



Klage og Anke Prosedyre for Forest & Wood sertifisering

Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division

Rev3

Move Forward with Confidence



**BUREAU
VERITAS**

1. INLEDNING

1. INTRODUKSJON

Hensikten med denne Bureau Veritas Certification prosedyre er å etablere en standard, en strukturert prosess for håndtering av klager og anker mottatt av Bureau Veritas Certification. I tillegg å informere om/distribuere standarden til alle involverte parter for å sikre at klager blir håndtert på en profesjonell og forsvarlig måte.

A. Bureau Veritas Certification definisjoner:

Klage: En klage er definert som "et uttrykk for misnøye av en person eller organisasjon ("part") mot enten Bureau Veritas Certification eller en organisasjon sertifisert av Bureau Veritas Certification".

Anke: En anke er definert som en "Klage på en sertifiseringsbeslutning gjort av Bureau Veritas Certification eller et vedtak truffet av Bureau Veritas Certification om gyldigheten av en klage mot enten Bureau Veritas Certification eller en Bureau Veritas Certification Sertifisert Organisasjon".

2. GENERELLE VILKÅR

Klage og anke skal registreres direkte på nettet på den globale Bureau Veritas Certification hjemmeside og/ eller direkte på Bureau Veritas Certification lokale kontors hjemmeside. Klage/anke prosessen er tilgjengelig i samme språk som det offentlige sertifiserings sammendrag utgitt av Bureau Veritas Certification på nett. Klage/anke skjemaet er også tilgjengelig i papirutgave på forespørsel. Klage/ anke mottatt skal registreres og deretter overføres til det relevante Bureau Veritas Certification enhet for behandling.

Ved klage eller anke mottatt fra en "part" som ikke er Bureau Veritas Certification kunde, må det tas hensyn til hvorvidt det er hensiktsmessig å svare, samt ta hensyn til potensielt ansvar. I slike tilfeller må innholdet i svare koordineres med kunden.

The Local Technical Manager (LTM) er standardkanalen for å håndtere klage og anke.

Ansvarlige for å gjennomføre prosessen:

- For klager, LTM
- For anker, FSC HUB manager (*tilhørende landet til anken*).

Den relevante KPI overvåkes som et mål på effektiviteten av prosessen (KPI).

En samlet gjennomgang av kundens klage/ anke prosess skal være en del av den årlige Management System Review.

HUB Manager, TQR CER Technical Manager og Global Accreditation Coordinator skal informeres om alle FSC-klager. Den globale tekniske direktøren for Bureau Veritas Certification Holding SAS skal bli varslet, avhengig av alvorlighetsgraden. I tilfelle av kritisk risiko (for eksempel klager som involverer en eventuell retts sak, forsikringserklæring, retts påkalling, tap av bilde, akkreditering ...) må klagerne overføres til HO Divisional juridisk kontakt.

Bureau Veritas beholder klagerens anonymitet i forhold til klienten, dersom dette påhviler klageren og behandler anonyme klager og uttrykk for misnøye som ikke er begrunnet som klager som interessentkommentarer og adresserer disse under neste revisjon.

3. STEGENE I PROSESSEN

For hver klage og anke, skal følgende punkter følges:

- 1) Klage og/eller anke skal registreres av LTM til mottakende Bureau Veritas Certification enhet. Klage/ anke vil normalt skje skriftlig, men hvis ikke skal det Bureau Veritas Certification kontor som mottar den muntlige klage melde denne inn i BVC system (i IAM).
- 2) LTM informerer om detaljene i klagen/anken og eventuelle funn til relevante interne avdelinger hvor teknisk sjef samarbeider med Bureau Veritas Certification (Holding) eller relevante akkrediterte Bureau Veritas Certification enhet har ansvar for å gi et kvalifisert svar på klagen eller anken.
- 3) LTM skal:
 - Arkivere dokumenter og sikre sporbarhet av dokumenter
 - Kontrollere gjennomførbarheten av beslutningene og lukke saken når den er løst
- 4) Den som klager skal tilbys muligheten til å gå videre med klagen til FSC "dispute resolution proess" hvis problemet ikke er løst innen slutten av klageprosedyren med Bureau Veritas Certification. Innlevering, etterforskning og avgjørelse om klage/ anke skal unngå eventuelle diskriminerende handlinger mot den klagende part. Denne prosessen forvaltes konfidensielt. Klageren har mulighet til å henvise klagen til ASI dersom problemet ikke er løst gjennom full gjennomføring av Bureau Veritas sertifiseringens egne prosedyrer, eller hvis klageren er uenig i konklusjonene fra Bureau Veritas-sertifisering og / eller er misfornøyd med slik Bureau Veritas-sertifisering håndterte klagen. Som det endelige trinnet kan klagen bli henvist til FSC.

A. Anke prosess

Ved mottak av anke skal LTM avgjøre om mottaker var involvert i den ankede avgjørelsen. Alle klager granskes av habilt personell. Inhabilt personell vil være de som utførte revisjonen og de som tok den relevante sertifiseringsavgjørelse.

Hvis mottaker av klagen var involvert i sertifiseringsprosessen skal et passende kvalifisert internt uavhengig panel oppnevnes. Hvis mottaker ikke var involvert i prosessen anses denne som habilt og kan utføre granskningen selv. Det uavhengige panel skal bestå av følgende: to habile personer uavhengig av klagen, fra 2 HUBS samt den globale akkrediteringskoordinator.

Alle mottatte klager skal snarest mulig formidles til den globale akkrediteringskoordinator for at denne skal kunne bekrefte mottak av og informere om behandlingen av anken til den ankende part.

Alle anker mottatt vil bli behandlet og undersøkt med hensyn på begrunnelse av anken. Ved å se gjennom anken og tilknyttede arkiv (kontraktsgjennomgang, revisjonsrapporter, sertifiseringsbeslutningsdetaljer) skal det utarbeides en rapport med detaljer om anken.

Mottak av anken skal bekreftes i henhold til ovennevnte prinsipper, herunder utarbeides en oversikt over det foreslåtte forløpet av handlingen for å følge opp anken, innen 2 uker fra den er mottatt.

Global akkrediteringskoordinator skal overvåke resultatet, undersøke og spesifisere alle foreslåtte tiltak i svaret til klageren (e) innen tre måneder etter mottak av anken med støtte fra FSC Hub manager / LTM.

B. Klage prosess

Ved mottak av klagen skal LTM avgjøre om han/hun var involvert i gjeldende prosess. Alle klager skal granskes av habilt personell; det vil si forskjellige fra de som utførte revisjoner og foretok den relevante sertifiseringsavgjørelse. Hvis han/hun er inhabil skal en kvalifisert intern uavhengig

person(er) utpekes, og hvis han / hun er habil kan denne utføre etterforskningen selv.

Mottak av klagen skal bekreftes i henhold til ovennevnte prinsipper, herunder også en oversikt over det foreslåtte handlingsforløp for å følge opp klagen, innen 2 uker fra den mottas.

LTM skal overvåke resultatene og holde klageren (e) informert om fremdrift i vurderingen av klagen og har undersøkt påstandene og angitt alle sine foreslåtte tiltak som svar på klagen innen 3 måneder etter mottak av klagen med støtte fra FSC HUB Manager .