Gestionarea reclamațiilor, apelurilor și disputelor pentru serviciile de certificare

Politica Bureau Veritas Certification - Divizia TIQ I&F

INTRODUCERE

Scopul acestui document este de a prezenta oricărui client sau oricărei părți interesate modul în care Bureau Veritas Certification gestionează Reclamațiile, Apelurile și Disputele (CAD) primite, într-o manieră profesională și responsabilă. În mod normal, un link este disponibil la fiecare birou local BV, dar, în cazul în care această procedură nu este găsită, aceasta este disponibilă la următorul link și este tradusă în mai multe limbi: https://certification.bureauveritas.com/get-certified/our-customer-experience-program/your-feedback

1. Definiții

Definițiile utilizate de Bureau Veritas Certification sunt următoarele:

Reclamație

(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): exprimarea nemulțumirii, alta decât apelul (8.6), de către orice persoană sau organizație către un organism de evaluare a conformității (4.6), referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns.

Apel

(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): solicitarea adresată unui organism de evaluare a conformității (4.6), de către persoana sau organizația care furnizează sau care constituie obiectul evaluării conformității (4.2), pentru reconsiderarea de către organismul respectiv a unei decizii (7.2) pe care acesta a luat-o în legătură cu obiectul respectiv.

Dispută:

Dezacord între BV și clientul său cu privire la orice aspect referitor la activitățile de validare și/sau verificare/certificare, cu excepția deciziilor care fac obiectul unui apel.

Solicitant

Persoana sau organizația care formulează o CAD.

2. Primirea CAD

CAD poate fi formulată în scris (scrisoare oficială, e-mail, website) sau verbal (apel telefonic, feedback în timpul unei vizite de vânzări sau al unui audit). Acestea trebuie transmise biroului local unde a fost semnat contractul sau entității BV care gestionează acreditarea. De asemenea, un mesaj poate fi înregistrat pe website-ul Bureau Veritas.

Pentru CAD primite de la un solicitant care nu este client BV, trebuie analizat în mod corespunzător dacă este oportun să se ofere un răspuns, ținând cont de potențiala răspundere. În astfel de cazuri, conținutul răspunsului poate fi coordonat cu clientul.

Acest proces este supus cerințelor de confidențialitate. Informațiile despre client care nu sunt disponibile public și care sunt obținute din alte surse decât clientul (de exemplu, de la un reclamant) trebuie tratate ca fiind confidențiale, cu excepția cazului în care sursa informațiilor și clientul își exprimă în scris acordul pentru divulgarea acestora.

Bureau Veritas păstrează anonimatul solicitantului față de client, dacă acest lucru este solicitat de către solicitant. Reclamațiile anonime și exprimările de nemulțumire care nu sunt susținute de dovezi sunt tratate drept observații ale părților interesate și sunt abordate în cadrul următorului audit. Avertizorii de integritate vor fi protejați împotriva represaliilor.

Persoanele implicate în procesul de tratare a apelurilor/disputelor vor fi diferite de cele care au efectuat auditurile/verificarea sau validarea. Această abordare asigură imparțialitatea și evită orice discriminare împotriva persoanei care formulează apelul sau reclamația.

O procedură internă descrie abordarea sistematică pentru gestionarea reclamațiilor, apelurilor și disputelor (denumite CAD) primite de la clienții Bureau Veritas, de la clienții acestora și de la alte părți interesate externe, inclusiv cerințele specifice ale proprietarilor schemelor. O copie poate fi pusă la dispoziție la cerere.

3. Procesul de gestionare a CAD

Procesul de gestionare a CAD este următorul:

- Confirmarea de primire a CAD este transmisă solicitantului în termen de 2 zile lucrătoare.
- Înregistrarea în instrumentul intern BV.
- Contribuții intermediare: dacă este necesar sau solicitat, persoana sau echipa care investighează CAD poate contacta auditorul/persoana care a luat decizia/departamentul de vânzări, solicitantul sau orice alt serviciu intern pentru a înțelege aspectele semnalate.
- Decizie oficială: nivelul corespunzător din cadrul Bureau Veritas ia o decizie oficială, oferind un răspuns pentru fiecare element menționat în CAD.
- Răspuns scris către solicitant: este pregătit și transmis un răspuns structurat și în scris (incluzând, dacă este necesar, măsurile propuse).
- Răspunsul final către solicitant nu trebuie să depășească 30 de zile.
- Decizia de deschidere a unui incident intern: în instrumentul pentru reclamații și apeluri se ia o decizie oficială dacă trebuie implementată o acțiune corectivă.

Pentru cazurile deosebit de complexe, pot fi acceptate termene mai lungi. Într-o astfel de situație, solicitantul este informat periodic cu privire la termene și la progresul soluționării.
Poate fi inițiat un audit pentru efectuarea investigației, iar clientul trebuie informat cu privire la motivele auditului.

Acceptabilitatea CAD se bazează pe dovezile primite. În orice caz, reclamantul va fi informat dacă CAD este respinsă, împreună cu motivul pentru care aceasta nu a fost acceptată.
Reclamantul care nu este mulțumit de modul de gestionare a reclamației are opțiunea de a formula un apel.

Orice caz în care nedivulgarea publică a reclamației ar putea afecta alte părți interesate trebuie făcut public.

- Defecte care ar putea avea consecințe catastrofale (vătămări, decese etc.).
- Deficiențe ale sistemelor de management de mediu care ar putea cauza daune grave mediului și părților interesate.
- Calitatea produselor alimentare etc.

4. Cerințe specifice pentru serviciile privind schimbările climatice

O „Reclamație” este definită ca „exprimarea formală a nemulțumirii, formulată verbal, electronic sau în scris, cu privire la performanța unui DOE sau a entităților subcontractate de acesta în legătură cu funcțiile sale de validare sau verificare/certificare, provenită din orice sursă, precum clienți, participanți la proiect, publicul larg sau reprezentanții acestuia, organisme guvernamentale, organizații neguvernamentale etc.”
O reclamație poate fi primită împotriva Bureau Veritas India Pvt. Ltd. sau împotriva unei organizații certificate de Bureau Veritas, în domeniul unui sistem de management al calității sau de mediu certificat ori al serviciilor privind schimbările climatice (UNFCCC/Verra/GS/GCC).
Un „Apel” este definit ca „o solicitare formulată de un client pentru revizuirea oficială a unei decizii luate de un DOE cu privire la activitățile sale de validare și/sau verificare/certificare”. Apelul poate viza o Decizie de Certificare sau poate reprezenta o solicitare formulată de un client pentru revizuirea oficială a unei decizii luate de Bureau Veritas cu privire la activitățile sale de validare și/sau verificare/certificare.

O „Dispută” este definită ca „un dezacord între un DOE/VVB și clientul său cu privire la orice aspect legat de activitățile de validare, verificare și/sau certificare, cu excepția deciziilor care fac obiectul unui apel.”

5. Informații suplimentare

În cazul în care persoana care a formulat apelul nu este mulțumită de decizia comisiei de apel, aceasta are opțiunea de a depune o reclamație la organismul de acreditare relevant sau la proprietarul schemei.

ASC, MSC, FSC și RSPO

Reclamantul poate transmite reclamația către ASI dacă problema nu a fost soluționată prin implementarea integrală a procedurilor proprii ale BVCH, în cazul unui dezacord cu concluziile sau al nemulțumirii privind modul în care BVCH a gestionat reclamația. Ca ultimă etapă, reclamația sau apelul poate fi transmis(ă) proprietarului schemei.

ASC
BVC încurajează reclamanții să transmită copii ale reclamațiilor lor direct către ASC:

- e-mail: complaints@asc-aqua.org
- Adresă poștală: Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, Țările de Jos

Servicii privind schimbările climatice
Persoana care a formulat apelul este informată cu privire la opțiunea de a depune o reclamație la organismele de conducere ale schemelor.

EN 91xx
La cerere, BVC poate informa persoana care a formulat apelul că aceasta poate contesta decizia Comisiei de Apel prin formularea aceluiași apel către IAQG/EAQG.

FSC
Solicitantul poate recurge la procesul FSC de soluționare a disputelor dacă problema nu a fost soluționată la finalul procedurii desfășurate cu Bureau Veritas Certification.

IFS
Apelurile trebuie finalizate în termen de 20 de zile lucrătoare de la primirea informațiilor din partea locației evaluate. Un răspuns inițial trebuie transmis în termen de zece (10) zile lucrătoare de la primirea reclamației.
Un răspuns scris complet trebuie transmis după finalizarea unei investigații complete și aprofundate privind reclamația.

SA 8000
O CAD poate fi transmisă către SAAS prin e-mail (saas@saasaccreditation.org), împreună cu detaliile privind o problemă legată de un audit SA 8000.

SMETA
O „Dispută privind constatările” este definită ca un dezacord referitor la constatări, în cazul în care locațiile consideră că anumite informații au fost înțelese greșit. Auditorul trebuie să depună toate eforturile pentru a soluționa disputele în timp ce se află la locație. În cazul în care conducerea locației nu este de acord cu auditorul cu privire la constatări, aceasta poate contesta constatările în secțiunea pentru dispute din CAPR și poate preciza motivele pentru care nu s-a ajuns la un acord. Conducerea locației poate, de asemenea, contesta constatările după publicarea raportului de audit pe platforma Sedex.
Membrii Sedex pot transmite o reclamație sau un apel către Sedex prin e-mail (grievance@sedex.com), împreună cu detaliile privind o problemă legată de un audit SMETA. Reclamația sau apelul va fi procesat(ă) de Sedex în conformitate cu Procesul Sedex de soluționare a reclamațiilor.