Skundų, apeliacijų ir ginčų valdymas dėl sertifikavimo paslaugų

„Bureau Veritas“ sertifikavimo politika – TIQ I&F skyrius



ĮVADAS

Šio dokumento tikslas – paaiškinti klientams ir suinteresuotosioms šalims, kaip „Bureau Veritas Certification“ profesionaliai ir atsakingai tvarko skundus, apeliacijas ir ginčus (CAD).

Ši procedūra paprastai pateikiama kiekvieno vietinio „Bureau Veritas“ biuro svetainėje. Ją taip pat galima rasti anglų kalba per šią nuorodą, o vertimų forma – keliomis kitomis kalbomis.

1. Apibrėžimai

„Bureau Veritas Certification“ naudoja šiuos apibrėžimus:

Skundas
(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): bet kurio asmens ar organizacijos nepasitenkinimo išreiškimas, išskyrus apeliaciją (8.6), atitikties vertinimo įstaigai (4.6) dėl tos įstaigos veiklos, kai tikimasi atsakymo.

Apeliacija
(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): asmens ar organizacijos, teikiančios atitikties vertinimo (4.2) objektą, prašymas atitikties vertinimo įstaigai (4.6) persvarstyti jos priimtą sprendimą (7.2), susijusį su tuo objektu.

Ginčas:
BV ir jos kliento nesutarimai dėl bet kokio klausimo, susijusio su patvirtinimo ir (arba) tikrinimo / sertifikavimo veikla, išskyrus sprendimus, dėl kurių galima pateikti apeliaciją.

Prašytojas
Asmuo ar organizacija, rengianti CAD

2. CAD priėmimas

CAD gali būti rašytinis (oficialus laiškas, el. paštas, svetainė) arba žodinis (telefono skambutis, atsiliepimas pardavimo vizito ar audito metu). Jie turi būti siunčiami į vietinį biurą, kuriame buvo pasirašyta sutartis, arba BV subjektui, valdančiam akreditaciją. Pranešimas taip pat gali būti įrašytas „Bureau Veritas“ svetainėje.

Jei CAD gaunamas iš prašytojo, kuris nėra BV klientas, reikia tinkamai apsvarstyti, ar tinkama atsakyti, atsižvelgiant į galimą atsakomybę. Tokiais atvejais atsakymo turinys gali būti derinamas su klientu.

Šiam procesui taikomi konfidencialumo reikalavimai. Informacija apie klientą, kuri nėra viešai prieinama ir gauta iš kitų šaltinių nei klientas (pvz., iš skundo pateikėjo), laikoma konfidencialia, nebent informacijos šaltinis ir klientas duotų raštišką sutikimą ją atskleisti.

„Bureau Veritas“ išlaiko prašytojo anonimiškumą kliento atžvilgiu, jei to prašo prašytojas. Anoniminiai skundai ir nepagrįsti nepasitenkinimo išreiškimai traktuojami kaip suinteresuotųjų šalių komentarai ir nagrinėjami kito audito metu. Pranešėjai bus apsaugoti nuo atsakomųjų veiksmų.

Apeliacijų / ginčų nagrinėjimo procese dalyvaus ne tie asmenys, kurie atliko auditą / patikrinimą ar patvirtinimą. Toks požiūris užtikrina nešališkumą ir vengia bet kokios diskriminacijos apelianto ar skundą pateikusio asmens atžvilgiu.

Vidinėje procedūroje apibrėžiamas sisteminis požiūris, kaip valdyti skundus, apeliacijas ir ginčus (vadinamus CAD), gautus iš „Bureau Veritas“ klientų ir kitų išorės suinteresuotųjų šalių, įskaitant konkrečius schemos savininko reikalavimus. Kopiją galima gauti paprašius.

3. CAD valdymo procesas

CAD valdymo procesas yra toks:

- CAD gavimo patvirtinimas išsiunčiamas prašytojui per 2 darbo dienas.
- Registracija BV vidinėje priemonėje.
- Tarpiniai indėliai: jei reikia, asmuo ar komanda, tirianti CAD, gali susisiekti su auditoriumi / sprendimų priėmėju / pardavimų skyriumi, prašytoju ar bet kuria kita vidine tarnyba, kad išsiaiškintų problemas.
- Oficialus sprendimas: atitinkamas „Bureau Veritas“ lygmuo priima oficialų sprendimą, atsakydamas į kiekvieną CAD išvardytą punktą.
- Rašytinis atsakymas prašytojui: parengiamas ir išsiunčiamas struktūrizuotas ir rašytinis atsakymas (įskaitant, jei reikia, siūlomus veiksmus).
- Galutinis atsakymas prašytojui negali viršyti 30 dienų.
- Sprendimas pradėti vidinį incidentą: oficialus sprendimas priimamas skundų ir apeliacijų nagrinėjimo priemonėje, jei reikia imtis taisomųjų veiksmų..

Išskirtinai sudėtingais atvejais gali būti priimtini ilgesni terminai. Tokiu atveju prašytojas periodiškai informuojamas apie terminus ir gydymo eigą.

Tyrimui tęsti gali būti pradėtas auditas, o klientui pranešamos audito priežastys.

CAD priimtinumas grindžiamas gautais įrodymais. Bet kuriuo atveju skundo pateikėjas bus informuotas, jei CAD atmetamas, nurodant priežastį, kodėl jis nebuvo priimtas.

Skundo pateikėjas, nepatenkintas skundo tvarkymu, turi galimybę pateikti apeliaciją.

Bet kokie atvejai, kai skundo neatskleidimas viešai galėtų paveikti kitas suinteresuotąsias šalis, turėtų būti viešinami.

- Defektai, galintys turėti katastrofiškų pasekmių (sužalojimai, mirtis ir kt.).
- Aplinkosaugos vadybos sistemų gedimai, galintys padaryti didelę žalą aplinkai ir suinteresuotosioms šalims.
- Maisto produktų kokybė ir kt.

4. Konkretūs reikalavimai klimato kaitos paslaugoms

„Skundas“ apibrėžiamas kaip „oficialus nepasitenkinimo išreiškimas, pateiktas žodžiu, elektroniniu būdu arba raštu, dėl Energetikos departamento (DOE) arba jo išorės subjektų veiklos, susijusios su jos patvirtinimo arba tikrinimo / sertifikavimo funkcijomis, iš bet kurio šaltinio, pvz., klientų, projekto dalyvių, plačiosios visuomenės ar jos atstovų, vyriausybinių įstaigų, nevyriausybinių organizacijų ir kt.“. Skundas, gautas prieš „Bureau Veritas India Pvt. Ltd.“ arba „Bureau Veritas“ sertifikuotą organizaciją, susijusią su sertifikuota kokybės arba aplinkosaugos vadybos sistema arba klimato kaitos paslaugomis (UNFCCC/Verra/GS/GCC).

„Apeliacija“ apibrėžiama kaip „kliento prašymas oficialiai peržiūrėti DOE priimtą sprendimą dėl jos patvirtinimo ir (arba) tikrinimo / sertifikavimo veiklos“. Apeliacija gali būti dėl sertifikato sprendimo arba kliento prašymas oficialiai peržiūrėti „Bureau Veritas“ priimtą sprendimą dėl jos patvirtinimo ir (arba) tikrinimo / sertifikavimo veiklos.

„Ginčas“ apibrėžiamas kaip „Švietimo departamento / Verslo ir verslo departamento (VVB) ir jos kliento nesutarimas bet kokiu klausimu, susijusiu su patvirtinimo, tikrinimo ir (arba) sertifikavimo veikla, išskyrus sprendimus, kuriuos galima apskųsti“.

5. Papildoma informacija

Jei apeliantas nėra patenkintas apeliacinės komisijos sprendimu, jis turi teisę pateikti skundą atitinkamai akreditacijos įstaigai arba schemos savininkui.

ASC, MSC, FSC® ir RSPO

Jei skundo pateikėjas nesutinka su išvadomis arba yra nepatenkintas BVCH skundo nagrinėjimo būdu, problema nebuvo išspręsta visapusiškai įgyvendinus BVCH procedūras, jis gali perduoti skundą ASI. Paskutinis žingsnis – skundas arba apeliacija gali būti perduota schemos savininkui.

ASC

BVC ragina skundų pateikėjus pateikti savo skundų kopijas tiesiogiai ASC

- el. paštas: complaints@asc-aqua.org
- Pašto adresas: Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, The Netherlands

Klimato kaitos paslaugos

Apeliantas informuojamas apie skundo pateikimo Schemos valdyboms nuomonę.

EN 91xx

Paprašius, BVC gali informuoti apeliantą, kad jis arba ji gali ginčyti Apeliacinės komisijos sprendimą, pateikdamas tą patį apeliacinį skundą IAQG/EAQG.

FSC®

Requester can refer to FSC's dispute resolution process if the issue has not been resolved at the end of the procedure with Bureau Veritas Certification.

IFS

Apeliacijos turi būti išnagrinėtos per 20 darbo dienų nuo informacijos gavimo iš vertinamos vietos.
Pirminis atsakymas turi būti pateiktas per dešimt (10) darbo dienų nuo skundo gavimo.
Išsamus rašytinis atsakymas turi būti pateiktas atlikus išsamų ir nuodugnų skundo tyrimą.

SA 8000

CAD galima pateikti SAAS el. paštu (saas@saasaccreditation.org) su išsamia informacija apie problemą, susijusią su SA 8000 auditu.

SMETA

„Ginčas dėl išvadų“ apibrėžiamas kaip nesutarimas dėl išvadų, kai vietos mano, kad tam tikra informacija buvo neteisingai suprasta. Auditorius, būdamas vietoje, turi dėti visas pastangas išspręsti ginčus. Jei vietos vadovybė nesutinka su auditoriumi dėl išvadų, ji gali ginčyti išvadas CAPR ginčų langelyje ir nurodyti priežastis, kodėl susitarimas nebuvo pasiektas. Vietos vadovybė taip pat gali ginčyti išvadas po to, kai audito ataskaita paskelbiama „Sedex“ platformoje.

„Sedex“ nariai gali pateikti skundą arba apeliaciją „Sedex“ el. paštu (grievance@sedex.com), nurodydami išsamią informaciją apie su SMETA auditu susijusią problemą. Skundą arba apeliaciją „Sedex“ nagrinės pagal „Sedex“ skundų nagrinėjimo procesą.