



Complaints and Appeals Management for Forest & Wood Certification

Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division

Rev3

Move Forward with Confidence



**BUREAU
VERITAS**

1. INTRODUCTION

The purpose of this Bureau Veritas Certification policy is to establish a standard and structured process for the management of Complaints and Appeals received by Bureau Veritas Certification. The purpose of this policy is to communicate the standard process to all operations to ensure that all appeals and complaints are handled in a professional and responsible manner.

The definitions used by Bureau Veritas Certification are the following:

ບົດນຳ

ນະໂຍບາຍການຮັບຮອງບູໂລເວອວິທັດນີ້ແມ່ນເພື່ອສ້າງຂະບວນການທີ່ມີມາດຕະຖານແລະໂຄງສ້າງສຳລັບການຄຸ້ມຄອງການຮ້ອງທຸກແລະການອຸທອນທີ່ໄດ້ຮັບໂດຍ ບູໂລເວອວິທັດເຊີທີຟິເຄຊັນ. ຈຸດປະສົງຂອງນະໂຍບາຍນີ້ແມ່ນເພື່ອເຜີຍແຜ່ຂະບວນການມາດຕະຖານເພື່ອການດຳເນີນງານທັງໝົດເພື່ອໃຫ້ແນ່ໃຈວ່າການອຸທອນແລະການຮ້ອງທຸກທັງໝົດຖືກຈັດການໃນລັກສະນະເປັນມືອາຊີບແລະຄວາມຮັບຜິດຊອບ.

ຂໍ້ກຳໜົດທີ່ໃຊ້ໂດຍບູໂລເວອວິທັດເຊີທີຟິເຄຊັນມີດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

Appeal:

An Appeal is defined as an “Appeal against a Certification Decision made by Bureau Veritas Certification or Decision made by Bureau Veritas Certification on the validity of a complaint against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation”.

ການອຸທອນ

ການອຸທອນຫມາຍເຖິງ "ການອຸທອນກັບການຕັດສິນໃຈກ່ຽວກັບການຢັ້ງຢືນໂດຍບູໂລເວອວິທັດເຊີທີຟິເຄຊັນ. ຫຼືການຕັດສິນໃຈໂດຍການຕັ້ງຖານໃຫມ່. ກ່ຽວກັບຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງການຮ້ອງທຸກກ່ຽວກັບການສົ່ງອອກ, ການຢັ້ງຢືນຫຼືອົງການຢັ້ງຢືນການສຳຫຼວດ."

Complaints:

A complaint is defined as “an expression of dissatisfaction by a person or organization (“party”) against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation”.

ການຮ້ອງທຸກ:

ການຮ້ອງທຸກແມ່ນອ້າງອີງເຖິງ "ການສະແດງຄວາມບໍ່ພໍໃຈຂອງບຸກຄົນຫຼືອົງການຈັດຕັ້ງ (" ອົງການ ") ຕໍ່ກັບບູໂລເວອວິທັດເຊີທີຟິເຄຊັນ

2. GENERAL PRINCIPLES

Complaints and appeals are registered directly on-line by the “party” on either the global Bureau Veritas Certification website and (or) directly on the Bureau Veritas Certification local office’s website; This complaint form and the complaint/appeal process is publicly available in the same languages as the public certification summaries published by Bureau Veritas Certification on-line.

ຫຼັກການທົ່ວໄປ

ການຮ້ອງທຸກແລະການອຸທອນຈະຖືກລົງທະບຽນໂດຍກົງໂດຍ "ອົງການ" ໃນຫ້ອງການທົ່ວໂລກທົ່ວໂລກ ແລະ (ຫຼື) ໂດຍກົງຢູ່ໃນເວັບໄຊທ໌ຂອງ ບູໂລເວອລິທັດເຊີທິຟິເຄຊັນ; ແບບຟອມການຮ້ອງທຸກນີ້ແລະ ຂະບວນການຮ້ອງຮຽນ / ການອຸທອນແມ່ນມີຢູ່ໃນສາທາລະນະທີ່ມີພາສາດຽວກັນກັບແບບຟອມສະຫຼຸບ ການຮັບຮອງຈາກລັດທີ່ສະໜອງໂດຍ ບູໂລເວອລິທັດເຊີທິຟິເຄຊັນ ອອນໄລນ໌.

This complaint/appeal form is also available in print on party’s request.

Complaints and appeals received must be recorded and the details transmitted to the relevant Bureau Veritas Certification entity for processing.

ແບບຟອມການຮ້ອງຮຽນ / ການອຸທອນນີ້ແມ່ນມີຢູ່ໃນແບບຟອມທີ່ຮ້ອງຂໍໂດຍຫນ່ວຍງານ. ການ ຮ້ອງທຸກແລະການອຸທອນທີ່ໄດ້ຮັບນັ້ນຕ້ອງໄດ້ຖືກບັນທຶກແລະລາຍລະອຽດຈະຖືກສົ່ງຕໍ່ໄປຫາອົງການທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງ ບູໂລເວອລິທັດເຊີທິຟິເຄຊັນ ເພື່ອປະຕິບັດ.

In case of complaint or appeal received from a “party” which is not a Bureau Veritas Certification client, due consideration must be given whether or not it is appropriate to answer, taking into account potential liability. In such cases, the content of the answer must be coordinated with the client.

The Local Technical Manager (LTM) is the default channel for dealing with the complaints and appeals. End-responsible to carry out this process:

- For complaints, LTM
- For appeals, FSC HUB manager (related with the country of the appeal).

The relevant KPI must be monitored as a measure of effectiveness of the process (KPI).

An overall review of customer’s complaints or appeal process must be part of the annual Management System Review.

ໃນກໍລະນີຂອງການຮ້ອງຮຽນຫຼືການອຸທອນທີ່ໄດ້ຮັບຈາກ "ຫນ່ວຍງານ" ທີ່ບໍ່ແມ່ນລູກຄ້າຮັບຮອງ. ຈາກ ບູ ໂລເວອລິທັດເຊີທິຟິເຄຊັນ ພິຈາລະນາວ່າຄໍາຕອບແມ່ນເຫມາະສົມຫຼືບໍ່, ໂດຍພິຈາລະນາຄວາມ ຮັບຜິດຊອບທີ່ເກີດຂຶ້ນ. ໃນກໍລະນີນີ້, ເນື້ອໃນຕອບສະໜອງຕ້ອງໄດ້ຮັບການປະສານສົມທົບກັບລູກຄ້າ.

ຜູ້ຈັດການດ້ານເຕັກນິກທ້ອງຖິ່ນ (LTM) ແມ່ນຜູ້ຮັບຜິດຊອບໃນການປະຕິບັດຂັ້ນຕອນນີ້:
ແລະການອຸທອນ. ຮັບຜິດຊອບໃນການປະຕິບັດຂັ້ນຕອນນີ້:

- ສໍາລັບຄໍາຮ້ອງຮຽນຂອງ LTM

- ສໍາລັບການຮຽກຮ້ອງ ຜູ້ຈັດການ FSC HUB (ກ່ຽວຂ້ອງກັບປະເທດທີ່ອຸດົມສົມບູນ)

KPI ຕ້ອງໄດ້ຮັບການກວດສອບເພື່ອວັດແທກປະສິດທິພາບຂອງຂະບວນການ. KPI ການທົບທວນຄືນຂອງຂະບວນການຮ້ອງຮຽນຫຼືການອຸທອນຂອງລູກຄ້າທັງໝົດຕ້ອງເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງການທົບທວນລະບົບການຄຸ້ມຄອງປະຈໍາປີ.

The HUB Manager, the TQR CER Technical Manager and the Global accreditation Coordinator shall be informed of all FSC complaints. The Global Technical Director of Bureau Veritas Certification Holding SAS shall be notified depending upon severity. In case of a critical risk (such as complaints involving a possible litigation, insurance declaration, court summons, loss of image, accreditation...) the complaints must be transferred to the HO Divisional legal contact.

ຜູ້ຈັດການ HUB, ຜູ້ຈັດການດ້ານເຕັກນິກ TQR CER ແລະຜູ້ປະສານງານການຮັບຮອງທົ່ວໂລກຈະໄດ້ຮັບການແຈ້ງໃຫ້ຊາບກ່ຽວກັບການຮ້ອງທຸກຂອງ FSC ທັງໝົດ. ຜູ້ອໍານວຍການດ້ານເຕັກນິກຂອງ Global Certification Bureau Veritas, SAS Holdings ຈະຕ້ອງໄດ້ຮັບຄວາມຮຸນແຮງ. ໃນກໍລະນີຂອງຄວາມສ່ຽງທີ່ສໍາຄັນ (ເຊັ່ນ: ການຮ້ອງທຸກກ່ຽວກັບການຮ້ອງຟ້ອງ, ການປະກາດການປະກັນໄພ, ການຮຽກຮ້ອງຂອງສານ, ການສູນເສຍພາບ, ການຮັບຮອງ, ...) ການຮ້ອງຮຽນຈະຕ້ອງຖືກໂອນເຂົ້າຫ້ອງການທາງດ້ານກົດໝາຍ.

Bureau Veritas retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant and shall treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit.

ບູໂລເວອລິທັດ ຮັກສາຄວາມລັບຂອງຜູ້ຮຽກຮ້ອງໃນການພົວພັນກັບລູກຄ້າ, ຖ້າຫາກວ່ານີ້ແມ່ນຮ້ອງຂໍໂດຍຜູ້ຮ້ອງຮຽນແລະຈະປະຕິບັດຕາມຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ບໍ່ມີຊື່ສຽງແລະການສະແດງຄວາມບໍ່ພໍໃຈທີ່ບໍ່ໄດ້ພິສູດ.

3. OVERALL PROCESS STEPS

For each complaint and appeal, the following points must be followed:

ຂະບວນການຂອງຂະບວນການທັງຫມົດ

ສໍາລັບແຕ່ລະຄໍາຮ້ອງທຸກແລະການອຸທອນ, ຈຸດດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້ຕ້ອງປະຕິບັດຕາມ:

- 1) The complaint and appeal must be recorded by the LTM of the receiving Bureau Veritas Certification Entity. Complaints/appeals will normally be made in writing, but if not, Bureau Veritas Certification office receiving the official oral complaint shall initiate a record in BVC system.

ການຮ້ອງຮຽນແລະການອຸທອນຕ້ອງຖືກບັນທຶກໄວ້ໂດຍ LTM ຂອງອົງການຍັງຢືນ ບູໂລເວອລິທັດເຊີທິຟີເຄຊັນ. ການຮ້ອງທຸກ / ການອຸທອນຈະຖືກຂຽນເປັນລາຍລັກອັກສອນ, ແຕ່ຖ້າບໍ່, ບູໂລເວອລິທັດເຊີທິຟີເຄຊັນ ຍອມຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກທາງປາກຢ່າງເປັນທາງການທີ່ຈະເລີ່ມຕົ້ນບັນທຶກໃນລະບົບ BVC.

- 2) LTM communicates the details of the complaint or appeal and findings to relevant internal parties where required Technical Manager shall liaise with Bureau Veritas Certification (Holding) or the relevant accredited Bureau Veritas Certification entity in order to reply adequately to the appeal or complaint.

LTM ຈະສື່ສານລາຍລະອຽດຂອງການຮ້ອງຮຽນຫຼືການອຸທອນກັບພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງພາຍໃນທີ່ຜູ້ອໍານວຍການດ້ານວິຊາການຕ້ອງມີການຕິດຕໍ່ກັບ Bureau Veritas Certification (Holding) ຫຼື ອົງການຮັບຮອງ ບູໂລເວອລິທັດ ທີ່ຖືກຮັບຮອງເພື່ອຕອບສະຫນອງຕໍ່ການຮ້ອງທຸກຫຼືຄໍາຮ້ອງທຸກ.

- 3) LTM shall:

- record documents, ensure traceability of documents,
- check the feasibility of the decisions and closes the case when solved

LTM ຕ້ອງ:

ບັນທຶກເອກະສານ, ຮັບປະກັນການຕິດຕາມກວດກາເອກະສານ,
ກວດເບິ່ງຄວາມບໍ່ພໍໃຈຂອງການຕັດສິນໃຈແລະປິດກໍລະນີເມື່ອແກ້ໄຂ

- 4) Complaint shall be offered the opportunity to refer it to FSC's dispute resolution process if the issue has not been resolved at the end of the complaint procedure with Bureau Veritas Certification.

ການຮ້ອງຮຽນຈະຖືກນໍາສະເໜີໂອກາດທີ່ຈະອ້າງອີງໃສ່ການແກ້ໄຂຂອງ FSC ກ່ຽວກັບການແກ້ໄຂຖ້າຫາກວ່າບັນຫາບໍ່ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂເມື່ອທ້າຍຂັ້ນຕອນການຮ້ອງທຸກກັບ ບູໂລເວອລິທັດເຊີທິຟີເຄຊັນ.

The submission, investigation and decision on appeals/complaints shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

ການຍື່ນສະເໜີ, ການສືບສວນແລະການຕັດສິນໃຈກ່ຽວກັບການອຸທອນ / ການຮ້ອງທຸກຈະຖືກເວັ້ນການກະທຳທີ່ຖືກຈຳແນກຕໍ່ກັບຝ່າຍ. ຂະບວນການນີ້ຕ້ອງໄດ້ຮັບການຄຸ້ມຄອງເປັນຄວາມລັບ.

The complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI, if the issue has not been resolved through the full implementation of Bureau Veritas Certification's own procedures, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by the Bureau Veritas Certification and/ or is dissatisfied by the way Bureau Veritas Certification handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC.

ຜູ້ຮ້ອງຟ້ອງມີໂອກາດທີ່ຈະສົ່ງຄຳຮ້ອງທຸກຂອງຕົນໃຫ້ກັບ ASI ຖ້າຫາກວ່າບັນຫາບໍ່ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂໂດຍຜ່ານການດຳເນີນການຢ່າງເຕັມທີ່ຂອງຂັ້ນຕອນຂອງຕົນເອງຂອງ ບູໂລເວອລິທັດເຊີທິຟິເຄຊັນ. ຫຼືຖ້າຜູ້ຮ້ອງຮຽນບໍ່ເຫັນດີກັບຂໍ້ສະຫລຸບທີ່ໄດ້ຮັບໂດຍໃບຢັ້ງຢືນ ບູໂລເວອລິທັດ ແລະ / ຫຼືບໍ່ພໍໃຈກັບ ບູໂລເວອລິທັດເຊີທິຟິເຄຊັນ. ໄດ້ແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ. ໃນຂັ້ນຕອນສຸດທ້າຍ, ການຮ້ອງຮຽນສາມາດຖືກສົ່ງໄປຫາ FSC.

4. APPEALS PROCESS

Upon receipt of the appeal LTM shall determine if she or he was involved in the appealed decision – all appeals must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision.

ຂະບວນການອຸທອນ

ເມື່ອໄດ້ຮັບການອຸທອນ, LTM ຈະໄດ້ຮັບການພິຈາລະນາຖ້າຜູ້ສະໜັກໄດ້ຖືກສືບສວນໃນການຕັດສິນທາງອຸທອນ - ທຸກໆການອຸທອນຕ້ອງຖືກກວດສອບໂດຍຄະນະຜູ້ແທນທີ່ແຕກຕ່າງຈາກຜູ້ທີ່ເຮັດການກວດສອບແລະຕັດສິນໃຈຮັບຮອງ.

If she or he was involved, then a suitable qualified internal independent panel shall be appointed, and if not she or he can carry out the investigation. The panel is composed of: 2 person independent from the appealed decision from 2 HUBS and the Global accreditation coordinator.

ຖ້າຜູ້ທຳລັງມີສ່ວນຮ່ວມ, ຄະນະກຳມະການເອກະຊົນທີ່ມີຄຸນຄ່າທີ່ເໝາະສົມຈະຖືກແຕ່ງຕັ້ງແລະຖ້າວ່າຜູ້ນັ້ນບໍ່ສາມາດດຳເນີນການສືບສວນ. ຄະນະກຳມະການດັ່ງກ່າວປະກອບມີ: ຜູ້ຕັດສິນທີ່ເປັນເອກະລາດ 2ຄົນທີ່ຖືກອຸທອນໂດຍ 2 HUBS ແລະຜູ້ປະສານງານດ້ານການປະຕິບັດຕາມລະບຽບທົ່ວໂລກ.

Any appeal received must be communicated in a timely manner to the Global accreditation Coordinator to support the answer to the appellant that the appeal has been received and will be processed and to investigate the grounds of the appeal, by reviewing the appeal and associated files (contract review, audit reports, certification decision details) followed by preparing a report detailing the appeal.

ການອຸທອນໃດ ໆ ທີ່ໄດ້ຮັບຈະຕ້ອງໄດ້ຮັບການແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ປະສານວຽກການຮັບຮອງລະບົບສາກົນເພື່ອສະໜັບສະໜູນຄຳຕອບແກ່ຜູ້ອຸທອນວ່າໄດ້ຮັບອຸທອນແລ້ວແລະຈະໄດ້ຮັບການດຳເນີນການແລະກວດສອບເຫດຊອບທາງໂດຍການກວດສອບຄຳ ອຸທອນແລະໄຟທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ (ທົບທວນລາຍວຽກການກວດສອບລາຍລະອຽດການຕັດສິນໃຈໃນການຮັບຮອງ) ຕາມດ້ວຍການຈັດເຮັດລາຍວຽກທີ່ລະບຸລາຍລະອຽດການອຸທອນ

The receipt of the appeal must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the appeal, within 2 weeks of receiving it.

ການຮັບອຸທອນຕ້ອງໄດ້ຮັບການຍອມຮັບຕາມຫລັກການຂ້າງຕົ້ນລວມເຖິງໂຄງຮ່າງຂອງຂັ້ນຕອນການດຳເນີນການທີ່ສະເໜີເພື່ອຕິດຕາມອຸທອນພາຍພາຍໃນ 2 ອາທິດນັບຈາກທີ່ໄດ້ຮັບ

Global accreditation coordinator shall monitor the results, have investigated and specified all its proposed actions in response to appellant(s) within 3 months of receiving the appeal with the support of FSC Hub manager / LTM.

ຜູ້ປະສານວຽກດ້ານການຮັບຮອງລະບົບສາກົນຈະກວດສອບຜົນລັບໄດ້ກວດສອບແລະລະບຸການດຳເນີນການທີ່ສະເໜີທັງຫມົດຂອງຕົນເພື່ອຕອບສະໜອງຕໍ່ຜູ້ອຸທອນພາຍໃນ 3 ເດືອນນັບຈາກທີ່ໄດ້ຮັບການອຸທອນໂດຍໄດ້ຮັບການສະໜັບສະໜູນຈາກຜູ້ຈັດການ FSC Hub / LTM

5. COMPLAINTS PROCESS

Upon receipt of the complaint LTM shall determine if she/he was involved in the process in question – all complaints must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision. If s/he was involved, then a suitable qualified internal independent person(s) shall be appointed, and if not she/he can carry out the investigation.

ຂະບວນການຮ້ອງຮຽນ

ເມື່ອໄດ້ຮັບການຮ້ອງຮຽນ LTM ຈະຕ້ອງພິຈາລະນາວ່າຕົນມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງກັບຂະບວນການທີ່ເປັນ
ບັນຫາຫລືບໍ່ - ການຮ້ອງຮຽນທັງໝົດຕ້ອງໄດ້ຮັບການກວດສອບໂດຍບຸກຄະລາກອນທີ່ແຕກຕ່າງຈາກຜູ້
ທີ່ດຳເນີນການກວດສອບແລະຕັດສິນໃຈກ່ຽວກັບການຮັບຮອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຫາກບຸກຄົນນັ້ນມີສ່ວນ
ກ່ຽວຂ້ອງໃຫ້ກຳໜົດບຸກຄົນທີ່ມີຄຸນສົມບັດສົມພາຍໃນທີ່ເໝາະສົມແລະຖ້າບໍ່ສາມາດ ດຳເນີນການ
ສອບສວນໄດ້

The receipt of the complaint must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint, within 2 weeks of receiving it.

ການຮັບເລື່ອງຮ້ອງຮຽນຕ້ອງໄດ້ຮັບການຍອມຮັບຕາມຫລັກການຂ້າງຕົ້ນລວມເຖິງໂຄງຮ່າງຂອງຂັ້ນ
ຕອນການດຳເນີນການທີ່ສະເໜີເພື່ອຕິດຕາມການຮ້ອງຮຽນພາຍໃນ 2 ອາທິດນັບຈາກວັນທີ່ໄດ້ຮັບ

LTM shall monitor the results and keep the complainant(s) informed of progress in evaluating the complaint, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of FSC HUB Manager.

LTM ຈະກວດສອບຜົນລັບແລະແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງຮຽນທາບເຖິງຄວາມຄືບໜ້າໃນການປະເມີນການຮ້ອງ
ຮຽນແລະໄດ້ກວດສອບຂໍ້ກ່າວຫາແລະລະບຸການດຳເນີນການທີ່ສະເໜີທັງໝົດເພື່ອຕອບສະຫນອງຕໍ່
ການຮ້ອງຮຽນພາຍໃນ 3 ເດືອນນັບຈາກທີ່ໄດ້ຮັບການຮ້ອງຮຽນ ໂດຍໄດ້ຮັບການສະໜັບສະຫນູນຈາກ
FSC HUB Manager