



Řízení stížností a odvolání pro lesnickou & dřevařskou certifikaci

Politika certifikace Bureau Veritas - Divize TQR I&F

Rev3



Move Forward with Confidence



1. ÚVOD

Účelem této politiky Bureau Veritas Certification je stanovit normu a strukturovaný proces pro řízení stížností a odvolání, která přijme Bureau Veritas Certification. Cílem této politiky je sdělit standardní proces pro všechny úkony tak, aby bylo zajištěno, že se všemi odvoláními a stížnostmi bude naloženo profesionálně a odpovědně.

Definice Bureau Veritas Certification:

Odvolání:

Odvolání: Odvolání je popsáno jako „Odvolání proti rozhodnutí o certifikaci vydanému úřadem Bureau Veritas Certification nebo rozhodnutí Bureau Veritas Certification o platnosti stížnosti buď proti Bureau Veritas Certification nebo proti certifikované organizaci Bureau Veritas Certification”.

Stížnosti:

Stížnost je popsána jako „vyjádření nespokojenost osoby nebo organizace („strany“) vůči úřadu Bureau Veritas Certification nebo proti certifikované organizaci Bureau Veritas Certification”.

2. OBECNÉ ZÁSADY

Stížnosti a odvolání podává „strana“ přímo online buď na hlavních web stránkách Bureau Veritas Certification nebo přímo na místních web stránkách místní kanceláře Bureau Veritas Certification; Tento formulář pro stížnosti a proces stížnosti/odvolání jsou veřejně dostupné ve stejných jazycích jako veřejná shrnutí certifikací online zveřejňovaná úřadem Bureau Veritas Certification.

Tento formulář stížnosti/odvolání je také pro danou stranu k dispozici v tištěné formě na požádání.

Přijetí stížnosti a odvolání se musí zapsat a podrobnosti musí být předány příslušnému subjektu Bureau Veritas Certification ke zpracování.

V případě stížnosti nebo odvolání, které je podáno „stranou“, která není klientem Bureau Veritas Certification se musí náležitě uvážit, zda reagovat či nikoli, s ohledem na případnou odpovědnost. V takových případech musí být obsah odpovědi koordinován s klientem.

Místní technický manažer (MTM) je výchozím bodem pro vyřešení stížností a odvolání. Konečnou odpovědnost za provedení procesu je:

- u stížností, MTM
- u odvolání, manažer FSC HUB (patřící k zemi odvolání).

Musí se sledovat ukazatele KPI jako měření efektivity procesu (KPI).

Součástí roční Revize řídicího systému musí být celkový přehled stížností zákazníků nebo odvolacího procesu.

Manažer HUB, technický TQR CER manažer a globální koordinátor akreditace musí být informováni o všech FSC stížnostech. Globální ředitel Bureau Veritas Bureau Veritas Certification Holding SAS musí být informován v závislosti na závažnosti. V případě kritického rizika (např. Stížnosti týkající se možného soudního sporu, prohlášení o pojištění, soudního předvolání, ztráty image, akreditace ...) musí být stížnosti převedeny na právní oddělení vedení mateřské společnosti.

Bureau Veritas si ponechává anonymitu stěžovatele ve vztahu ke klientovi, pokud o to žádá stěžovatel, a bude zacházet s anonymními stížnostmi a projevy nespokojenosti, které nejsou podloženy jako stížnosti jako připomínky zainteresovaných stran, a bude je řešit během příštího auditu.

3. KROKY CELÉHO PROCESU

U každé stížnosti a odvolání se musí dodržet následující body:

1) Stížnost a odvolání musí být zaznamenána LTM daného certifikačního subjektu Bureau Veritas. Stížnosti/odvolání jsou podány obvykle písemně, ale pokud ne, kancelář Bureau Veritas Certification, která obdržela oficiální ústní stížnost, zajistí zápis do systému BVC (do IAM).

2) MTM sdělí podrobnosti stížnosti nebo odvolání a informace příslušným interním stranám, kdy se příslušný Technický manažer spojí s Bureau Veritas Certification (Holding) nebo příslušným akreditovaným subjektem Bureau Veritas Certification, aby náležitě na stížnost nebo odvolání reagovali.

3) MTM musí:

- Zaznamenat dokumenty, zajistit dohledatelnost dokumentů,
- Zkontrolovat proveditelnost rozhodnutí a po vyřešení případ uzavřít.

4) Pokud věc nebyla vyřešena na konci postupu pro řešení stížností u Bureau Veritas Certification, musí být možnost stížnost předložit FSC do procesu řešení sporů.

Předložení, vyšetřování a rozhodnutí o odvolání/stížnosti nesmí zahrnovat žádná diskriminační opatření proti dané straně. Tento proces musí probíhat jako důvěrný.

Stěžovatel má příležitost postoupit svou stížnost společnosti ASI, pokud nebyla vyřešena úplná implementace vlastních postupů certifikace společnosti Bureau Veritas, nebo pokud stěžovatel nesouhlasí se závěry dosaženými certifikačním orgánem Bureau Veritas nebo je nespokojen, jak Bureau Veritas Certification zpracovala stížnost. Konečným krokem může být stížnost předána FSC.

4. PROCES U ODVOLÁNÍ

Po přijetí odvolání musí MTM zjistit, zda se podílel na rozhodnutí, ke kterému se odvolání vztahuje – všechna odvolání musí vyšetřit osoba, která není tou, která prováděla audity a vydala příslušné rozhodnutí o certifikaci.

Pokud se podílel, pak musí být jmenována vhodná kvalifikovaná interní nezávislá rada, a pokud ne, pak může provést vyšetřování. Radu tvoří: 2 osoby nezávislé k rozhodnutí, ke kterému je odvolání, z 2 HUBS a Globální akreditační koordinátor.

Každé odvolání musí být včas sděleno Globálnímu akreditačnímu koordinátorovi, aby podpořil odpověď odvolávající se osobě, o tom, že bylo odvolání přijato a bude zpracováno a jeho podklady vyšetřeny, a to kontrolou odvolání a souvisejících souborů (revize smlouvy, zprávy z auditů, podrobnosti o rozhodnutí o certifikaci) s následným vyhotovením zprávy o podrobnostech odvolání.

Přijetí odvolání musí být potvrzeno, v souladu s výše uvedenými zásadami, včetně nástinu navrhovaného postupu k vyřešení odvolání, do 2 týdnů od jeho přijetí.

Globální akreditační koordinátor musí sledovat výsledky, musí vyšetřit a stanovit všechna navrhovaná opatření v odpovědi odvolávající se straně do 3 měsíců od přijetí odvolání, za podpory FSC Hub manažera/MTM.

5. PROCES U STÍŽNOSTÍ

Po přijetí stížnosti MTM určí, zda se podílel na daném procesu – všechny stížnosti musí vyšetřovat jiná osoba než ta, která se podílela na auditu a vydala příslušné rozhodnutí o certifikaci. Pokud se na procesu podílel, musí být jmenována vhodná kvalifikovaná interní nezávislá osoba, pokud nikoli, může provést vyšetřování.

Přijetí stížnosti musí být potvrzeno, v souladu s výše uvedenými zásadami, včetně nástinu navrhovaného postupu k vyřešení stížnosti, do 2 týdnů od jeho přijetí.

LTM musí sledovat výsledky a informuje stěžovatele o pokroku při vyhodnocování stížnosti a vyšetřuje obvinění a uvede všechny své navrhované kroky (akce) v reakci na stížnost do 3 měsíců od obdržení stížnosti s podporou FSC HUB Manager.