



***Zarządzanie Reklamacjami i Odwołaniami
w Certyfikacji Gospodarki Leśnej i Produktów Drzewnych***

Procedura Bureau Veritas Certification - Oddział TQR I&F

Wersja 3

Move Forward with Confidence



**BUREAU
VERITAS**

1. WPROWADZENIE

Celem niniejszej procedury Bureau Veritas Certification jest ustanowienie standardu i zorganizowanego procesu zarządzania reklamacjami i odwołaniami składanymi do Bureau Veritas Certification. Celem niniejszej procedury jest poinformowanie wszystkich funkcji o standardowym postępowaniu, w celu zapewnienia profesjonalnego i odpowiedzialnego rozpatrywania wszystkich reklamacji i odwołań.

Definicje stosowane przez Bureau Veritas Certification:

Odwołanie:

Odwołanie jest definiowane jako „odwołanie od decyzji seryfikacyjnej Bureau Veritas Certification lub decyzji podjętej przez Bureau Veritas Certification w sprawie zasadności reklamacji wobec Bureau Veritas Certification lub organizacji certyfikowanej przez Bureau Veritas Certification”.

Reklamacje:

Reklamacja jest definiowana jako „wyrażenie niezadowolenia przez osobę lub organizację („stronę”) wobec Bureau Veritas Certification lub organizacji certyfikowanej przez Bureau Veritas Certification”.

2. ZASADY OGÓLNE

Reklamacje i odwołania są rejestrowane online bezpośrednio przez „stronę” na globalnej stronie internetowej Bureau Veritas Certification i (lub) bezpośrednio na stronie internetowej lokalnego biura Bureau Veritas Certification; Formularz reklamacji i proces reklamacji/odwołania są dostępne publicznie w językach, w których Bureau Veritas Certification publikuje w internecie publiczne podsumowania certyfikacji.

Formularz reklamacji/odwołania jest także dostępny w formie drukowanej na życzenie strony.

Zgłoszone reklamacje i odwołania należy zarejestrować, a ich szczegóły przekazać odpowiedniej jednostce Bureau Veritas Certification do rozpatrzenia.

W przypadku, gdy reklamacja lub odwołanie są zgłoszone przez „stronę” niebędącą klientem Bureau Veritas Certification, należy dobrze zastanowić się, czy należy udzielić odpowiedzi, uwzględniając potencjalną odpowiedzialność. W takim przypadku treść odpowiedzi należy uzgodnić z klientem.

Lokalny Kierownik Techniczny (LTM) jest domyślnym kanałem rozpatrywania reklamacji i odwołań. Osoba ostatecznie odpowiedzialna za realizację procesu:

- W przypadku reklamacji - LTM
- W przypadku odwołań - kierownik FSC HUB (związany z krajem, w którym złożono odwołanie).

Należy monitorować odpowiednie KPI, jako wskaźnik skuteczności procesu (KPI).

Ogólna analiza reklamacji klienta lub procesu odwołania powinna być częścią corocznej Analizy Systemu Zarządzania.

O wszystkich reklamacjach FSC należy informować Kierownika HUB, Kierownika Technicznego TQR CER i Globalnego Koordynatora Akredytacji. Globalnego Dyrektora Technicznego Bureau Veritas Certification Holding SAS należy zawiadomić w poważnych przypadkach. W przypadku krytycznego ryzyka (np. groźba procesu sądowego, deklaracja ubezpieczeniowa, wezwanie do sądu, utrata dobrego imienia, akredytacji...), reklamację należy przekazać osobie odpowiedzialnej za kontakty w kwestiach prawnych w oddziale HO.

Bureau Veritas zachowuje anonimowość strony składającej reklamację wobec klienta, jeśli żąda tego strona składająca reklamację, oraz traktuje jako anonimowe reklamacje i wyrażenia niezadowolona niebędące reklamacjami, gdy uczestnik je komentuje i odnosi się do nich podczas następnego audytu.

3. OGÓLNE ETAPY PROCESU

W przypadku każdej reklamacji i odwołania należy wykonać następujące działania:

1) LTM jednostki Bureau Veritas Certification otrzymującej reklamację i odwołanie rejestruje je. Reklamacje/odwołania są zazwyczaj składane na piśmie, lecz w przeciwnym wypadku, po otrzymaniu oficjalnej reklamacji ustnej biuro Bureau Veritas Certification dokonuje zapisu w systemie BVC.

2) LTM przekazuje szczegóły reklamacji lub odwołania, oraz ustalenia odpowiednich stron wewnętrznych, jeśli takie są wymagane. Kierownik Techniczny kontaktuje się z Bureau Veritas Certification (Holding) lub odpowiednim podmiotem akredytowanym przez Bureau Veritas Certification w celu udzielenia odpowiedniej odpowiedzi na odwołanie lub reklamację.

3) LTM:

- rejestruje dokumenty, zapewnia możliwość śledzenia dokumentów,
- sprawdza możliwość wykonania decyzji i zamyka sprawę po rozstrzygnięciu

4) Należy zapewnić możliwość skierowania reklamacji do organu rozstrzygania sporów FSC, jeśli kwestia nie została rozstrzygnięta po zakończeniu procedury reklamacyjnej w Bureau Veritas Certification.

W procesie składania odwołania/reklamacji, dochodzenia i podejmowania decyzji należy unikać wszelkich działań dyskryminacyjnych przeciwko stronie. Proces ten powinien być poufny.

Strona składająca reklamację ma możliwość skierowania reklamacji do ASI, jeśli kwestia nie została rozstrzygnięta po pełnym wdrożeniu własnych procedur Bureau Veritas Certification, lub jeśli strona składająca reklamację nie zgadza się z wnioskami Bureau Veritas Certification i/lub jest niezadowolona ze sposobu rozpatrzenia reklamacji przez Bureau Veritas Certification. W ostatnim kroku skarga może być skierowana do FSC.

4. PROCES ODWOŁAŃ

Po otrzymaniu odwołania LTM określa, czy był zaangażowany w proces podejmowania decyzji, której dotyczy odwołanie – dochodzenia dotyczące odwołań mogą być prowadzone wyłącznie przez osoby inne niż personel zaangażowany w audyt i podejmujący daną decyzję certyfikacyjną.

Jeśli był zaangażowany, należy powołać odpowiedni wykwalifikowany niezależny panel wewnętrzny, a jeśli nie był zaangażowany, to może prowadzić dochodzenie. Panel składa się z: 2 osób niezaangażowanych w decyzję, której dotyczy odwołanie z 2 CENTRÓW oraz globalnego koordynatora akredytacji.

O odwołaniu należy niezwłocznie informować Globalnego Koordynatora Akredytacji, który udzieli wsparcia przy udzielaniu stronie składającej odwołanie odpowiedzi w zakresie tego, że odwołanie zostało otrzymane i będzie rozpatrzone, oraz przy badaniu podstaw odwołania, w drodze analizy odwołania i powiązanych plików (analiza kontraktu, raporty z audytu, szczegóły decyzji certyfikacyjnej), a następnie przy sporządzaniu raportu ze szczegółami odwołania.

Otrzymanie odwołania należy potwierdzić w ciągu 2 tygodni od jego otrzymania, zgodnie z powyższymi zasadami, w tym należy określić proponowane działania.

Globalny koordynator akredytacji monitoruje wyniki, bada i określa wszystkie proponowane działania w odpowiedzi dla strony składającej odwołanie udzielonej, w ciągu 3 miesięcy od otrzymania odwołania, przy współpracy z kierownikiem FSC Hub / LTM.

5. PROCES REKLAMACJI

Po otrzymaniu reklamacji LTM określa, czy był zaangażowany w dany proces – dochodzenia dotyczące reklamacji mogą być prowadzone wyłącznie przez osoby inne niż personel zaangażowany w audyt i podejmujący daną decyzję certyfikacyjną. Jeśli był zaangażowany, należy powołać odpowiednią wykwalifikowaną niezależną osobę z wewnątrz, a jeśli nie był zaangażowany, to może prowadzić dochodzenie.

Otrzymanie reklamacji należy potwierdzić w ciągu 2 tygodni od jej otrzymania, zgodnie z powyższymi zasadami, w tym należy określić proponowane działania.

LTM monitoruje wyniki i informuje stronę składającą reklamację o postępie oceny reklamacji, oraz bada zarzuty i określa wszystkie proponowane działania w odpowiedzi dla strony składającej reklamację, w ciągu 3 miesięcy od otrzymania reklamacji, przy współpracy z kierownikiem FSC Hub / LTM.