



**Управление жалобами и апелляциями
в лесной сертификации и
сертификации древесной продукции**

*Политика АО Бюро Веритас Сертификейшн Русь -
подразделение TQR I&F*

V 3-0, март 2018



Move Forward with Confidence*



Название:	<i>Руководство по КОЗБТуООС</i>	Издание :	<i>2018.1</i>
Код:	<i>Не применимо</i>	Дата :	<i>02.03.2018</i>

1 ВВЕДЕНИЕ

Цель этой политики Bureau Veritas Certification является создание стандартизированного и структурированного процесса для управления жалобами и апелляциями, полученными Bureau Veritas Certification. Задача этой политики заключается в распространении стандартизированного процесса для всех операционных подразделений, чтобы обеспечить, что все заявления и жалобы обрабатываются профессионально и ответственно.

Определения Bureau Veritas Certification:

Апелляция:

Апелляция определяется как обжалование Решение о сертификации, сделанного Bureau Veritas Certification или решения, принятого Bureau Veritas Certification в отношении обоснованности жалобы против либо Bureau Veritas Certification, либо любой из сертифицированных Bureau Veritas Certification организаций.

Жалобы:

Жалоба определяется как выражение недовольства лицом или организацией ("стороной") против либо Bureau Veritas Certification либо любой из сертифицированных Bureau Veritas Certification организаций.

Название:	<i>Руководство по КОЗБТУООС</i>	Издание :	<i>2018.1</i>
Код:	<i>Не применимо</i>	Дата :	<i>02.03.2018</i>

2 ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

Жалобы и апелляции регистрируются стороной on-line на глобальном веб-сайте Bureau Veritas Certification сайте и (или) на сайте Уполномоченного локального офиса Bureau Veritas. Форма для жалоб и процесс предоставления жалоб/апелляций доступен на том же языке, что и резюме информация о сертификации, опубликованная Bureau Veritas Certification онлайн.

Форма для жалоб/ апелляций также доступна в печатном виде по запросу стороны.

Полученные Жалобы и апелляции должны быть зарегистрированы и переданы соответствующим подразделениям Bureau Veritas Certification для обработки.

В случае жалобы или апелляции, полученной от стороны, которая не является клиентом Bureau Veritas Certification, особое внимание должно быть уделено целесообразности ответа, с учетом потенциальной ответственности. В таких случаях содержание ответа должно быть согласовано с клиентом.

Локальный Технический Менеджер (LTM) является основным уполномоченным лицом для работы с жалобами и апелляциями. Окончательная ответственность за осуществление этого процесса:

- Для жалоб - LTM
- Для апелляций - FSC менеджер HUB (в соответствующем регионе)

Соответствующий показатель результативности (KPI) должен быть установлен и контролироваться как мера эффективности процесса.

Общий анализ процесса обработки жалоб или апелляций заказчика должны быть частью ежегодного анализа системы менеджмента.

HUB менеджер, Технический менеджер и Глобальной координатор по аккредитации должен быть информировано всех жалобах. Глобальный технический директор Bureau Veritas Certification Holding SAS должен быть информирован в случае серьезных жалоб. При наличии критического риска (например, жалобы, связанные с возможным судебным разбирательством, страховой декларацией, судебными исками, ущербом для имиджа или потерей аккредитации) жалобы должна быть переданы в правовой отдел подразделения головного офиса.

Bureau Veritas сохраняет анонимность заявителя по отношению к клиенту, если об этом просит заявитель, и рассматривает анонимные жалобы и выражения неудовлетворенности, которые не обоснованы как жалобы, в качестве комментариев заинтересованных сторон и рассматривает их в ходе следующей проверки.

Название:	Руководство по КОЗБТуООС	Издание :	2018.1
Код:	Не применимо	Дата :	02.03.2018

3 ОБЩИЙ ОБЗОР ОСНОВНЫХ ЭТАПОВ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ЖАЛОБ И АППЕЛЯЦИЙ

Жалоба и апелляция должны быть зарегистрированы LTM принимающего Бюро Veritas сертификационного органа. Для каждой жалобы и апелляции, следующие пункты должны быть выполнены:

1) По жалобе и/или апелляции должны быть сделаны соответствующие записи под контролем LTM того офиса Bureau Veritas Certification, в который они поданы (используется внутренняя электронная база IAM). Жалобы / апелляции, как правило, принимаются в письменной форме, в противном случае локальный офис Bureau Veritas Certification создает запись в системе BVC (IAM) на основании устного обращения.

2) LTM сообщает детали жалобы или апелляции и наблюдения соответствующим внутренним сторонам, при необходимости поддерживая связь с Bureau Veritas Certification Holding или соответствующим аккредитованным подразделением Bureau Veritas Certification для того, чтобы предоставить адекватный и исчерпывающий ответ на апелляцию или жалобу.

3) LTM должен:

- Обеспечить ведение записей и согласованность документов,
- Проверить целесообразность решений и закрыть вопрос после предоставления решения.

4) По каждой жалобе должна быть обеспечена возможность ссылки на нее при разрешении споров с FSC, если вопрос не будет решен окончательно с Bureau Veritas Certification.

При представлении, расследовании и выработке решения по апелляциям / жалобам следует избегать каких-либо дискриминационных действий против сторон. Процесс должен осуществляться с соблюдением конфиденциальности.

Заявитель имеет возможность направить свою жалобу в АСИ, если этот вопрос не был решен путем полного осуществления собственных процедур Бюро Веритас Сертификейшн или если заявитель не согласен с выводами Бюро Веритас Сертификейшн и / или не удовлетворен тем, как Бюро Веритас Сертификейшн рассматривало жалобу. В качестве окончательного шага жалоба может быть передана в FSC.

Название:	<i>Руководство по КОЗБТуООС</i>	Издание :	<i>2018.1</i>
Код:	<i>Не применимо</i>	Дата :	<i>02.03.2018</i>

4 ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ АППЛЯЦИЙ

После получения апелляции LTM определяет, был ли он/она непосредственно вовлечен в процесс принятия обжалуемого решения - все апелляции должны расследоваться независимым персоналом, который не был вовлечен в проведение аудита и принятие решения по сертификации.

Если он/она были вовлечены в процесс и поэтому не может провести расследование самостоятельно, то назначается внутренний независимая квалифицированная группа, которая состоит из двух специалистов, независимых от обжалуемого решения от двух бизнес-единиц и координатора по глобальной аккредитации. О любой полученной апелляции должно быть своевременно сообщено Координатору по глобальной аккредитации для предоставления заявителю ответа о том, что апелляция принята и будет рассмотрена; а также для расследования оснований апелляции, путем анализа апелляции и соответствующих документов (анализа заявки, аудиторских отчетов, деталей решения о сертификации и др.) и последующей подготовки отчета о рассмотрении апелляции.

Получение апелляции должно быть подтверждено заявителю в соответствии с вышеуказанными принципами с предоставлением предлагаемого плана действий по расследованию апелляции в течение 2 недель после получения.

Координатор Глобальной аккредитации осуществляет мониторинг результатов расследования и определяет все последующие действия для предоставления ответа заявителю в течение 3 месяцев с момента получения апелляции при поддержке FSC менеджера бизнес-единицы и LTM.

5 ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ЖАЛОБ

После получения апелляции LTM должен определить, был ли он/она непосредственно вовлечен в обжалуемый процесс - все жалобы должны расследоваться независимым персоналом, который не был вовлечен в проведение аудита и принятие сертификационного решения. Если он/она был вовлечен в процесс, то для проведения расследования назначается внутренний независимый сотрудник(и) с подходящей квалификацией.

Получение жалобы должно быть подтверждено заявителю в течение 2 недель в соответствии с вышеуказанными принципами, с предоставлением плана предлагаемых действий по расследованию жалобы.

FSC Менеджер бизнес-единицы при поддержке LTM должен контролировать результаты и информировать заявителя(ей) о статусе расследования жалобы, а также участвовать в расследовании и определять всепоследующие действия для предоставления окончательного ответа на жалобу в течение 3 месяцев с момента получения жалобы.

LTM осуществляет мониторинг результатов и информирует заявителя(заявителей) о ходе рассмотрения жалобы, а также проводит расследование утверждений и уточняет все предлагаемые действия в ответ на жалобу в течение 3 месяцев с момента получения жалобы при поддержке менеджера FSC HUB