การจัดการข้อร้องเรียน การอุทธรณ์ และข้อพิพาทสำหรับบริการการรับรอง

นโยบายการรับรองของ **Bureau Veritas - แผนก TIQ I&F**



การแนะนำ

เอกสารฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจถึงวิธีการที่ Bureau Veritas Certification ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การอุทธรณ์ และข้อพิพาท (**CAD** - **C**omplaints, **A**ppeals and **D**isputes) อย่างมืออาชีพและมีความรับผิดชอบ

โดยปกติแล้ว ขั้นตอนนี้จะสามารถดูได้บนเว็บไซต์ของสำนักงาน Bureau Veritas แต่ละแห่งในพื้นที่ นอกจากนี้ยังสามารถเข้าถึงได้ผ่านลิงก์นี้ในภาษาอังกฤษ และมีให้บริการในภาษาอื่นๆ อีกหลายภาษาผ่านเวอร์ชันที่แปลแล้ว

1. คำนิยาม

คำนิยามที่ Bureau Veritas Certification ใช้มีดังต่อไปนี้:

ร้องเรียน
(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): การแสดงความไม่พอใจ ซึ่งไม่ใช่การอุทธรณ์ (8.6) โดยบุคคลหรือองค์กรใดๆ ที่มีต่อหน่วยงานตรวจประเมินความสอดคล้อง (4.6) เกี่ยวกับกิจกรรมของหน่วยงานนั้น โดยคาดหวังว่าจะได้รับการตอบกลับ

อุทธรณ์
(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): คำร้องขอจากบุคคลหรือองค์กรที่เป็นผู้จัดหาหลักฐานแห่งการประเมินความสอดคล้อง (4.2) ซึ่งยื่นต่อหน่วยงานประเมินความสอดคล้อง (4.6) เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวพิจารณาทบทวนการตัดสินใจ (7.2) ที่ได้ดำเนินการไปแล้วเกี่ยวกับหลักฐานนั้น

ข้อพิพาท:
ข้อขัดแย้งระหว่าง BV กับลูกค้าในประเด็นใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจสอบความถูกต้อง (validation) และ/หรือการทวนสอบ/การรับรอง (verification/certification) โดยไม่รวมถึงการตัดสินใจที่สามารถยื่นอุทธรณ์ได้

ผู้ร้องขอ
บุคคลหรือองค์กรที่เป็นผู้ยื่น CAD

2. จุดรับเรื่อง **CAD**

CAD (ข้อร้องเรียน ข้ออุทธรณ์ และข้อพิพาท) อาจอยู่ในรูปแบบลายลักษณ์อักษร (จดหมายทางการ, อีเมล, เว็บไซต์) หรือวาจา (การโทรศัพท์, ข้อเสนอแนะระหว่างการเข้าตรวจประเมินหรือการตรวจสอบ)
โดยจะต้องส่งไปยังสำนักงานท้องถิ่นที่มีการลงนามในสัญญา หรือหน่วยงานของ BV ที่รับผิดชอบการให้การรับรอง นอกจากนี้ยังสามารถแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของ Bureau Veritas ได้อีกด้วย

สำหรับ CAD ที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนซึ่งไม่ใช่ลูกค้าของ BV
จะต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบถึงความเหมาะสมในการตอบกลับ โดยคำนึงถึงความรับผิดทางกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นในกรณีดังกล่าว เนื้อหาที่จะตอบกลับอาจมีการประสานงานร่วมกับลูกค้า

กระบวนการนี้อยู่ภายใต้ข้อกำหนดด้านการรักษาความลับ
ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่ไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะและได้รับมาจากแหล่งข้อมูลอื่นที่ไม่ใช่ลูกค้า (เช่น จากผู้ร้องเรียน) จะถือเป็นข้อมูลลับ เว้นแต่แหล่งข้อมูลและลูกค้าจะให้ความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรให้เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว

Bureau Veritas จะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับไม่ให้ลูกค้าทราบ หากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์เช่นนั้น ข้อร้องเรียนหรือการแสดงความไม่พอใจแบบไม่ระบุตัวตนและไม่มีหลักฐานยืนยันชัดเจน จะถือเป็นความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจะได้รับการพิจารณาในการตรวจประเมินครั้งถัดไป ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกตอบโต้หรือกลั่นแกล้ง

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้ออุทธรณ์หรือข้อพิพาทจะต้องเป็นคนละกลุ่มกับผู้ที่ดำเนินการตรวจประเมิน การตรวจสอบความถูกต้อง หรือการทวนสอบ
แนวทางปฏิบัตินี้ช่วยให้มั่นใจได้ถึงความเป็นกลางและป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อผู้อุทธรณ์หรือผู้ร้องเรียน

มีขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในที่กำหนดแนวทางอย่างเป็นระบบสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ข้ออุทธรณ์ และข้อพิพาท (เรียกรวมว่า CAD) ที่ได้รับจากลูกค้าของ Bureau Veritas รวมถึงจากลูกค้าของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกอื่นๆ ซึ่งครอบคลุมถึงข้อกำหนดเฉพาะของเจ้าของระบบงาน (Scheme Owner) ด้วย
โดยสามารถขอรับสำเนาเอกสารดังกล่าวได้เมื่อมีการร้องขอ

3. กระบวนการจัดการแบบ CAD

กระบวนการบริหารจัดการ CAD มีดังนี้:

- การแจ้งตอบรับ CAD แก่ผู้ร้องขอภายใน 2 วันทำการ
- การบันทึกข้อมูลลงในระบบภายในของ BV
- การประสานงานระหว่างกระบวนการ: หากจำเป็นหรือมีข้อกำหนด ผู้ตรวจสอบ CAD หรือทีมงานสามารถติดต่อผู้ตรวจประเมิน (Auditor) ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ฝ่ายขาย ผู้ร้องขอ หรือหน่วยงานภายในอื่นๆ เพื่อทำความเข้าใจประเด็นปัญหา
- การตัดสินใจอย่างเป็นทางการ: ผู้มีอำนาจตัดสินใจในระดับที่เหมาะสมของ Bureau Veritas จะทำการตัดสินใจอย่างเป็นทางการเพื่อตอบสนองต่อแต่ละประเด็นที่ระบุไว้ใน CAD
- การแจ้งตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้ร้องขอ: มีการจัดทำและส่งหนังสือตอบกลับที่มีรูปแบบชัดเจน (รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการหากจำเป็น)
- การแจ้งตอบกลับขั้นสุดท้ายแก่ผู้ร้องขอจะต้องดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
- การตัดสินใจเปิดบันทึกเหตุการณ์ภายใน (Internal Incident): มีการตัดสินใจอย่างเป็นทางการผ่านระบบจัดการข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการแก้ไข (Corrective Action)

สำหรับกรณีที่มีความซับซ้อนเป็นพิเศษ อาจมีการขยายระยะเวลาดำเนินการออกไปได้ โดยในกรณีดังกล่าว ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดเวลาและความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะ อาจมีการเริ่มกระบวนการตรวจสอบเพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง และจะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเหตุผลในการตรวจสอบดังกล่าว

การยอมรับข้อเรียกร้อง (CAD) จะพิจารณาจากหลักฐานที่ได้รับ ทั้งนี้ หากข้อเรียกร้องดังกล่าวถูกปฏิเสธ ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งให้ทราบถึงเหตุผลที่ไม่ได้รับการยอมรับ

หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน สามารถเลือกที่จะยื่นอุทธรณ์ได้

กรณีใดก็ตามที่การไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่อสาธารณะแต่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายอื่น ควรมีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อสาธารณะ

- ข้อบกพร่องที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบร้ายแรง (เช่น การบาดเจ็บ การเสียชีวิต ฯลฯ)
- ความล้มเหลวในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงต่อสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- คุณภาพของผลิตภัณฑ์อาหาร ฯลฯ

4. ข้อกำหนดเฉพาะสำหรับบริการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

‘ข้อร้องเรียน’ (Complaint) หมายถึง “การแสดงความไม่พอใจอย่างเป็นทางการ ไม่ว่าจะด้วยวาจา ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการดำเนินงานของ DOE หรือหน่วยงานที่รับช่วงงานต่อ (outsourced entities) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ด้านการตรวจสอบความถูกต้อง (validation) หรือการทวนสอบ/การรับรอง (verification/certification) โดยข้อร้องเรียนดังกล่าวอาจมาจากแหล่งใดก็ได้ เช่น ลูกค้า ผู้เข้าร่วมโครงการ สาธารณชนหรือตัวแทนของสาธารณชน หน่วยงานภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) ฯลฯ” ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนดังกล่าวอาจเป็นข้อร้องเรียนที่มีต่อ Bureau Veritas India Pvt. Ltd. หรือต่อองค์กรที่ได้รับการรับรองโดย Bureau Veritas ภายใต้ขอบข่ายของระบบบริหารจัดการคุณภาพหรือสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการรับรอง หรือบริการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (เช่น UNFCCC/Verra/GS/GCC)

‘การอุทธรณ์’ (Appeal) หมายถึง “คำร้องขอจากลูกค้าเพื่อให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการต่อการตัดสินใจของ DOE ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจสอบความถูกต้อง (validation) และ/หรือการทวนสอบ/การรับรอง (verification/certification)” การอุทธรณ์อาจเป็นการโต้แย้งคำตัดสินเกี่ยวกับการออกใบรับรอง หรือเป็นคำร้องขอจากลูกค้าเพื่อให้มีการทบทวนอย่างเป็นทางการต่อการตัดสินใจของ Bureau Veritas ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจสอบความถูกต้อง (validation) และ/หรือการทวนสอบ/การรับรอง (verification/certification)

‘ข้อพิพาท’ (Dispute) หมายถึง "ความเห็นที่ไม่ตรงกันระหว่าง DOE/VVB กับลูกค้าในประเด็นใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจสอบความถูกต้อง (validation) การทวนสอบ (verification) และ/หรือการรับรอง (certification) โดยไม่รวมถึงการตัดสินใจที่เข้าข่ายการอุทธรณ์"

5. ข้อมูลเพิ่มเติม

ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์ไม่พอใจต่อคำตัดสินของคณะผู้วินิจฉัยอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์มีทางเลือกในการยื่นข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานให้การรับรองที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าของระบบงาน

ASC, MSC, FSC® และ RSPO

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง ASI ได้ หากประเด็นปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขผ่านกระบวนการของ BVCH อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ในกรณีที่มีความเห็นต่างจากข้อสรุป หรือไม่พอใจต่อวิธีการที่ BVCH ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ทั้งนี้ ในขั้นตอนสุดท้าย ข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์อาจถูกส่งต่อไปยังเจ้าของระบบงาน (Scheme Owner) ได้

ASC

BVC สนับสนุนให้ผู้ร้องเรียนส่งสำเนาข้อร้องเรียนไปยัง ASC โดยตรง

- อีเมล: complaints@asc-aqua.org
- ที่อยู่สำหรับจัดส่งทางไปรษณีย์: Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, The Netherlands

บริการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ผู้อุทธรณ์ได้รับแจ้งเกี่ยวกับแนวทางในการยื่นข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการของโครงการ

EN 91xx

หากมีการร้องขอ BVC สามารถแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบว่า ตนสามารถโต้แย้งคำตัดสินของคณะผู้อุทธรณ์ (Appeal Panel) ได้ โดยการยื่นอุทธรณ์ในประเด็นเดียวกันต่อ IAQG/EAQG

FSC®

ผู้ร้องขอสามารถใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทของ FSC® ได้ หากประเด็นปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขเมื่อสิ้นสุดกระบวนการดำเนินการร่วมกับ Bureau Veritas Certification

IFS

กระบวนการพิจารณาอุทธรณ์จะเสร็จสิ้นภายใน 20 วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อมูลจากสถานที่ที่ได้รับการประเมิน โดยจะมีการแจ้งผลการตอบกลับเบื้องต้นภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ จะมีการแจ้งผลการตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างครบถ้วนหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างละเอียดและรอบด้านแล้ว

SA 8000

สามารถส่งเรื่อง CAD ไปยัง SAAS ทางอีเมล (saas@saasaccreditation.org) โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินตามมาตรฐาน SA 8000

SMETA

"การโต้แย้งผลการตรวจประเมิน" (Dispute of Findings) หมายถึงความเห็นที่ไม่ตรงกันเกี่ยวกับผลการตรวจประเมิน ในกรณีที่สถานประกอบการเห็นว่าข้อมูลบางส่วนอาจถูกเข้าใจคลาดเคลื่อน ผู้ตรวจประเมินควรพยายามอย่างเต็มที่เพื่อหาข้อยุติเกี่ยวกับข้อโต้แย้งดังกล่าวในระหว่างที่ยังปฏิบัติงานอยู่ที่สถานประกอบการ หากฝ่ายบริหารของสถานประกอบการไม่เห็นด้วยกับผลการตรวจประเมิน สามารถระบุข้อโต้แย้งลงในช่องสำหรับโต้แย้ง (dispute box) ในแบบฟอร์ม CAPR พร้อมทั้งระบุเหตุผลที่ไม่สามารถหาข้อสรุปร่วมกันได้ นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารของสถานประกอบการยังสามารถโต้แย้งผลการตรวจประเมินได้หลังจากที่มีการเผยแพร่รายงานการตรวจประเมินบนแพลตฟอร์ม Sedex แล้ว

สมาชิก Sedex สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์ต่อ Sedex ผ่านทางอีเมล (grievance@sedex.com) โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินตามมาตรฐาน SMETA ทั้งนี้ Sedex จะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ดังกล่าวตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ Sedex (Sedex Grievance Process)