



## ***Håndtering af klager og appeller i forbindelse med skov- og træcertificering***

***Bureau Veritas Certification Politik - TQR I&F Division  
V3-0 - Februar 2018***



***Move Forward with Confidence***





## 1. INTRODUKTION

Formålet med denne politik er at etablere en standardiseret struktureret proces til håndtering af klager og appeller modtaget af Bureau Veritas Certification. Formålet er også at kommunikere den standardiserede proces til alle involverede, for at sikre en professionel og ansvarlig håndtering af klager.

### **Bureau Veritas Certification definitioner**

**Anke:** En anke er defineret som en "Anke mod en certificeringsafgørelse foretaget af Bureau Veritas Certification eller afgørelse foretaget af Bureau Veritas Certification om gyldigheden af en klage over enten Bureau Veritas Certification eller et Bureau Veritas Certification Certificeret Organisation".

**Klager:** En klage defineres som "et udtryk for utilfredshed af en person eller organisation ("part") mod enten Bureau Veritas Certificering eller et Bureau Veritas Certification Certificeret Organisation".

## 2. GENERELLE PRINCIPPER

Klager og anker registreres direkte on-line af "part" på enten den globale Bureau Veritas Certification hjemmeside og (eller) direkte på Bureau Veritas Certification lokale kontors hjemmeside; Denne klageproces er offentligt tilgængelige i det samme sprog som de offentlige certificering resuméer udgivet af Bureau Veritas Certification on-line.

Denne klage / anke blanket findes også på tryk på partens anmodning.

Modtagne klager og appeller skal registreres og de oplysninger transmitteres til det relevante Bureau Veritas Certification enhed til forarbejdning.

I tilfælde af klage eller anke modtaget fra en "part", som ikke er en kunde hos Bureau Veritas Certification, skal der tages behørigt hensyn til, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at besvare, idet der tages hensyn til den potentielle forpligtigelse. I sådanne tilfælde skal indhold af svaret koordineres med kunden.

Den lokale Technical Manager (LTM) er standard kontaktperson for håndtering af klager og appeller. Hvem er den endelige ansvarlige som skal udføre denne proces:

- For klager, LTM
- For appeller, FSC HUB manager (relateret til det land, hvor appellen stammer fra).

Den relevante KPI skal overvåges som et mål for effektiviteten af proces (KPI).

En samlet gennemgang af kundens klager eller appel proces skal være en del af den årlige Ledelsens evaluering.

HUB manageren, den tekniske manager og den globale akkrediteringskoordinator skal have kendskab til alle FSC klager. Den globale tekniske direktør for Bureau Veritas Certification Holding SAS skal informeres afhængig af sværhedsgrad. I tilfælde af en kritisk risiko (såsom klager, der involverer en mulig retssag, forsikring erklæring, stævning, tab af image, akkreditering ...) skal klagen overføres til hovedkontorets juridiske kontakt.

Bureau Veritas bevarer klagerens anonymitet i henhold til kunden, hvis dette efterspørges af klageren. Bureau Veritas skal behandle anonyme klager og udtryk for utilfredshed, der ikke anses som en klage, som interessentkommentarer og adressere disse under næste audit.



### 3. SAMLEDE PROCESTRIN

For hver klage og appel, skal følgende punkter følges:

- 1) Klagen og appellen skal registreres af LTM fra den modtagende Bureau Veritas Certification enhed (i IAM). Klager / appel vil normalt være skriftlige, men hvis ikke, skal det lokale Bureau Veritas Certification kontor modtage, som modtager en officiel mundtlig klage oprette en sag i BVC-systemet (i IAM).
- 2) LTM kommunikerer detaljerne i klagen eller appellen og resultater til relevante interne parter, og hvor det kræves skal den teknisk chef være forbindelsesled til Bureau Veritas Certification (Holding) eller den relevante akkrediterede Bureau Veritas Certification enhed for at besvare en appel eller klage på en tilstrækkelig måde.
- 3) LTM skal:
  - Gemme dokumenter, sikre sporbarheden af dokumenter,
  - Kontrollerer gennemførlighed af de beslutninger og lukke sagen, når den er løst
- 4) Klageren skal tilbydes mulighed for at henvise den til FSCs løsningsproces, hvis problemet ikke er løst ved udgangen af klageprocedure med Bureau Veritas Certification.

Indsendelsen, efterforskning og afgørelse om klager / reklamationer skal undgå eventuelle diskriminerende handlinger mod parten. Denne proces skal håndteres fortroligt.

Klageren har mulighed for at henvise sin klage til ASI, hvis problemet ikke er blevet løst ved fuld implementering af Bureau Veritas Certifications egne procedurer, hvis klageren er uenig i Bureau Veritas Certifications konklusion, og/hvis klageren er utilfreds med måden, hvorpå Bureau Veritas Certification håndterede klagen. Som sidste step, kan klagen henvises til FSC.

### 4. APPELPROCES

Efter modtagelsen af appellen skal LTM afgøre, om hun eller han var involveret i den appellerede afgørelse - alle appeller skal undersøges af medarbejdere, som er forskellige fra dem, der foretog auditten og foretog den relevante certificeringsbeslutning.

Hvis hun eller han var involveret, så skal et passende kvalificeret, intern uafhængigt panel udpeges. Det udpegede panel består af: 2 personer uafhængig af den ankede afgørelse (HUBS og global akkrediteringskoordinator).

Modtagne klager skal meddeles rettidigt til den globale akkrediteringskoordinator for at støtte svaret til appellanten, og at appellen er modtaget og vil blive behandlet ved gennemgang af appel og tilknyttede filer (kontraktgennemgang, auditrapporter, certificeringsbeslutnings detaljer) efterfulgt af at udarbejde en rapport over klagen.

Kvitteringen af klagen skal anerkendes, i henhold til ovenstående principper, herunder en oversigt over den foreslåede fremgangsmåde til at følge op på appellen, inden for 2 uger efter modtagelsen.

Den globale akkrediteringskoordinator overvåger resultaterne, undersøger og angiver alle de foreslåede tiltag som reaktion på appellant (r) inden for 3 måneder efter modtagelsen af klagen med støtte fra FSC Hub manager / LTM.



## 5. KLAGEPROCES

Efter modtagelsen af klagen skal LTM afgøre, om han / hun var involveret i pågældende proces - alle klager skal undersøges af medarbejdere, som er forskellige fra dem, der foretog audit og foretog den relevante certificeringsbeslutning. Hvis han / hun var involveret, skal en passende kvalificeret intern uafhængig person(er) udpeges, og hvis ikke han / hun kan udføre undersøgelse.

Modtagelsen af klagen skal anerkendes, i henhold til ovenstående principper, herunder en oversigt over den foreslåede fremgangsmåde til at følge op på klagen, inden for 2 uger efter modtagelsen.

FSC Hub lederen skal overvåge resultaterne og holde klageren(e) orienteret om fremskridtene med at vurdere klagen, og have undersøgt påstande og angivet alle de foreslåede tiltag som reaktion på klagen inden for 3 måneder efter modtagelsen af klagen med støtte fra LTM.