



Complaints and Appeals Management for Forest & Wood Certification

Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division

Rev3



Move Forward with Confidence



1. INTRODUCTION

본 Bureau Veritas Certification 정책의 목적은 Bureau Veritas Certification 에 의해 접수된 불평 및 이의 처리를 위한 표준/구조화 된 프로세스를 수립하는 것입니다. 본 정책의 목적은 불만/이의처리 운영의 표준 프로세스를 알리고 모든 이의 제기 및 불만 사항이 전문적이고 책임 있는 방식으로 처리되도록 하는 것입니다

Bureau Veritas Certification 에서 사용하는 정의는 다음과 같습니다.

이의제기:

이의제기는 "Bureau Veritas Certification 의 인증결정 또는 Bureau Veritas 인증사 및 인증 유효성에 관한 불만"로 정의됩니다.

불만:

불만은 "Bureau Veritas Certification 또는 Bureau Veritas Certification 인증사"에 대한 개인 또는 조직 ("당사자")의 불만의 표현으로 정의됩니다.

2. GENERAL PRINCIPLES

불만 및 이의제기는 Global Bureau Veritas 인증 웹 사이트와 Bureau Veritas 인증 현지 사무소 웹 사이트 (또는)에 직접 "당사자"가 온라인으로 등록합니다; 본 불만 신고 양식 및 불만 / 이의 신청 절차는 Bureau Veritas Certification 온라인에 게시 된 일반 인증 요약과 동일한 언어로 공개됩니다.

본 불만 / 이의 제기 양식은 당사자의 요청에 따라 인쇄 될 수 있습니다.

접수 된 불만 및 이의 제기는 기록되어야하며 세부 정보는 관련 Bureau Veritas 에 전달되어 처리되어야합니다

Bureau Veritas Certification 고객이 아닌 "당사자"로부터 접수 된 불만 또는 이의 제기의 경우 잠재적 책임을 고려하여 답변하기에 적절한 지 여부를 신중히 고려해야 합니다. 이 경우 응답 내용은 고객과 협의 되어야 합니다.

LTM (Local Technical Manager)은 불만 사항 및 이의 제기를 처리하기 위한 기본 채널입니다. 본 프로세스의 최종 책임은

- 불만의 경우, LTM
- 이의제기의 경우, FSC HUB manager

해당 KPI 는 프로세스의 효율성 (KPI)의 척도로서 모니터링 되어야 합니다.

고객의 불만 또는 이의제기 절차의 전반적인 검토는 경영검토의 포함되어야 합니다

HUB Manager, TQR CER TM 및 글로벌 인증 코디네이터는 모든 FSC 불만 사항을 통보받습니다. Bureau Veritas Certification Holding SAS 의 Global Technical Director 는 심각성에 따라 통보받습니다. 중대한 위험 (소송, 보험 신고, 법원 소환, 이미지 손실, 인가 등의 불만 제기 등)의 경우 불만 사항은 HO Divisional 법률 담당자에게 이전해야 합니다.

Bureau Veritas 는 신고자의 요청이있는 경우 고객과 관련하여 신고자의 익명성을 유지하며 신고자가 신고하지 않은 익명의 신고 및 불만 사항을 신고하고 다음 감사에서 이를 처리해야 합니다.

3. OVERALL PROCESS STEPS

불만 사항과 이의 제기에 대해 다음 사항을 준수해야 합니다.

1) 불만 사항과 이의제기는 해당 국가의 Bureau Veritas 의 LTM 에 의해 기록되어야 합니다. 불만 / 이의제기는 일반적으로 서면으로 이루어 지지만 그렇지 않은 경우 공식 구두 불만을 접수 한 Bureau Veritas 사무소는 BVC 시스템에서 기록을 시작해야 합니다

2) LTM 은 불만 또는 이의 제기의 세부 사항을 관련 내부 당사자에게 전달하며 TM 은 이의 또는 불만 사항에 적절하게 응답하기 위해 Bureau Veritas Certification (Holding) 또는 해당 국가의 Bureau Veritas 와 연락해야 합니다.

3) LTM 은:

- 문서 기록 및 문서의 추적성을 보장해야 한다.,
- 결정의 타당성을 점검하고 해결된 경우 완료처리 하여야 한다.

4) Bureau Veritas 에서 불만 사항이 해결되지 않은 경우 FSC 의 분쟁 해결 절차에 이의를 제기 할 수 있는 기회를 제공해야 합니다

이의제기/ 불만에 대한 제출, 조사 및 결정은 당사자에 대한 차별이 없어야 합니다. 본 프로세스는 기밀로 관리되어야 합니다.

불만/이의제기자는 Bureau Veritas 의 절차를 완전히 이행하여 문제가 해결되지 않았거나 Bureau Veritas 가 도달 한 결론에 이의가 있거나 불만족하는 경우 또는 Bureau Veritas 의 불만처리방법에 불만족한 경우 ASI 에 신고 할 기회가 있습니다. 궁극적 인 조치로서 불만은 FSC 에 회부 될 수 있습니다

4. APPEALS PROCESS

이의사항을 접수하면 LTM 은 제기된 사항에 관계되었는지 여부를 확인해야 합니다- 모든 이의사항은 심사 및 인증결정을 하지 않은 인원이 조사하여야 합니다. 만약 조사자가 개입되었다면 독립적인 패널이 참여하여야 하며 그렇지 않다면 조사를 수행할 수 있습니다. 패널은 2 인으로 구성되며 이의 제기된 결정과 독립적인 글로벌 인정 담당자 입니다. 접수 된 모든 이의 제기는 적법한 방법으로 Global accreditation Coordinator 에게 전달되어야 하며 이의가 접수되어 처리 될 것이라는 이의제기자의 답변을 뒷받침하고 항소 및 관련 파일을 검토하여 이의제기 근거를 조사해야 합니다 검토, 감사 보고서, 인증 결정 세부 정보)를 작성한 다음 이의제기를 자세히 설명하는 보고서를 준비합니다.

이의 제기를 접수 후 2 주 이내에 이의 제기 후속 조치 할 활동, 개요 및 상기 원칙에 따라 이의 제기가 접수 되어야 합니다.

글로벌 인정 담당자는 FSC 허브 관리자 / LTM 의 지원을 받아 이의 제기를 접수 한 후 3 개월 이내에 결과를 모니터하고, 이의제기자에 대한 응답으로 제안 된 모든 조치를 조사해야 합니다.

5. COMPLAINTS PROCESS

불만을 접수하면 LTM 은 제기된 사항에 관계되었는지 여부를 확인해야 합니다- 모든 불만은 심사 및 인증결정을 하지 않은 인원이 조사하여야 합니다. 만약 조사자가 개입되었다면 독립적인 패널이 참여하여야 하며 그렇지 않다면 조사를 수행할 수 있습니다. 패널은 2 인으로 구성되며 불만 제기된 결정과 독립적인 글로벌 인정 담당자 입니다.

불만 접수 후 2 주 이내에 이의 제기 후속 조치 할 활동, 개요 및 상기 원칙에 따라 불만이 접수 되어야 합니다.

LTM 은 결과를 모니터링하고 불만 사항을 진척 상황에 대한 정보를 제공하고 진술 내용을 조사하고 FSC HUB 관리자의 지원으로 불만을 접수 한 후 3 개월 이내에 해당 불만에 대한 응답으로 제안 된 모든 조치를 지정해야 합니다 .