Viken, Innlandet, Vestfold, Telemark	Minst 10 000 skogeiere har levert tømmer de siste 10 årene.	Sannsynligvis rundt 10 000 skogeiere.	Andelseiere og andre skogeiere i våre 84 kommuner vi dekker (9 300 andelseiere pluss andre)	For de fleste oppdragene ikke relevant da tømmeret kjøpes direkte fra skogeier. Kjøp fra entreprenør eller utbygger kan forekomme, som har utført oppdrag for skogeier. Dette er dokumentert, og tilsvarer ett (1) ledd i kjeden.	N/A(Zero risk of mixing), virket er oppmerket på velteplassen og kommer vanligvis fra forskjellige eiendommer.

D. RISKS ASSESSMENTS

Country	Supply Area	Risk Designation	Type of Risk Assessment	Name of Risk Assessment	Reference to applicable control measure No. (listed at section E. below)
Innlandet		Cat 1: Low risk	FSC	FSC_NRA-NO V1-0 EN	
		Cat 2: (Un)specified Risk			3.1, 3.3
		Cat 3: (Un)specified Risk			3.1, 3.3
		Cat 4: Low risk			
		Cat 5: Low risk			

E. CONTROL MEASURES

☐ **Not applicable (All sourcing areas are low risk)**

No.	Type	Description of the implemented control measure
3.1	FSC Mandatory	Mitigering av risiko angående konsentrasjon av rødlistede arter. Norsk rødliste blir jevnlig oppdatert, og artsfunn blir registrert i NiBiO sine offiselle databaser. Disse er tilknyttet våre kartverk, slik at artsregistreringer vises på kart under hogstplanlegging. Høye konsentrasjoner av rødlistede arter validerer til en nærmere undersøkelse av biolog, og evtentuell utfigurering av nye nøkkelbiotoper. Utover dette er instruksen å kontakte KM for veiledning om det skal hogges et område hvor det finnes CR-, EN-, VU-, eller mer enn 4 forskjellige NT- arter.
3.3	FSC Mandatory	Risiko for naturtyper med A og B verdi kartlagt i Narin-basen. Disse er nå lagt inn i våre kartlag sammen med annen miljøinformasjon. Videre er instruksen å kontakte KM før hogst i naturtyper med A og B verdi. KM vurderer om og hvordan hogsten skal gjennomføres. Videre har Natur i Norge (NiN) kartleggingsmetoden blitt tatt i bruk på samme måte for nye registreringer eller re-vurderinger av BOVer.

F. STAKEHOLDER CONSULTATION BY THE ORGANIZATION

☒ **Not applicable (The organization has not conducted stakeholder consultation)**

Note: Stakeholders consultation is only required as a control measure when unspecified risk has been identified for CW Cat 2 or 3 in a company or old NRA risk assessment. The Organization may also choose to conduct stakeholder consultation to verify the adequacy of its control measures.

Area for which Stakeholder Consultation was conducted:	

Nb. of Stakeholders invited to participate:	
Summary of Stakeholders comments:	
How comments were considered:	
Justification/ Conclusion:	

G. ENGAGEMENT OF EXPERTS BY THE ORGANIZATION

☒ **Not applicable (The organization has not engaged experts)**

Note: Engagement of expert is required to justify the adequacy of control measures developed by the Organization for CW cat 2 or 3, and when outsourcing the development of an extended risk assessment.

Name	Qualification	License/Registration	Scope of service

H. FIELD VERIFICATION BY THE ORGANIZATION

☐ **Not applicable (The organization's control measures do not require field verification)**

Justification for sampling rate:	Mengden internrevisjon i felt er mengde i tråd med PEFC, gruppe standard: «Antall stikkprøver pr. år skal normalt være kvadratroten av antall gruppemedlemmer. Minimum 25% av utvalget skal være fra et tilfeldig uttrekk.» Dette kommer i tillegg til egenkontroll og internkontroll av 10% av alle hogstoppdrag.
Description of Non-conformities identified:	Oversikt over avvik/uønskede hendelser er offentlig publisert på: https://www.viken.skog.no/om-oss/miljo-og-baerekraft
Steps taken to address identified Non-conformities:	Oversikten inneholder også vurdering og tiltak.
Justification for exclusion of confidential information:	