



***Beschwerde- und Einspruchsmanagement
für Wald- & Holzzertifizierung***

Bureau Veritas Certification Policy – TQR I&F Division V3-0

Move Forward with Confidence



Bureau Veritas Certification – V3-0 –



Titel:	Bureau Veritas Certification Policv V 3-0 Beschwerde- und Einspruchsmanagement für Wald- & Holzzertifizierung	Datum:	2018-02 2018-02 (Übersetzung)
--------	--	--------	----------------------------------

1. EINLEITUNG

Das Ziel dieser Politik von Bureau Veritas Certification ist die Einrichtung eines Standards und strukturierten Prozesses für das Management von Beschwerden und Einsprüchen, die Bureau Veritas Certification erhält. Das Ziel dieser Politik ist außerdem, den Standardprozess bei allen Verfahren zu kommunizieren. Damit soll sichergestellt werden dass alle Einsprüche und Beschwerden in professioneller und verantwortungsvoller Weise bearbeitet werden.

Definitionen von Bureau Veritas Certification

Einspruch: Ein Einspruch ist definiert als ein „Einspruch gegen eine von Bureau Veritas Certification getätigte Zertifizierungsentscheidung, oder einer Entscheidung, die von Bureau Veritas Certification über die Gültigkeit einer Beschwerde gegen entweder Bureau Veritas Certification selbst oder einer von Bureau Veritas Certification zertifizierten Organization getroffen wurde“ .

Beschwerde: Eine Beschwerde ist definiert als ein „Ausdruck der Unzufriedenheit von einer Person oder Organisation („Partei“) entweder gegen Bureau Veritas Certification selbst oder eine von Bureau Veritas Certification zertifizierte Organisation“.

2. ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE

Beschwerden und Einsprüche werden direkt online von der „Partei“ entweder auf der globalen Bureau Veritas Certification Webseite als auch (oder) auf der lokalen Bureau Veritas Certification Webseite gemeldet. Dieses Beschwerdeformular und das Beschwerde-/Einspruchsverfahren sind öffentlich verfügbar in derselben Sprache wie die von Bureau Veritas Certification öffentlich online verfügbaren Zusammenfassungen der Zertifizierung.

Dieses Beschwerde-/Einspruchsformular ist auf Anfrage auch in Druckform erhältlich.

Eingegangene Beschwerden und Einsprüche müssen dokumentiert werden und die Details müssen an die relevante Bureau Veritas Certification Abteilung zur Bearbeitung weiterleitet werden.

Im Falle einer eingegangenen Beschwerde oder einem Einspruch von einer „Partei“, die nicht Kunde von Bureau Veritas Certifications ist, muss sorgfältig abgewogen werden, ob eine Antwort angemessen ist. Diese Abwägung erfolgt unter Berücksichtigung einer möglichen Haftung. In solchen Fällen muss der Inhalt der Antwort mit dem Kundem abgestimmt werden.

Titel:	Bureau Veritas Certification Policv V 3-0 Beschwerde- und Einspruchsmanagement für Wald- & Holzzertifizierung	Datum:	2018-02 2018-02 (Übersetzung)
--------	--	--------	----------------------------------

Der Local Technical Manager (LTM) ist die standardmäßig vorgegebene Kontaktperson für den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen.

Letztendlich verantwortlich für die Durchführung dieses Verfahrens:

- Für Beschwerden, LTM
- Für Einsprüche, FSC HUB Manager (abhängig von dem Land des Einspruchs)

Der relevante KPI muss als Maß der Effektivität des Prozesses überwacht werden.

Eine Gesamtüberprüfung der Beschwerden und Einsprüchen der Kunden muss Teil des jährlichen Management System Review sein.

Der HUB Manager, der TQR CER Technical Manager und der Global Accreditation Coordinator sollen über alle Beschwerden informiert werden. Der Global Technical Director von Bureau Veritas Certification Holding SAS soll abhängig von der Schwere informiert werden. Im Falle eines kritischen Risikos (beispielweise Beschwerden, die folgende Dinge beinhalten: einen möglichen Rechtsstreit, eine Versicherungserklärung, Gerichtsvorladungen, Imageverlust, Verlust der Akkreditierung ...) müssen die Beschwerden an die zuständige Person in der Rechtsabteilung der Zentrale weitergeleitet werden.

Bureau Veritas bewahrt die Anonymität des Beschwerdeführers in Bezug auf den Kunden, falls dies vom Beschwerdeführer gewünscht wird. Außerdem werden anonyme Beschwerden und unbegründete Unzufriedenheitsäußerungen wie Beschwerden von Stakeholdern behandelt und während des Audits adressiert.

3. Gesamte Verfahrensschritte

Für jede Beschwerde und jeden Einspruch müssen folgende Schritte eingehalten werden:

1) Die Beschwerde/ der Einspruch muss vom LTM der Bureau Veritas Certification Abteilung, bei der die Beschwerde/der Einspruch einging, dokumentiert werden. Beschwerden/Einsprüche werden normalerweise in schriftlicher Form eingereicht, aber falls nicht, sollte das Bureau Veritas Certification Büro nach Eingang der mündlichen Beschwerde einen entsprechenden Datensatz im BVC System anlegen.

2) Der LTM teilt die Details der Beschwerde oder des Einspruchs und die Befunde den relevanten internen Parteien mit, falls erforderlich soll der Technical Manager eng mit der Bureau Veritas Certification (Holding) oder der relevanten akkreditieren Bureau Veritas Abteilung zusammenarbeiten, um den Einspruch oder die Beschwerde angemessen zu beantworten.

Titel:	Bureau Veritas Certification Policv V 3-0 Beschwerde- und Einspruchsmanagement für Wald- & Holzzertifizierung	Datum:	2018-02 2018-02 (Übersetzung)
--------	--	--------	----------------------------------

3) Der LTM soll:

- Dokumente aufbewahren, die Rückverfolgbarkeit der Dokumente sicherstellen,
- Die Machbarkeit der beschlossenen Maßnahmen prüfen und den Fall abschließen, wenn er gelöst ist.

4) Es soll auf die Möglichkeit des FSC Schlichtungsverfahrens hingewiesen werden, falls die Beschwerde nach Abschluss des Bureau Veritas Certification Beschwerdeverfahrens noch nicht beigelegt ist.

Bei der Einreichung, der Untersuchung und der Entscheidung der Einsprüche/Beschwerden sollen jegliche diskriminierende Handlungen gegen die Partei vermieden werden. Dieser Prozess muss vertraulich behandelt werden.

Der Beschwerdeführer hat die Möglichkeit, die Beschwerde an ASI zu richten, falls der Sachverhalt nicht durch die volle Umsetzung der Prozeduren von Bureau Veritas Certification gelöst wurde, oder falls der Beschwerdeführer mit den Schlussfolgerungen von Bureau Veritas Certification unzufrieden ist. Dies ist auch der Fall, wenn der Beschwerdeführer unzufrieden mit der Art und Weise ist, mit der Bureau Veritas Certification die Beschwerde behandelt. Als letzten Schritt kann die Beschwerde auch an FSC gerichtet werden.

4. Einspruchsverfahren

Nach Eingang des Einspruchs soll der LTM ermitteln, ob er oder sie an der vom Einspruch betroffenen Entscheidung beteiligt war– alle Einsprüche müssen von anderen Personen untersucht werden also von denen, welche die Audits durchgeführt haben und die relevante Zertifikatentscheidung getroffen haben.

Falls er oder sie beteiligt war, dann sollte ein geeigneter, entsprechend qualifizierter unabhängiger interner Ausschuss gebildet werden. Falls er oder sie nicht beteiligt war, dann kann er oder sie die Untersuchung durchführen. Der Ausschuss besteht aus: 2 Personen von den 2 HUBS, die nicht an der von der vom Einspruch betroffenen Entscheidung beteiligt waren und dem Global Accreditation Coordinator.

Jeder eingegangene Einspruch muss zügig an den Global Accreditation Coordinator weitergeleitet werden, um dem Kläger rasch eine Rückmeldung zu geben, dass der Einspruch aufgenommen wurde und bearbeitet wird und dass die Gründe für den Einspruch untersucht werden. Dies geschieht durch

Titel:	Bureau Veritas Certification Policv V 3-0 Beschwerde- und Einspruchsmanagement für Wald- & Holzzertifizierung	Datum:	2018-02 2018-02 (Übersetzung)
--------	--	--------	----------------------------------

die Prüfung des Einspruchs und der zugehörigen Dateien (Vertragsprüfung, Auditberichte, Details der Zertifizierungsentscheidung). Anschließend wird ein Bericht erstellt, welcher den Einspruch genau schildert.

Der Eingang des Einspruchs muss innerhalb von 2 Wochen nach den oben genannten Grundsätzen bestätigt werden, inklusive einer Darstellung der geplanten Maßnahmen zur Nachverfolgung des Einspruchs.

Der Global Accreditation Coordinator soll die Ergebnisse überwachen und, mit Hilfe des FSC Hub Managers/LTMs, alle Maßnahmen, die dem Beschwerdeführer als Antwort vorgeschlagenen wurden, innerhalb von 3 Monaten nach dem Eingang festlegen und untersuchen.

5. Beschwerdeprozess

Nach Eingang der Beschwerde soll der LTM festlegen, ob er oder sie an der Entscheidung, die zur Beschwerde geführt hat, beteiligt war. Alle Beschwerden müssen von anderen Personen untersucht werden also von denen, welche die Audits durchgeführt haben und die relevante Zertifikatsentscheidung getroffen haben.

Wenn er oder sie beteiligt war, dann sollte ein geeignete und entsprechend qualifizierte interne Person (oder Personen) ernannt werden, welche der Beschwerde nachgeht. Fall er oder sie nicht beteiligt war, kann er oder sie die Untersuchung durchführen.

Der Eingang der Beschwerde muss innerhalb von 2 Wochen nach den oben genannten Grundsätzen bestätigt werden, inklusive einer Darstellung der geplanten Maßnahmen zur Nachverfolgung der Beschwerde.

Der FSC HUB Manager soll die Ergebnisse überwachen und den Beschwerdeführer über den Fortschritt der Untersuchung auf dem Laufenden halten. Er soll innerhalb von 3 Monaten nach Eingang der Beschwerde mit Unterstützung des LTMs alle Anschuldigungen untersucht haben und alle Maßnahmen festgelegt haben, die als Antwort auf die Anschuldigungen vorgeschlagen wurden.

Der LTM soll die Ergebnisse überwachen und den/die Beschwerdeführer über den Fortschritt der Bearbeitung der Beschwerde regelmäßig informieren. Innerhalb von 3 Monaten nach dem Erhalt der Beschwerde soll der LTM mit Hilfe des FSC HUB Managers die Anschuldigungen untersucht und alle als Antwort auf die Beschwerde vorgeschlagenen Maßnahmen bestimmt haben.