



Управление на оплаквания и жалби при сертификация на гори и дървесина

Политика на Bureau Veritas Certification-TQR I&F Division

Версия 3



Move Forward with Confidence



1. ВЪВЕДИНИЕ

Целта на политиката на Bureau Veritas Certification е да се създаде стандартна и структурирана процедура за управление на оплаквания и жалби, получени от Bureau Veritas Certification. Целта на тази политика е да определи стандартна процедура за всички операции, за да се гарантира, че всички оплаквания и жалби се обработват професионално и отговорно.

Дефинициите, използвани от Bureau Veritas Certification, са следните:

Жалба:

Определя се като: "Жалба срещу решение за сертифициране, направено от Bureau Veritas Certification или Решение на Bureau Veritas за валидността на оплакване срещу Bureau Veritas Certification или организация, сертифицираща Bureau Veritas Certification".

Оплакване:

Оплакването се определя като "израз на неудовлетвореност от страна на лице или организация (наричани "страна") срещу Bureau Veritas Certification или организация, сертифицираща Bureau Veritas Certification.

2. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Оплакванията и жалбите се регистрират директно от подателя на уебсайта на глобалното Bureau Veritas Certification и (или) директно на уебсайта на местния офис на Bureau Veritas Certification; Формулярът за оплаквания и процесът на подаване на оплакване/жалба са обществено достъпни на същите езици като публичните резюмета за сертифициране, публикувани на уебсайта на Bureau Veritas Certification.

Формулярът за оплакване/жалба е достъпен и като печатно копие при поискване от някоя от т.н „страни“.

Получените оплаквания и жалби трябва да бъдат записани и данните да бъдат предадени на съответния офис на Bureau Veritas Certification за обработка.

В случай, че се получи оплакване или жалба, от „страна“, която не е клиент на Bureau Veritas Certification, трябва да се прецени дали е уместно да се

отговори, като се вземе предвид възможните последствия. В такива случаи съдържанието на отговора трябва да бъде съобразено с клиента.

Местният технически мениджър (LTM) по подразбиране отговаря за разглеждане на оплакванията и жалбите. Крайното решение за осъществяване на този процес е на:

- За оплаквания – LTM,
- За жалби – FSC HUB мениджъра на държавата, от която е подадена жалбата.

Съответните KPI трябва да бъдат следени като мярка за ефективност на процедурата.

Общият преглед на оплакванията/жалбите от клиенти трябва да бъде част от годишния преглед на ръководството.

HUB мениджърът, TQR CER мениджърът и Глобалният координатор по акредитация трябва да бъдат информирани за всички оплаквания. Глобалният технически директор на Bureau Veritas Certification Holding SAS се уведомява в зависимост от тежестта на оплакването. В случай на критичен риск (като например оплаквания, свързани с евентуален съдебен спор, застрахователна декларация, съдебни призовки, загуба на имидж, акредитация ...), оплакванията трябва да бъдат прехвърляни на юристи от главния офис.

Бюро Веритас запазва от клиента анонимността на лицето, подало оплакването, ако това е поискано от самото лице, и разглежда необоснованите анонимни оплаквания и изрази на неудовлетвореност, като коментари от заинтересованите страни, които разглежда по време на следващия одит.

3. ОБЩИ ПРОЦЕДУРНИ СЪПКИ

За всяко оплакване и жалба трябва да се спазват следните стъпки:

1) Оплакването/жалбата трябва да бъдат записани от LTM на съответния офис на Bureau Veritas Certification. Оплакванията / жалбите обикновено се подават в писмен вид, но ако не са, офисът, който е получил официалната устна жалба, прави запис в база данни BVC.

2) LTM проучва и съобщава подробностите за оплакването/жалбата и констатациите на съответните вътрешни лица. Когато това е необходимо LTM се свързва с Bureau Veritas Certification (Холдинг) или съответния

акредитиращ орган на Bureau Veritas Certification, за да отговори адекватно на оплакването/жалбата.

3) LTM е длъжен да :

- запазва документите и осигури проследимост,

- проверява приложимостта на решенията и приключва случая, когато бъде решен.

4) Ако въпросът не е разрешен от Bureau Veritas Certification в края на процедурата, оплакването се насочва към процедурата за разрешаване на спорове на FSC.

Процесът на предоставяне, разследване и решение по оплаквания/ жалби трябва да бъде лишен от дискриминационни действия срещу подателя. Този процес трябва да се управлява като конфиденциален.

Подателят на оплакване има възможност да отнесе оплакването си до ASI, ако въпросът не е разрешен след цялостното прилагане на процедурите на Bureau Veritas Certification или ако подателят не е съгласен със заключенията, направени от Bureau Veritas Certification и/ или е недоволен от начина, по който Bureau Veritas Certification обработва оплакването. Като крайна стъпка оплакването може да бъде отнесено до FSC.

4. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ

При получаване на жалбата, LTM определя дали е свързан със самата жалба - всички жалби трябва да бъдат разследвани от човек, различен от този, който е извършил одита, и е взел съответното решение за сертифициране.

Ако LTM е свързан с жалбата, се назначава група от експерти, които са подходящи, квалифицирани, вътрешни и независими. Ако LTM не е свързан - може да проведе разследването. Групата експерти се състои от: Глобалния координатор по акредитация и 2 лица от 2 HUBS, които са независими по отношение на жалбата.

Всяка получена жалба трябва да бъде съобщена своевременно на Глобалния координатор по акредитация, за да увери жалбоподателя, че жалбата е била получена и ще бъде обработена, и за да проучи причините за жалбата, като я разгледа, заедно със свързаните с нея документи (ревью на договора, одитни доклади, детайли относно решението за сертифициране), последвано от изготвяне на доклад, в който подробно се описват подробности по жалбата.

Получаването на жалбата трябва да бъде потвърдено в съответствие с горепосочените принципи, като се опишат предложените последващи действия, което да стане в рамките на 2 седмици от получаване на жалбата.

Глобалният координатор по акредитация следи резултатите, разследва и уточнява всички предложени действия в отговор на жалбоподателя (ите) в рамките на 3 месеца от получаване на жалбата с подкрепата на FSC Hub мениджъра / LTM.

5. ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ

При получаване на оплакване, LTM определя дали е свързан с въпросния процес - всички оплаквания трябва да бъдат разследвани от човек, който не е извършвал одита, и не е взел съответното решение за сертифициране. Ако LTM е свързан, тогава се назначава подходящо квалифицирано вътрешно независимо лице/лица. Ако LTM не е свързано лице - може да проведе разследването.

Получаването на оплакване трябва да е в съответствие с горепосочените принципи, като се даде описание на предложените действия, в рамките на 2 седмици от получаването на оплакването.

LTM следи резултатите и информира лицето/лицата, подало/подали оплакването за напредъка по разглеждане на оплакването, разследва твърденията и определя всички предложени действия, като прави отговор на оплакването в рамките на 3 месеца от получаването му с помощта на FSC HUB мениджъра.