



# ***Vevői Fellebbezések és Panaszok Kezelése – Felelős Erdőgazdálkodás tanúsítása***

*Bureau Veritas Certification Irányelv – TQR I&F osztály – V3.0*



***Move Forward with Confidence***



## **1. BEVEZETÉS**

Jelen Bureau Veritas Certification irányelv célja, hogy szabályozást és strukturált folyamatot határozzon meg a Bureau Veritas Certification által kapott Vevői Fellebbezések és Panaszok kezelésére. Jelen irányelv célja, hogy kommunikálja a szabvány eljárást valamennyi művelethez annak biztosítása érdekében, hogy valamennyi fellebbezést és panaszt professzionálisan és felelősen kezeljenek.

Bureau Veritas Certification meghatározások:

### **Fellebbezés:**

Definíció szerint olyan fellebbezés, melyet a Bureau Veritas Certification által hozott Tanúsítási Döntés ellen nyújtottak be, vagy olyan fellebbezés, melyet egy Bureau Veritas Certification-nel, vagy Bureau Veritas Certification által Tanúsított Szervezettel szemben felmerült panasz Bureau Veritas általi elbírálása ellen nyújtottak be.

### **Panasz:**

Definíció szerint panasznak minősül egy szervezet vagy személy elégedetlenségének kifejezése a Bureau Veritas Certification-ről, vagy egy Bureau Veritas Certification által tanúsított Szervezettel kapcsolatosan érkezett írásos panasz”.

## **2. ALAPELVEK**

- A beérkező panaszokat és fellebbezéseket nyilván kell tartani on-line a globális Bureau Veritas Certification website-on, és/vagy közvetlenül a Bureau Veritas Certification helyi irodájában is. A formanyomtatványokat elérhetővé kell tenni az adott ország nyelvén Bureau Veritas Certification website-ján.
- Ezen formanyomtatványok nyomtatható formában is rendelkezésre kell, hogy álljanak.
- A beérkező panaszokat és fellebbezéseket rögzíteni szükséges, azok részleteit a kompetens Bureau Veritas Certification egységhez kell továbbítani feldolgozásra.
- Amennyiben olyan „félől” érkezik panasz vagy fellebbezés, aki nem a Bureau Veritas Certification ügyfele, a potenciálisan felmerülő felelősség figyelembe vételével megfontolandó, hogy az érkezett panasz vagy fellebbezés megválaszolható-e. Ezekben az esetekben a válasz tartalmát az ügyféllel egyeztetni kell.
- Alapértelmezés szerint a panaszokat és fellebbezéseket a helyi Technikai Manager (LTM) kezeli, az FSC HUB Manager szükség szerinti bevonásával.
- A folyamat hatékonyságának méréséhez a vonatkozó teljesítménymutatót kell nyomon követni (KPI).
- A vevői panasz- és fellebbezés-kezelési folyamat teljes körű átvizsgálása az irányítási rendszer éves vezetőségi átvizsgálásának részét kell képezze.
- A helyi Technikai Managernek tisztában kell lennie az összes panasszal. A Bureau Veritas Certification SAS Holding globális technikai igazgatóját a panasz súlyosságától függően értesíteni kell. Kritikus kockázatú helyzet esetén (mint például pereskedés lehetőségét magukban hordozó panaszok, biztosítási nyilatkozatok, bírósági idézések, imázs- vagy akkreditációvesztés, stb.) a panaszokat a Központi Iroda jogi osztályához kell továbbítani.

A HUB Managert, a TQR CER Technikai Managert és a globális akkreditációs koordinátort tájékoztatni kell minden FSC reklamációról. A Bureau Veritas Certification Holding SAS globális technikai igazgatóját a panasz súlyosságától függően értesíteni kell. Kritikus kockázatú helyzet esetén (mint például pereskedés lehetőségét magukban hordozó panaszok, biztosítási nyilatkozatok, bírósági idézések, imázs- vagy akkreditációvesztés, stb.) a

*Bureau Veritas Certification Policy Complaints and Appeals Management  
for Forest & Wood Certification*

---

panaszokat a Központi Iroda jogi osztályának kapcsolattartójához kell továbbítani.

A Bureau Veritas megőrzi a panasztevő névtelenségét az ügyféllel folytatott kapcsolatában, ha azt a panasztevő kéri, és a névtelen panaszokat és a panasznak nem tekinthető elégedetlenség kifejezését mint az érintett fél megjegyzését belefoglalja a következő auditba.

### **3. A TELJES FOLYAMAT LÉPÉSEI**

Minden egyes panasz és fellebbezés esetén strukturált folyamatot kell követni, amely az alábbi pontokat határozza meg:

1) A panaszt és fellebbezést a fogadó Bureau Veritas Certification egység helyi technikai managerének (LTM) kell rögzítenie.

A panaszt és fellebbezést írásban kell rögzíteni, de ha nem, akkor amint a Bureau Veritas Certification iroda megkapja a hivatalos szóbeli panaszt, kezdeményezi a BVC rendszerbe való rögzítését.

2) A Technikai Igazgató informálja az illetékes cégen belüli feleket a panasz vagy fellebbezés részleteiről és a vonatkozó megállapításokról. Ahol szükséges, a Technikai Igazgató egyeztet a Bureau Veritas Certification Holdinggal, vagy a releváns akkreditált Bureau Veritas Certification egységgel a fellebbezés vagy panasz megoldásának érdekében

3) A Technikai Manager (LTM) köteles nyomon követni az eredményeket valamint amint megoldásra kerül egy panasz, lezárni azt.

4) A Panaszos Félnek fel kell ajánlani a lehetőséget, hogy panaszát az FSC vitatott kérdésekre adott állásfoglalási folyamatában elővezesse, amennyiben a kérdés nem oldódik meg a panaszkezelési irányelvek teljes körű alkalmazása során.

Kerülni kell minden diszkriminatív intézkedést ami a panasz benyújtását, vizsgálatát, döntését érintheti. Ezen folyamatot bizalmasan kell kezelni.

A panasztevőnek lehetősége van arra, hogy a panaszát az ASI-hoz továbbítsa, ha az ügyet a Bureau Veritas Certification saját eljárásainak teljes alkalmazásával nem sikerült megoldani, vagy ha a panasztevő nem ért egyet a Bureau Veritas Certification által hozott döntéssel és/vagy elégedetlen azzal, ahogy a Bureau Veritas Certification kezelte a panaszát. Utolsó lépésként a panaszt az FSC-hez lehet továbbítani.

## **4. FELLEBBEZÉSI FOLYAMAT**

A fellebbezés kézhezvételekor a Technikai Manager köteles nyilatkozni, hogy érintett-e a fellebbezési döntésben.

- Ha igen, kijelöl egy alkalmas, képzett, független belső személyt.
- Ha nem, lefolytathatja a vizsgálatot

Minden fellebbezést meg kell vizsgálni.

A következő lépések:

- Bármilyen fellebbezés érkezett, arról értesíteni kell a globális akkreditációs koordinátort, hogy a fellebbezés beérkezett és a vonatkozó eljárás megindul.
- Kivizsgálni a fellebbezés alapjait a fellebbezés és a hozzá tartozó akták áttekintésével (szerződés, audit jelentések, tanúsítási döntés részletei).
- A beérkezett fellebbezést el kell fogadni, a fenti elveknek megfelelően, a javasolt intézkedésekkel együtt 2 héten belül nyomon kell követni.
- A globális akkreditációs koordinátor átvizsgálja az esetet, és a FSC HUB Manager és Technikai Manager által benyújtott jelentések alapján döntést hoz 3 hónapon belül.

## **5. PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT**

A panasz kézhezvételekor a Technikai Manager köteles nyilatkozni, hogy érintett-e a kérdéses folyamatban:

- Ha igen, kijelöl egy alkalmas, képzett, független belső személyt
- Ha nem, lefolytathatja a vizsgálatot
- A beérkezett fellebbezést el kell fogadni, a fenti elveknek megfelelően, a javasolt intézkedésekkel együtt 2 héten belül nyomon kell követni.

A helyi technikai manager (LTM) figyelemmel kíséri az eredményeket, és folyamatosan tájékoztatja a panasztevő(ke)t a panasz kiértékelésének előrehaladásáról, valamint kivizsgálhatja az állításokat és meghatároztatja a panaszra adandó javasolt válaszlépéseket a panasz kézhez kapásától számított 3 hónapon belül az FSC HUB Manager támogatásával.