



***Manajemen Kompleks dan
Keberatan untuk Hutan dan Kayu***

Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division

Rev3



Move Forward with Confidence



1. PENGANTAR

Tujuan kebijakan Sertifikasi Bureau Veritas ini adalah mengembangkan standar dan proses terstruktur untuk pengelolaan Keberatan dan Tuntutan yang diterima oleh Sertifikasi Bureau Veritas. Tujuan kebijakan ini untuk mengkomunikasikan proses standar ke seluruh operasi/pelaksana dan memastikan bahwa seluruh tuntutan dan keberatan ditangani secara profesional dan bertanggungjawab.

Definisi yang digunakan Bureau Veritas Certification adalah sebagai berikut:

Appeal:

Suatu tuntutan didefinisikan sebagai “tuntutan terhadap Keputusan Sertifikasi yang dibuat oleh Bureau Veritas Certification atau keputusan yang dibuat oleh Sertifikasi Bureau Veritas terkait validitas suatu keberatan terhadap Sertifikasi Bureau Veritas atau Organisasi Bersertifikat dari Sertifikasi Bureau Veritas.

Keberatan:

Suatu keberatan didefinisikan sebagai “suatu ungkapan ketidakpuasan oleh orang atau organisasi (“pihak”) terhadap Sertifikasi Bureau Veritas atau Organisasi Tersertifikasi dari Sertifikasi Bureau Veritas.

2. PRINSIP UMUM

Keberatan dan tuntutan yang didaftarkan langsung secara *on-line* oleh 'pihak' pada situs web Sertifikasi Bureau Veritas Global dan (atau) secara langsung pada Situs Web Kantor Lokal Sertifikasi Bureau Veritas; formulir keberatan ini dan proses penuntutan/keberatan tersedia untuk publik dengan bahasa yang sama sebagaimana ringkasan sertifikasi publik dipublikasikan oleh Sertifikasi Bureau Veritas secara *on-line*.

Keberatan/tuntutan ini juga tersedia dalam bentuk cetakan/*print* atas pihak yang bersangkutan.

Keberatan dan tuntutan yang diterima harus disimpat dan detilnya di transmisikan pada Sertifikasi Bureau Veritas yang relevan untuk keperluan pemrosesan.

Bila pada kasus tertentu keberatan atau tuntutan yang diterima dari 'pihak' yang bukan client Sertifikasi Bureau Veritas, karena pertimbangan harus dilakukan apakah perlu tidaknya untuk dijawab, pertimbangkan juga potensi liabilitas. Pada beberapa kasus, isi jawaban harus dikoordinasikan dengan klien.

Menejer/Pengelola Teknis lokal [LTM] adalah saluran resmi terkait dengan keberatan dan tuntutan. Tanggung jawab terakhir untuk melaksanakan proses ini adalah:

- Untuk keberatan/komplen, LTM

Untuk tuntutan, Manajer FSC Hub [FSC Hub Manager] terkait dengan negara yang dituntut]

Local Technical Manager / Manager [LTM] adalah saluran resmi terkait keberatan dan tuntutan. Tanggung jawab final untuk melaksanakan proses ini adalah

- Untuk keberatan/komplen, LTM
- Untuk kebutuhan, FSC Hub Manager [FSC Hub Manager] terkait dengan keterangan yang di klaim,

KPI yang relevan harus dimonitor sebagai tindakan keefektifan proses [KPI].

Seluruh review/telaah atas tuntutan pelanggan/*customer* atau proses tuntutan harus merupakan bagian dari Telaah/*Review* Sistem Pengelolaan tahunan.

HUB Manajer , Manajer Teknis TQR CER dan Koordinator akreditasi Global harus diberitahu tentang semua keluhan FSC. Direktur Teknis Global dari Bureau Veritas Sertifikasi Holding SAS akan diberitahukan tergantung pada tingkat keparahannya. Dalam hal risiko penting (seperti keluhan yang melibatkan kemungkinan litigasi, pernyataan asuransi, panggilan pengadilan, hilangnya citra, akreditasi ...), pengaduan harus disampaikan ke kontak hukum HO Divisional.

Bureau Veritas mempertahankan anonimitas pengadu dalam hubungannya dengan klien, jika hal ini diminta oleh pengadu maka Bureau Veritas akan memperlakukan keluhan anonim dan ekspresi ketidakpuasan yang tidak terbukti sebagai keluhan sebagai komentar pemangku kepentingan dan hal ini akan diatasi pada audit berikutnya.

Bureau Veritas mempertahankan anonimitas pengadu dalam hubungannya dengan klien, jika hal ini diminta oleh pengadu maka Bureau Veritas akan memperlakukan keluhan anonim dan ekspresi ketidakpuasan yang tidak terbukti sebagai keluhan sebagai komentar pemangku kepentingan dan hal ini akan diatasi pada audit berikutnya.

Manajer Teknis dan Koordinator Akreditasi Global harus peduli dengan seluruh tuntutan tersebut. Direktur Teknis Sertifikasi *Bureau Veritas Global* [Bureau Veritas Certification Holding SAS] harus diberitahu dan tergantung pada tingkat keluhan/tuntutan tersebut.

Bila berada pada kasus suatu resiko yang kritis [semisal tuntutan melibatkan suatu kemungkinan litigasi, deklarasi asuransi, tuntutan hukum, hilangnya *image*/kehilangan kepercayaan dan akreditasi....) tuntutan harus ditransfer ke Kontak legal Divisi Kantor Pusat the HO Divisional legal contact.

3. LANGKAH-LANGKAH KESELURUHAN PROSES

Untuk masing-masing keberatan dan tuntutan, poin berikut harus diikuti:

1. Keluhan dan banding harus dicatat oleh LTM dari Badan Bureau Veritas penerima. Keberatan/tuntutan normalnya akan dibuat secara tertulis, namun bila tidak, kantor Sertifikasi Bureau Veritas menerima keberatan lisan secara resmi dan harus mulai melakukan perekaman pada sistem BVC (ke dalam IAM).
2. LTM mengkomunikasikan detail keberatan atau tuntutan dan temuan ke pihak-pihak internal yang relevan dimana Manajer Teknis yang diperlukan harus menjembatani dengan Sertifikasi Bureau Veritas (*Holding*) atau entitas relevan Sertifikasi Bureau Veritas yang diakreditasi agar menjawab secara memadai tuntutan atau keberatan.
3. LTM harus
 - a. Merekam dokumen, memastikan ketelusuran dokumen;
 - b. Memeriksa kelayakan pengambilan keputusan an penutupan kasus ketika diselesaikan.
4. Keberatan harus diberikan kesempatan yang merferensi/mengacu pada proses resolusi pertikaian FSC bila isu belum diselesaikan pada akhir prosedur keberatan dengan Sertifikasi Bureau Veritas. Pengumpulan, investigasi dan keputusan atas tuntutan/keberatan harus menghindari aksi/tindakan diskriminasi terhadap pihak. Proses ini harus dikelola secara rahasia.

Pelapor memiliki kesempatan untuk merujuk pengaduan ke ASI, jika masalah belum diselesaikan melalui penerapan prosedur Sertifikasi Bureau Veritas sendiri, atau jika pengadu tidak setuju dengan kesimpulan yang dicapai oleh Bureau Veritas Certification dan atau tidak puas dengan cara Bureau Veritas Certification menangani keluhan. Sebagai langkah akhir, pengaduan dapat dirujuk ke FSC.

4. PROSES TUNTUTAN

Saat menerima tuntutan LTM harus menentukan bila dia dilibatkan pada keputusan tuntutan – seluruh tuntutan harus diinvestigasi oleh orang yang berbeda dari mereka yang melaksanakan audit dan dibuat keputusan sertifikasi yang relevan.

Bila seseorang terlibat, kemudian panel internal independen yang berkemampuan/*qualified* tersedia harus ditunjuk, dan jika orang tersebut [pria/wanita] dapat melaksanakan investigasi. Panel terdiri dari 2 orang independen pengambil keputusan yang dituntut dari 2 HUBS dan koordinator akreditasi global.

Tuntutan apapun yang diterima harus dikomunikasikan dengan pertimbangan waktu yang tepat pada Koordinator Akreditasi Global untuk mendukung jawaban terhadap penuntut dan tuntutan telah diterima dan akan diproses serta melakukan investigasi di lapangan terkait tuntutan tersebut, melalui penelaahan/*review* tuntutan dan dokumen-dokumen terkait [semisal *review/telaah* kontrak, laporan audit, rincian pengambilan keputusan sertifikasi] yang dilanjutkan dengan persiapan rincian laporan tuntutan.

Tanda terima tuntutan harus diketahui dan diakui, sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut di atas, termasuk *outline* tindakan aksi yang diusulkan untuk melakukan tindak lanjut tuntutan, dan menerimanya dalam waktu 2 minggu.

Koordinator akreditasi Global harus memantau hasil, telah menginvestigasikan dan menspesifikasi seluruh aksi yang diusulkan dalam merespon/menanggapi penuntut dalam waktu 3 bulan penerimaan tuntutan dengan dukungan FSC Hub Manager/LTM.

5. PROSES KOMPLEN

Ketika menerima keluhan LTM/FSC HUB Manager harus menentukan bila orang tersebut [laki-laki/perempuan] terlibat dalam proses yang dipertanyakan – seluruh keluhan harus diinvestigasi oleh orang-orang yang berbeda dari

mereka pelaku audit dan dibuat keputusan sertifikasi yang relevan. Bila orang tersebut [laki atau perempuan] yang terlibat, kemudian orang internal independen yang berkemampuan [*qualified*] siap beraksi, dan orang tersebut harus ditunjuk, dan bila tidak orang tersebut dapat melaksanakan investigasi.

Tanda terima keluhan harus dikenali dan diakui, sesuai dengan prinsip di atas, termasuk *outline* tindakan aksi yang diusulkan untuk menindaklanjuti keluhan, dalam waktu 2 minggu dari diterimanya keluhan. FSC Hub Manager harus memantau hasil dan menjaga pengusul tuntutan yang diinformasikan perkembangan evaluasi tuntutan, dan telah melakukan investigasi dugaan dan melakukan spesifikasi tindakan-tindakan yang diusulkan dalam menanggapi keluhan dalam waktu 3 bulan dari saat diterimanya keluhan dengan dukungan LTM. LTM akan memantau hasil dan menjaga agar para pengadu diberitahu tentang kemajuan dalam mengevaluasi pengaduan, dan telah menyelidiki tuduhan dan menetapkan semua tindakan yang diusulkan sebagai tanggapan atas pengaduan dalam waktu 3 bulan setelah menerima pengaduan dengan dukungan dari FSC HUB Manager