



Complaints and Appeals Management for Forest & Wood Certification

Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division

Rev3



Move Forward with Confidence



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:

บทนำ

วัตถุประสงค์ของนโยบายการรับรอง บิวโร เวิร์ทส์ นี้คือการกำหนดกระบวนการมาตรฐานและโครงสร้างสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนและการอุทธรณ์ที่ได้รับจาก บิวโร เวิร์ทส์ เซอทิฟิเคชั่น วัตถุประสงค์ของนโยบายนี้คือการสื่อสารกระบวนการมาตรฐานเพื่อการดำเนินงานทั้งหมดเพื่อให้แน่ใจว่าการอุทธรณ์และการร้องเรียนทั้งหมดได้รับการจัดการอย่างมืออาชีพและมีความรับผิดชอบ

ข้อกำหนดที่ใช้โดย บิวโร เวิร์ทส์ เซอทิฟิเคชั่น มีดังต่อไปนี้:

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”.

อุทธรณ์

อุทธรณ์หมายถึง การอุทธรณ์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรองโดย"บิวโร เวิร์ทส์ เซอทิฟิเคชั่น หรือการตัดสินใจโดย บิวโร เวิร์ทส์ เซอทิฟิเคชั่น เกี่ยวกับความถูกต้องของการร้องเรียนต่อ บิวโร เวิร์ทส์ เซอทิฟิเคชั่น หรือ บิวโร เวิร์ทส์ เซอทิฟิเคชั่นรับรององค์กร”

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”.

การร้องเรียน:

การร้องเรียนหมายถึง "การแสดงออกของความไม่พอใจโดยบุคคลหรือองค์กร ("หน่วยงาน") ต่อ บิวโร เวิร์ทส์ เซอทิฟิเคชั่น หรือองค์กรที่ผ่านการรับรองจาก บิวโร เวิร์ทส์"

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.

หลักการทั่วไป

การร้องเรียนและการอุทธรณ์จะได้รับการลงทะเบียนโดยตรงโดย "หน่วยงาน ในเว็บไซต์การรับรอง "บูโร เวิร์ทส์ ทั่วโลกและ โดยตรงในเว็บไซต์สำนักงาน (หรือ) บูโร เวิร์ทส์ เซอทิฟิเคชั่น; แบบฟอร์มการร้องเรียนนี้และขั้นตอนการร้องเรียน อุทธรณ์มีให้บริการแบบสาธารณะในภาษาเดียวกันกับแบบสรุป / การรับรองโดยรัฐซึ่งจัดทำโดยบูโร เวิร์ทส์ เซอทิฟิเคชั่น ทางออนไลน์

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.

แบบฟอร์มการร้องเรียน / อุทธรณ์นี้มีอยู่ในแบบพิมพ์ตามคำขอของหน่วยงาน

การร้องเรียนและการอุทธรณ์ที่ได้รับจะต้องได้รับการบันทึกและรายละเอียดจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่ผ่านการรับรอง บูโร เวิร์ทส์ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ

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.

ในกรณีที่มีการร้องเรียนหรือคำอุทธรณ์ที่ได้รับจาก "หน่วยงาน ซึ่งไม่ใช่ลูกค้าที่ได้รับการรับรอง "บูโร เวิร์ทส์ ต้องคำนึงถึงว่าคำตอบนั้นเหมาะสมหรือไม่โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบที่อาจเกิดขึ้น ในกรณีเช่นนี้เนื้อหาคำตอบต้องได้รับการประสานงานกับลูกค้า

*Bureau Veritas Certification Policy Complaints and Appeals Management
for Forest & Wood Certification*

ผู้จัดการด้านเทคนิคท้องถิ่น (LTM) เป็นช่องเริ่มต้นในการรับมือกับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ รับผิดชอบต่อการดำเนินการขั้นตอนนี้:

- สำหรับข้อร้องเรียน LTM
- สำหรับการอุทธรณ์ผู้จัดการ FSC HUB (เกี่ยวข้องกับประเทศที่ยื่นอุทธรณ์)

ต้องมีการตรวจสอบ KPI ที่เกี่ยวข้องเพื่อวัดประสิทธิภาพของกระบวนการ (KPI) การทบทวนการร้องเรียนหรือกระบวนการอุทธรณ์ของลูกค้าโดยรวมต้องเป็นส่วนหนึ่งของการทบทวนระบบการจัดการประจำปี

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.

ผู้จัดการด้าน HUB ผู้จัดการฝ่ายเทคนิคของ TOR CER และผู้ประสานงานรับรองระบบสากลจะได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของ FSC ผู้อำนวยการด้านเทคนิคทั่วโลกของ Bureau Veritas Certification Holding SAS จะได้รับการแจ้งเตือนตามความรุนแรง ในกรณีที่มีความเสี่ยงที่สำคัญ (เช่นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการฟ้องร้องที่เป็นไปได้ คำประกาศเรื่องการระงับการเรียกร้องจากศาลการสูญเสียภาพการรับรอง ...) ข้อร้องเรียนต้องถูกโอนไปยังผู้ติดต่อด้านกฎหมายของสำนักงานใหญ่

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.

บูโร เวนริทัส สงวนตัวตนของผู้ร้องเรียนในกรณีที่ลูกค้าร้องเรียนและจะปฏิบัติต่อคำร้องเรียนที่ไม่ระบุตัวตนและการแสดงออกของความไม่พอใจที่ไม่ได้รับการยืนยันว่าเป็นการร้องเรียนว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่อย่างไรในระหว่างการตรวจสอบครั้งต่อไป

3. OVERALL PROCESS STEPS

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

ขั้นตอนการประมวลผลโดยรวม

สำหรับการร้องเรียนและการอุทธรณ์แต่ละครั้งต้องปฏิบัติตามนี้

- 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.

การร้องเรียนและการอุทธรณ์ต้องถูกบันทึกโดย LTM ของหน่วยงานที่ผ่านการรับรอง Bureau Veritas ที่ได้รับการร้องเรียน การอุทธรณ์จะได้รับการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ถ้าไม่ใช่สำนักงานรับรอง / บิวโร เวอร์ิตัส ที่ได้รับการร้องเรียนทางวาจาอย่างเป็นทางการจะต้องมีการบันทึกในระบบ 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 จะสื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือคำอุทธรณ์และข้อค้นพบไปยังฝ่ายภายในที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้จัดการด้านเทคนิคจะติดต่อประสานงานกับ Bureau Veritas Certification (Holding) หรือหน่วยงานที่ผ่านการรับรอง บิวโร เวอร์ิตัส ที่ได้รับการรับรองเพื่อตอบสนองการร้องเรียนหรือการร้องเรียนอย่างเพียงพอ

- 3) LTM shall:

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

LTM จะต้อง:

- บันทึกเอกสาร, ตรวจสอบย้อนกลับของเอกสาร,
- ตรวจสอบความเป็นไปได้ของการตัดสินใจและปิดกรณีเมื่อแก้ไข

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.

การร้องเรียนจะมีโอกาสนำเสนอเรื่องนี้ต่อขั้นตอนการระงับข้อพิพาทของ FSC หากมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเมื่อสิ้นสุดขั้นตอนการร้องเรียนโดยผ่าน บูโร เวิร์ทส เซอทิฟิเคชั่น

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

การส่งการไต่สวนและการตัดสินใจเกี่ยวกับการอุทธรณ์ / การร้องเรียนจะต้องหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติต่อหน่วยงาน กระบวนการนี้ต้องได้รับการจัดการเป็นความลับ

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.

ผู้ร้องเรียนมีโอกาที่จะส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง ASI หากปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขโดยการดำเนินการตามขั้นตอนของตัวเองของ บูโร เวิร์ทส เซอทิฟิเคชั่น หรือหากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับข้อสรุปที่ได้รับจาก บูโร เวิร์ทส เซอทิฟิเคชั่น และ / หรือไม่พอใจ วิธีการรับรอง บูโร เวิร์ทส ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนสุดท้ายคือคำร้องเรียนอาจถูกส่งต่อไปยัง 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.

กระบวนการอุทธรณ์

เมื่อได้รับการอุทธรณ์ LTM จะต้องพิจารณาว่าผู้ที่ถูกร้องเรียนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ถูกอุทธรณ์หรือไม่ - การอุทธรณ์ทั้งหมดต้องได้รับการตรวจสอบโดยบุคลากรที่แตกต่างจากผู้ที่ดำเนินการตรวจสอบและตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรองที่เกี่ยวข้อง

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.

*Bureau Veritas Certification Policy Complaints and Appeals Management
for Forest & Wood Certification*

หากผู้ที่ถูกร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องแล้วจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการอิสระที่มีคุณสมบัติเหมาะสมภายในที่เหมาะสม และถ้าหากผู้นั้นไม่สามารถดำเนินการสอบสวนได้ แฝงประกอบด้วย: 2 คนอิสระจากการตัดสินใจที่ถูกร้องเรียนจาก 2 HUBS และผู้ประสานงานการรับรองมาตรฐานทั่วโลก

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.

การอุทธรณ์ใด ๆ ที่ได้รับจะต้องได้รับการแจ้งให้ผู้ประสานงานการรับรองระบบสากลเพื่อสนับสนุนคำตอบแก่ผู้อุทธรณ์ว่าได้รับอุทธรณ์แล้ว และจะได้รับการดำเนินการและตรวจสอบเหตุอุทธรณ์โดยการตรวจสอบคำอุทธรณ์และไฟล์ที่เกี่ยวข้อง (ทบทวนรายงานการตรวจสอบรายละเอียดการตัดสินใจในการรับรอง) ตามด้วยการจัดทำรายงานที่ระบุรายละเอียดการอุทธรณ์

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.

การรับอุทธรณ์ต้องได้รับการยอมรับตามหลักเกณฑ์ข้างต้นรวมถึงโครงร่างของขั้นตอนการดำเนินการที่เสนอเพื่อติดตามอุทธรณ์ภายใน 2 สัปดาห์นับจากที่ได้รับ

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.

ผู้ประสานงานด้านการรับรองระบบสากลจะตรวจสอบผลลัพธ์ได้ตรวจสอบและระบุการดำเนินการที่เสนอทั้งหมดของตนเพื่อตอบสนองต่อผู้อุทธรณ์ภายใน 3 เดือนนับจากที่ได้รับการอุทธรณ์โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้จัดการ 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.

ขั้นตอนการดำเนินการ

เมื่อได้รับการร้องเรียน LTM จะต้องพิจารณาว่าตนมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เป็นปัญหาหรือไม่ – การร้องเรียนทั้งหมดต้องได้รับการตรวจสอบโดยบุคลากรที่แตกต่างจากผู้ที่ดำเนินการตรวจสอบและตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรองที่เกี่ยวข้อง หากบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องให้แต่งตั้งบุคคลที่มีคุณสมบัติสมบัตินั้นที่เหมาะสมและถ้าไม่สามารถดำเนินการสอบสวนได้

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.

การรับเรื่องร้องเรียนต้องได้รับการยอมรับตามหลักเกณฑ์ข้างต้นรวมถึงโครงสร้างของขั้นตอนการดำเนินการที่เสนอเพื่อติดตามการร้องเรียนภายใน 2 สัปดาห์นับจากวันที่ได้รับ

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 จะตรวจสอบผลลัพธ์และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการประเมินการร้องเรียนและได้ตรวจสอบข้อกล่าวหาและระบุการดำเนินการที่เสนอทั้งหมดเพื่อตอบสนองต่อการร้องเรียนภายใน 3 เดือนนับจากที่ได้รับการร้องเรียนโดยได้รับการสนับสนุนจาก FSC HUB Manager