



***Pengurusan Aduan dan Rayuan  
untuk Pensijilan Hutan & Kayu***

*Polisi Pensijilan Bureau Veritas - Bahagian TQR I&F*

*Rev3*



***Move Forward with Confidence***



## **1. PENGENALAN**

Tujuan polisi Bureau Veritas Certification ini adalah untuk mewujudkan satu proses yang seragam dan berstruktur dalam pengurusan aduan dan rayuan yang diterima oleh Bureau Veritas Certification. Tujuan polisi ini adalah untuk menyampaikan proses yang seragam untuk semua operasi bagi memastikan semua rayuan dan aduan ditangani secara profesional dan bertanggungjawab.

Takrif yang digunakan oleh Bureau Veritas Certification adalah seperti berikut:

### **Rayuan:**

Rayuan ditakrifkan sebagai "Rayuan terhadap Keputusan Persijilan yang dibuat oleh Bureau Veritas Certification atau Keputusan yang dibuat oleh Bureau Veritas Certification mengenai kesahihan aduan samada terhadap Bureau Veritas Certification atau oleh Organisasi yang Disijilkan oleh Bureau Veritas Certification".

### **Aduan:**

Aduan ditakrifkan sebagai "satu ungkapan rasa tidak puas hati oleh seseorang atau organisasi ("pihak") terhadap Bureau Veritas Certification atau Organisasi yang Disijilkan oleh Bureau Veritas Certification".

## **2. PRINSIP ASAS**

Aduan dan rayuan boleh didaftarkan secara atas talian oleh mana-mana “pihak” samada melalui laman web Bureau Veritas Certification global dan (atau) secara terus ke laman web Bureau Veritas Certification tempatan; borang aduan dan proses aduan/rayuan aduan adalah disediakan kepada umum dalam bahasa yang sama seperti ringkasan pensijilan yang diterbitkan oleh Bureau Veritas Certification di dalam talian.

Borang rayuan/aduan juga boleh didapati secara bercetak atas permintaan “pihak”.

Aduan dan rayuan yang diterima mesti direkodkan dan butiran akan dihantar kepada pihak Bureau Veritas Certification yang berkenaan untuk diproses.

Bagi kes aduan atau rayuan yang diterima daripada "pihak" yang bukan pelanggan Bureau Veritas Certification, pertimbangan yang sewajarnya akan diberikan sama ada ia adalah sesuai atau tidak untuk dijawab, dan mengambil kira potensi liabiliti. Dalam kes sedemikian, kandungan dalam jawapan akan diselaraskan dengan pelanggan.

Pengurus Teknikal Tempatan (LTM) adalah saluran utama menguruskan aduan dan rayuan. Pihak terakhir yang bertanggungjawab untuk menjalankan proses ini:

- Untuk aduan, LTM
- Untuk rayuan, pengurus FSC HUB (berkaitan dengan negara di mana rayuan dibuat).

KPI yang sesuai perlu dipantau sebagai ukuran keberkesanan proses (KPI).

Penelitian terhadap keseluruhan aduan pelanggan atau proses rayuan mesti menjadi sebahagian daripada Semakan Sistem Pengurusan tahunan.

Pengurus HUB, Pengurus Teknikal TQR CER dan Penyelaras Akreditasi Global hendaklah dimaklumkan mengenai semua aduan FSC. Pengarah Teknikal Global Bureau Veritas Certification Holding SAS akan dimaklumkan bergantung kepada keterukan. Dalam kes risiko kritikal (seperti aduan yang melibatkan tindakan undang-undang, pengisytiharan insurans, saman mahkamah, kehilangan imej, akreditasi...) aduan hendaklah dipindahkan kepada HO bahagian hubungan undang-undang.

Bureau Veritas mengekalkan kerahsiaan nama dan butiran pengadu yang berkaitan dengan pelanggan, jika ini diminta oleh pengadu dan akan melayan aduan tanpa butiran pengadu dan ungkapan ketidakpuasan yang tidak

*Polisi Pengurusan Aduan dan Rayuan Bureau Veritas Certification  
untuk Persijilan Hutan dan Kayu*

---

dipertikaikan sebagai aduan sebagai komen daripada pihak berkepentingan dan akan menanganinya semasa audit yang akan datang.

### **3. LANGKAH-LANGKAH PROSES SECARA KESELURUHAN**

Bagi setiap aduan dan rayuan, perkara-perkara berikut perlu dipatuhi:

1) Aduan dan rayuan hendaklah direkodkan oleh LTM di mana Bureau Veritas Certification menerima aduan. Aduan/rayuan biasanya akan dibuat secara bertulis, tetapi jika sebaliknya, pejabat Bureau Veritas Certification yang menerima aduan rasmi melalui lisan hendaklah merekodkan ke dalam sistem BVC.

2) LTM akan menyampaikan butiran aduan atau rayuan dan penemuan kepada pihak dalaman yang berkenaan, apabila perlu Pengurus Teknikal akan berhubung dengan Bureau Veritas Certification (Holding) atau pihak Bureau Veritas Certification yang berakreditasi untuk menjawab sepenuhnya kepada sebarang rayuan atau aduan.

3) LTM hendaklah:

- merekodkan semua dokumen, memastikan kebolehesanan dokumen,
- menyemak kesesuaian sesuatu keputusan dan menutup kes berkaitan apabila selesai

4) Aduan akan ditawarkan peluang untuk dirujuk kepada proses penyelesaian pertikaian FSC jika isu berkenaan tidak diselesaikan pada akhir prosedur aduan bersama Bureau Veritas Certification.

Penyerahan, penyiasatan dan keputusan mengenai rayuan/aduan hendaklah mengelakkan sebarang tindakan diskriminasi terhadap sesuatu parti. Proses ini perlu diuruskan sebagai sulit.

Pengadu mempunyai peluang untuk merujuk aduan mereka kepada ASI, jika isu itu tidak dapat diselesaikan melalui pelaksanaan sepenuhnya prosedur Bureau Veritas Certification sendiri, atau jika pengadu tidak bersetuju dengan kesimpulan yang dicapai oleh Bureau Veritas Certification dan/atau tidak berpuas hati dengan cara Bureau Veritas Certification mengendalikan aduan. Sebagai langkah muktamad, aduan berkenaan hendaklah dirujuk kepada FSC.

#### **4. PROSES RAYUAN**

Apabila menerima rayuan, LTM hendaklah menentukan sama ada beliau terlibat dalam keputusan yang dirayukan - semua rayuan mesti disiasat oleh kakitangan yang berbeza dari orang-orang yang melakukan audit dan membuat keputusan pensijilan yang berkaitan.

Jika beliau terlibat, maka panel dalaman yang sesuai dan berkelayakan hendaklah dilantik, dan jika tidak beliau boleh menjalankan siasatan. Panel berkenaan mestilah terdiri daripada: **2 orang yang bebas daripada keputusan yang dirayukan, daripada 2 HUB** dan Penyelaras Akreditasi Global.

Sebarang rayuan yang diterima mesti disampaikan kepada Penyelaras akreditasi Global dalam jangka masa yang sewajarnya bagi memberikan maklumbalas kepada perayu bahawa rayuan itu telah diterima dan akan diproses dan akan menyiasat alasan rayuan berkenaan, dengan cara mengkaji semula rayuan dan fail yang berkaitan (penelitian kontrak, laporan audit dan butiran keputusan pensijilan) diikuti dengan penyediaan laporan rayuan berkenaan secara terperinci.

Penerimaan rayuan hendaklah disahkan, mengikut prinsip-prinsip di atas, termasuk cadangan tindakan susulan ke atas rayuan itu, dalam tempoh 2 minggu selepas diterima.

Penyelaras akreditasi global hendaklah memantau sebarang keputusan, telah meneliti dan menentukan semua tindakan yang dicadangkan sebagai tindak balas kepada perayu dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan rayuan itu dengan sokongan daripada pengurus FSC Hub / LTM.

#### **5. PROSES ADUAN**

Apabila menerima aduan LTM hendaklah menentukan sama ada beliau terlibat dalam proses yang berkenaan - semua aduan perlu disiasat oleh individu yang berbeza dari orang-orang yang melakukan audit dan membuat keputusan pensijilan yang berkaitan. Jika beliau terlibat, maka seorang individu dalaman yang bebas, sesuai dan berkelayakan hendaklah dilantik, dan jika tidak beliau boleh meneruskan siasatan.

Penerimaan aduan tersebut hendaklah disahkan, mengikut prinsip-prinsip di atas, termasuk cadangan tindakan susulan ke atas aduan itu, dalam tempoh 2 minggu selepas menerimanya.

LTM hendaklah memantau sebarang keputusan dan memaklumkan kepada pengadu sebarang kemajuan dalam menilai aduan berkenaan, dan telah meneliti dakwaan tersebut dan menyatakan semua tindakan yang dicadangkan sebagai tindak balas kepada aduan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan aduan itu dengan sokongan FSC HUB Manager .