Panaszok, fellebbezések és viták kezelése tanúsítási szolgáltatásokkal kapcsolatban

Bureau Veritas tanúsítási szabályzata - TIQ I&F részleg



BEVEZETÉS

Jelen dokumentum célja, hogy tájékoztassa az ügyfeleket és az érdekelt feleket arról, hogyan kezeli a Bureau Veritas Certification professzionális és felelősségteljes módon a panaszokat, fellebbezéseket és vitás ügyeket (CAD).

Ez az eljárásrend általában megtalálható az egyes helyi Bureau Veritas-irodák weboldalán. Emellett angol nyelven ezen a linken keresztül, valamint fordítások révén számos egyéb nyelven is elérhető.

1. Fogalommeghatározások

A Bureau Veritas Certification által használt definíciók a következők:

Panasz
(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): elégedetlenség kifejezése – a fellebbezés (8.6) kivételével – bármely személy vagy szervezet által egy megfelelőségértékelő testülethez (4.6) az adott testület tevékenységeivel kapcsolatban, amennyiben válasz várható.

Fellebbezés
(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): a megfelelőségértékelés (4.2) tárgyát biztosító, vagy azt biztosító személy vagy szervezet által egy megfelelőségértékelő testülethez (4.6) benyújtott kérelem, hogy az említett testület vizsgálja felül az adott tárggyal kapcsolatban hozott döntését (7.2).

Vita:
A BV és ügyfele közötti nézeteltérés a validációs és/vagy ellenőrzési/tanúsítási tevékenységekkel kapcsolatos bármely kérdésben, kivéve a fellebbezhető határozatokat..

Kérelmező
CAD-ot benyújtó személy vagy szervezet

2. CAD-vétel

A CAD lehet írásos (hivatalos levél, e-mail, weboldal) vagy szóbeli (telefonhívás, visszajelzés értékesítési látogatás vagy audit során). Ezeket a szerződéskötés helyszínéül szolgáló helyi irodába vagy az akkreditációt kezelő BV szervezethez kell elküldeni. Üzenet rögzíthető a Bureau Veritas weboldalán is.

A nem BV ügyféltől érkező CAD esetében mérlegelni kell, hogy helyénvaló-e válaszolni, figyelembe véve a lehetséges felelősséget. Ilyen esetekben a válasz tartalma egyeztethető az ügyféllel.

Ez a folyamat titoktartási követelmények hatálya alá tartozik. Az ügyfélről nyilvánosan nem elérhető és az ügyfélen kívüli forrásokból (pl. panaszostól) származó információkat bizalmasan kell kezelni, kivéve, ha az információforrás és az ügyfél írásbeli hozzájárulását adja azok nyilvánosságra hozatalához.

A Bureau Veritas megőrzi a kérelmező anonimitását az ügyféllel szemben, ha a kérelmező ezt kéri. A megalapozatlan névtelen panaszokat és elégedetlenségi nyilatkozatokat az érdekelt felek észrevételeiként kezelik, és a következő audit során foglalkoznak velük. A bejelentőket védeni fogják a megtorlástól.

A fellebbezési/vitarendezési folyamatban részt vevő személyek eltérnek azoktól, akik az auditokat/ellenőrzést vagy validálást végezték. Ez a megközelítés biztosítja a pártatlanságot, és elkerüli a fellebbezővel vagy panaszossal szembeni bármilyen diszkriminációt.

Egy belső eljárás vázolja fel a Bureau Veritas ügyfeleitől, az ügyfelektől és más külső érdekelt felektől kapott panaszok, fellebbezések és viták (CAD) kezelésének szisztematikus megközelítését, beleértve a rendszer tulajdonosára vonatkozó konkrét követelményeket is. Kérésre másolatot biztosítunk.

3. CAD-kezelési folyamat

A CAD kezelésének folyamata a következő:

- A CAD visszaigazolása 2 munkanapon belül elküldve a kérelmezőnek.
- Regisztráció a BV belső eszközén.
- Közbenső hozzájárulások: szükség esetén a CAD-ot vizsgáló személy vagy csapat felveheti a kapcsolatot az auditorral/döntéshozóval/értékesítéssel, a kérelmezővel vagy bármely más belső szolgálattal a problémák megértése érdekében.
- Hivatalos döntés: a Bureau Veritas megfelelő szintje hivatalos döntést hoz a CAD-ban felsorolt minden egyes tételre válaszul.
- Írásbeli válasz a kérelmezőnek: strukturált és írásbeli választ készítenek és küldenek (szükség esetén javasolt intézkedési tervvel együtt).
- A kérelmezőnek adott végső válasz nem haladhatja meg a 30 napot.
- Döntés belső incidens indításáról: hivatalos döntés születik a panasz-fellebbezési eszközben, ha korrekciós intézkedést kell végrehajtani.

Kivételesen összetett esetekben hosszabb határidők is elfogadhatók lehetnek. Ilyen esetben a kérelmezőt rendszeresen tájékoztatják a határidőkről és a kezelés előrehaladásáról.

A vizsgálat folytatásához audit indítható, és az ügyfelet értesíteni kell az audit indokairól.

A CAD elfogadhatósága a beérkezett bizonyítékokon alapul. Mindenesetre a panaszost tájékoztatni kell, ha a CAD-ot elutasítják, az elutasítás okáról.

A panasz kezelésével elégedetlen panaszosnak lehetősége van fellebbezni.

Minden olyan esetet, amikor a panasz nyilvánosságra hozatalának elmulasztása más érdekelt feleket is érinthet, nyilvánosságra kell hozni.

• Hibák, amelyek katasztrofális következményekkel járhatnak (sérülések, haláleset stb.).
• A környezetközpontú irányítási rendszerek hibái, amelyek súlyos károkat okozhatnak a környezetben és az érdekelt felekben.
• Az élelmiszertermékek minősége; stb.

4. Az éghajlatváltozással kapcsolatos szolgáltatásokra vonatkozó egyedi követelmények

A „panasz” kifejezés „a DOE vagy kiszervezett szervezeteinek teljesítményével kapcsolatos elégedetlenség hivatalos kifejezése szóban, elektronikusan vagy írásban, bármilyen forrásból, például ügyfelektől, projekt résztvevőitől, a nagyközönségtől vagy annak képviselőitől, kormányzati szervektől, nem kormányzati szervezetektől stb.”. A Bureau Veritas India Pvt. Ltd. vagy egy Bureau Veritas által tanúsított szervezet ellen benyújtott panasz a tanúsított minőségirányítási vagy környezetirányítási rendszer vagy klímaváltozással kapcsolatos szolgáltatások (UNFCCC/Verra/GS/GCC) keretében.

A „fellebbezés” kifejezés „egy ügyfél által benyújtott kérelem a DOE által hozott, validálási és/vagy hitelesítési/tanúsítási tevékenységeivel kapcsolatos döntés hivatalos felülvizsgálatára”. A fellebbezés vonatkozhat a tanúsítási határozatra, vagy egy ügyfél által benyújtott kérelemre a Bureau Veritas által hozott, validálási és/vagy hitelesítési/tanúsítási tevékenységeivel kapcsolatos döntés hivatalos felülvizsgálatára.

A „vita” kifejezés a következőképpen definiálható: „egy Energiaügyi Minisztérium/VVB és ügyfele közötti nézeteltérés bármely, validálással, ellenőrzéssel és/vagy tanúsítással kapcsolatos kérdésben, kivéve a fellebbezhető határozatokat”.

5. További információk

Amennyiben a fellebbező nem elégedett a fellebbezési bizottság döntésével, panaszt nyújthat be az illetékes akkreditáló testülethez vagy a rendszer tulajdonosához.

ASC, MSC, FSC® and RSPO

A panaszos az ASI-hez fordulhat, ha a problémát a BVCH saját eljárásainak teljes körű végrehajtásával nem sikerült megoldani, és nem ért egyet a következtetésekkel, vagy elégedetlen a BVCH panaszkezelési módjával. Végső lépésként a panaszt vagy fellebbezést a rendszer tulajdonosához lehet benyújtani.

ASC

- A BVC arra ösztönzi a panaszosokat, hogy panaszaik másolatát közvetlenül az ASC-nek küldjék el.
- e-mail: complaints@asc-aqua.org
- Levelezési cím: Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, Hollandia

Climate change services
A fellebbezőt tájékoztatják a rendszerbizottságokhoz benyújtott panasz véleményéről.

EN 91xx
Kérésre a BVC tájékoztathatja a fellebbezőt, hogy megtámadhatja a Fellebbezési Testület döntését, ugyanazon fellebbezéssel, amelyet az IAQG/EAQG-hez nyújt be.

FSC®

A kérelmező az FSC vitarendezési eljárásához fordulhat, ha a kérdést a Bureau Veritas Certificationnel folytatott eljárás végén nem sikerült rendezni.

IFS
A fellebbezéseket a vizsgált helyszínről érkező információk kézhezvételétől számított 20 munkanapon belül véglegesíteni kell. Az első választ a panasz kézhezvételétől számított tíz (10) munkanapon belül kell adni. A teljes körű írásbeli választ a panasz teljes körű és alapos kivizsgálását követően kell adni..

SA 8000

A CAD-jelentést e-mailben (saas@saasaccreditation.org) lehet benyújtani a SAAS-nak, az SA 8000 audittal kapcsolatos problémák részleteivel.

SMETA

A „megállapítások vitája” a megállapításokkal kapcsolatos nézeteltérést jelenti, ahol a telephelyek úgy vélik, hogy bizonyos információkat félreértettek. Az auditornak minden erőfeszítést meg kell tennie a viták rendezése érdekében a helyszínen. Amennyiben a telephely vezetősége nem ért egyet az auditorral a megállapításokkal kapcsolatban, a CAPR vita rovatában vitathatja a megállapításokat, és indokolhatja, hogy miért nem született megállapodás. A telephely vezetősége a megállapításokat a Sedex platformján közzétett auditjelentés után is vitathatja.

A Sedex tagjai panaszt vagy fellebbezést nyújthatnak be a Sedexhez e-mailben (grievance@sedex.com), amelyben részletezik az SMETA audittal kapcsolatos problémát. A panaszt vagy fellebbezést a Sedex a Sedex panaszkezelési folyamatának megfelelően dolgozza fel.