



# ***Managementul Reclamațiilor și Apelurilor Pentru Certificarea Pădurilor și a Lemnului***

*Politica Bureau Veritas Certification - Divizia TQR I&F*

*Rev3*



***Move Forward with Confidence***



## **1. INTRODUCTION**

Scopul acestei politici a Bureau Veritas Certificare este de a stabili un proces standard și structurat pentru gestionarea reclamațiilor și contestațiilor primite de către Bureau Veritas Certification. Scopul acestei politici este de a comunica procesul standard tuturor operațiunilor pentru a se asigura că toate apelurile și reclamațiile sunt tratate într-o manieră profesională și responsabilă.

Definițiile utilizate de Bureau Veritas Certification sunt următoarele:

### **Apel:**

Un apel este definit ca "Apel împotriva deciziei de certificare a Bureau Veritas Certification sau a deciziei Bureau Veritas Certification privind validitatea unei plângeri împotriva Bureau Veritas Certification sau a unei organizații certificate Bureau Veritas Certified".

### **Reclamație:**

O reclamație este definită ca "o expresie a nemulțumirii de către o persoană sau organizație ("parte") împotriva Bureau Veritas Certification sau a unei organizații certificate Bureau Veritas Certified".

## **2. PRINCIPII GENERALE**

Reclamațiile și contestațiile sunt înregistrate direct on-line de către "parte" fie pe website-ul global Bureau Veritas Certification, fie direct pe website-ul biroului local al Bureau Veritas Certification; Acest formular de reclamație și procesul de reclamație / apel sunt disponibile în mod public în aceleași limbi ca și rezumatele de certificare publică publicate online de către Bureau Veritas Certification.

Acest formular de reclamație / apel este de asemenea disponibil în format tipărit la cererea părții.

Reclamațiile și apelurile primite trebuie înregistrate, iar detaliile transmise entității relevante din Bureau Veritas Certification pentru procesare.

În cazul unei reclamații sau al unei contestații primite de la o "parte" care nu este un client Bureau Veritas Certification, trebuie acordată atenția cuvenită dacă este sau nu necesar să se răspundă, ținând cont de eventuala răspundere. În astfel de cazuri, conținutul răspunsului trebuie să fie coordonat cu clientul.

Managerul Tehnic Local (MTL) este un canal implicit pentru tratarea reclamațiilor și a apelurilor. Responsabilitatea finală pentru realizarea acestui proces:

- Pentru reclamații, MTL
- pentru apeluri, managerul FSC HUB (care are legătura cu țara din care vine apelul).

KPI-ul relevant trebuie monitorizat ca o măsură a eficacității procesului (KPI).

O revizuire globală a reclamațiilor sau a procesului de apel al clientului trebuie să facă parte din Analiza anuală a Sistemului de Management.

Managerul HUB-ului, managerul tehnic CER TQR și coordonatorul global de acreditare vor fi informați despre toate reclamațiile FSC. Directorul tehnic global al Bureau Veritas Certification Holding SAS este notificat în funcție de severitate. În cazul unui risc critic (cum ar fi reclamațiile care implică un

eventual litigiu, declarația de asigurare, citația instanței, pierderea imaginii, acreditarea ...) reclamațiile trebuie transferate la contactul Diviziei juridice al Sediului Central.

Bureau Veritas păstrează anonimatul reclamantului în legătură cu clientul, dacă acest lucru este solicitat de reclamant și va trata reclamațiile anonime și expresiile de nemulțumire care nu sunt susținute ca reclamații în calitate de comentarii ale părților interesate și le vor aborda pe parcursul următorului audit.

### **3. ETAPELE GENERALE ALE PROCESULUI**

Pentru fiecare reclamație și recurs, trebuie respectate următoarele puncte:

1) reclamația și recursul trebuie înregistrate de MTL al entității Bureau Veritas Certification. Reclamațiile / contestațiile vor fi în mod normal făcute în scris, dar dacă nu, biroul Bureau Veritas Certification, care primește reclamația verbală oficială, va iniția o înregistrare în sistemul BVC.

2) MTL comunică detaliile reclamației sau apelului și constatările către părțile interne relevante, dacă este necesar. Managerul tehnic va lua legătura cu Bureau Veritas Certification (Holding) sau cu entitatea acreditată relevantă a Bureau Veritas Certification pentru a răspunde în mod adecvat apelului sau reclamației.

3) MTL trebuie:

- să înregistreze documente, să asigure trasabilitatea documentelor,
- să verifice fezabilitatea deciziilor și închiderea cazului atunci când este soluționat

4) Reclamația trebuie să ofere oportunitatea de a face referire la aceasta în procesul de rezolvare a disputei FSC dacă problema nu a fost rezolvată până la finalul procedurii de reclamații a Bureau Veritas Certification.

Depunerea, ancheta și decizia privind apelurile / reclamațiile trebuie să evite orice acțiune discriminatorie împotriva părților. Acest proces trebuie gestionat ca și confidențial.

Reclamantul are posibilitatea de a adresa reclamația la ASI, dacă problema nu a fost soluționată prin implementarea integrală a procedurilor proprii ale Bureau Veritas Certification sau dacă reclamantul nu este de acord cu concluziile la care a ajuns Bureau Veritas Certification și / sau este nemulțumit de modul în care Bureau Veritas Certification a tratat reclamația. Ca ultimă etapă, reclamația poate fi adresată către FSC.

#### **4. PROCESUL DE APELURI**

După primirea apelului MTL trebuie să determine dacă a fost implicat în decizia la care se face apel – toate apelurile trebuie investigate de către personal diferit de acela care a efectuat auditerile și care a luat decizia relevantă de certificare.

Dacă a fost implicat, atunci este numit un grup intern independent și calificat, și dacă nu, atunci acesta poate efectua investigația. Grupul este compus din: 2 persoane independente de decizia apelată din 2 HUB-uri și din Coordonatorul de acreditare global.

Orice apel primit trebuie comunicat în timp util Coordonatorului de acreditare global pentru a susține răspunsul către apelant că apelul a fost primit și că vor fi investigate cauzele apelului, prin analiza apelului și documentelor asociate (analiza contractului, rapoartele de audit, detaliile deciziei de certificare) urmată de un raport detaliat al apelului.

Primirea apelului trebuie recunoscută, conform principiilor de mai sus, inclusiv o scurtă descriere a modului de acțiune propus care va fi urmat pentru rezolvarea apelului, în 2 săptămâni de la primirea acestuia.

Coordonatorul de acreditare global trebuie să monitorizeze rezultatele celor care au investigat și specificat toate acțiunile propuse în răspunsul către apelant(ți) în termen de 3 luni de la primirea apelului cu ajutorul Managerului de Hub FSC / MTL.

## **5. PROCESUL DE RECLAMAȚII**

După primirea reclamației MTL trebuie să determine dacă ea / el a fost implicat în procesul reclamat – toate reclamațiile trebuie investigate de către personal diferit de acela care a efectuat audipurile și a luat decizia relevantă de certificare. Dacă ea / el este implicat, atunci se numește o persoană internă calificată potrivit, și dacă nu, atunci ea/el poate efectua investigația.

Primirea reclamației trebuie recunoscută, conform principiilor de mai sus, inclusiv o scurtă descriere a modului de acțiune propus care va fi urmat pentru rezolvarea reclamației, în 2 săptămâni de la primirea acestuia.

MTL trebuie să monitorizeze rezultatele și să informeze reclamantul despre progresele înregistrate în evaluarea reclamației și că a investigat acuzațiile și a specificat toate acțiunile propuse ca răspuns la reclamație în termen de 3 luni de la primirea acesteia, cu sprijinul FSC HUB Manager.