



***Complaints and Appeals Management
for Certification Services
Управління скаргами та апеляціями
для послуг із сертифікації
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«БЮРО ВЕРІТАС СЕРТИФІКЕЙШН УКРАЇНА»***

Move Forward with Confidence



**BUREAU
VERITAS**

INTRODUCTION / ВСТУП

Метою цієї політики Бюро Верітас Сертифікейшн є встановлення стандартного та структурованого процесу управління скаргами і апеляціями, що надходять до Бюро Верітас Сертифікейшн. Метою цієї політики є інформування щодо стандартного процесу для всіх операцій, щоб гарантувати, що всі апеляції та скарги розглядаються професійно та відповідально.	The purpose of this Bureau Veritas Certification policy is to establish a standard and structured process for the management of Complaints and Appeals received by Bureau Veritas Certification. The purpose of this policy is to communicate the standard process to all operations to ensure that all appeals and complaints are handled in a professional and responsible manner.
---	--

1. Definitions / Визначення понять

<p>Визначення, що використовуються Бюро Верітас Сертифікейшн:</p> <p>Скарга:</p> <p>(ISO / IEC 17000: 2020, 8.7): вираз невдоволення, крім апеляції (8.6), будь-якою особою чи організацією до органу з оцінки відповідності (4.6), що стосується діяльності цього органу, коли очікується відповідь.</p> <p>Апеляція:</p> <p>(ISO / IEC 17000: 2020, 8.6): запит особи чи організації, яка надає або є об'єктом оцінки відповідності (4.2) до органу з оцінки відповідності (4.6) для повторного розгляду цим органом рішення (7.2), яке він зробив стосовно цього об'єкта.</p>	<p>The definitions used by Bureau Veritas Certification are the following:</p> <p>Complaint</p> <p>(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): expression of dissatisfaction, other than appeal (8.6), by any person or organization to a conformity assessment body (4.6) relating to the activities of that body, where a response is expected.</p> <p>Appeal</p> <p>(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): request by the person or organization that provides, or that is, the object of conformity assessment (4.2) to a conformity assessment body (4.6) for reconsideration by that body of a decision (7.2) it has made relating to that object.</p>
--	---

2. Complaints / Скарги

Загальні кроки процесу	Common Process Steps
------------------------	----------------------

2.1 Receipt and Acknowledgement / Отримання та підтвердження

<p>Скарга може бути письмовою (офіційний лист, електронна пошта, веб-сайт) або усною (телефонний дзвінок, відгук під час відвідування або аудиту). Процес управління скаргами, зареєстрованими на нашому веб-сайті, є наступним:</p> <ul style="list-style-type: none">• Підтвердження скарги здійснюється автоматично• На рівні Головного офісу, відправлення електронного листа виконується. Якщо це скарга, вона передається до загальної поштової скриньки (groupqhseinbv@bureauveritas.com)• Потім скарга передається відповідному менеджеру з питань якості, безпеки праці та екології для розслідування та дій.	<p>Complaint can be written (Formal Letter, Email, Website) or verbal (Phone Call, Feedback during sales visit or audit). The process of management of the complaints registered in our Website is the following:</p> <ul style="list-style-type: none">• The acknowledgment of the complaint is done automatically• On HO level, the dispatch of the email is done. If this is a complaint, this is transferred to a generic mailbox (groupqhseinbv@bureauveritas.com)• Then the complaint is transferred to the QHSE manager concerned for investigation and actions.
--	---

<p>Скарги розглядаються на рівні організації, яка уклала договір. Для проведення розслідування може бути розпочато аудит, і клієнт повинен бути повідомлений про причини аудиту.</p> <p>Форма скарги та процес подання скарги / апеляції є загальнодоступними на тих же мовах, що й публічний звіт щодо сертифікації, опублікований Бюро Верітас Сертифікейшн.</p> <p>У разі отримання скарг та апеляцій, вони підтверджуються відправнику протягом п'яти робочих днів, якщо не вказано інше.</p> <p>Одержувачем скарги є або особа, яка отримала її безпосередньо, або та, хто ввів інформацію. Вони передаються особі, яка визначає ступінь серйозності та приймає рішення відповідно до цієї класифікації.</p>	<p>Complaints are handled at contracting entity level. An audit may be initiated to proceed with investigation, and the client shall be notified with reasons for the audit.</p> <p>The complaint form and the complaint/appeal process is publicly available in the same languages as the public certification summaries published by Bureau Veritas Certification.</p> <p>Upon receipt, complaints and appeals are acknowledged to sender within five working days, unless otherwise specified.</p> <p>The Recipient of the complaint is either the person who received it directly or the one who entered the information. They are assigned to the validator who will determine the severity and decide actions according to this rating</p>
---	--

2.2 Responsibility / Відповідальність

<p>Персонал, який розслідує скарги та апеляції, завжди відрізняється від персоналу, який проводив аудит та приймав рішення про сертифікацію, без дискримінації щодо заявника чи скаржника.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Якщо був залучений місцевий технічний керівник (LTM), тоді призначається внутрішня та незалежна особа; • Якщо місцевий технічний менеджер не був залучений; він може проводити розслідування. <p>Якщо не вказано інше, місцевий технічний менеджер є типовим каналом подання скарг та апеляцій.</p>	<p>Personnel who investigate complaints and appeals are always different from those who carried out the audits and made certification decision, without discrimination against the appellant or complainant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • If (LTM) Local Technical Manager was involved, then a person, internal and independent, is appointed • If Local Technical Manager was not involved; he or she can carry out the investigation. <p>Unless otherwise specified, LTM is the default channel for complaints and appeals.</p>
---	--

2.3 Resolution process / Процес вирішення

<p>Процес вирішення включає наступні кроки.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Розслідування та аналіз ситуації, • Структурована відповідь (аналіз першопричини, коригування, коригувальна дія), якщо ступінь тяжкості оцінюється як висока • Здійснення коригування та коригувальних дій, • Інформування клієнта про висновки та вжиті заходи, • Моніторинг результатів: перевірити, чи рішення впроваджене та ефективне, • Записування та відстеження документів, • Подальші дії щодо стабільності результатів та вирішення. • Строк вирішення - чотири тижні, якщо інше не зазначено в додатках. Однак на це може вплинути реакція клієнта або інших третіх сторін. 	<p>The resolution process includes the following steps.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigation, and analysis of the situation, • Structured response (root cause analysis, correction, corrective action), if the severity is rated high • Implementation of correction and corrective action, • Information to the client of findings and actions taken, • Monitoring of results: check if the solution is implemented and effective, • Record and traceability of documents, • Follow up on sustainability of results and of resolution. • The timeframe for resolution is four weeks, unless otherwise specified in appendices. However this may be affected by responsiveness of the client or other third parties.
--	---

<p>Бюро Верітас зберігає анонімність скаржника стосовно клієнта, якщо це вимагає скаржник, і розглядає анонімні скарги та вираження невдоволення, які не обґрунтовуються, як скарги, як коментарі зацікавлених сторін та звертаються до них під час наступного аудиту.</p> <p>Для кожного конкретного випадку, БВС, Скаржник та Клієнт вирішують, чи потрібно оприлюднювати інформацію. Коли рішення приймається оприлюднювати скаргу, то має бути офіційний дозвіл Скаржника та Клієнта.</p> <p>Будь-які випадки, коли нерозголошення скарги публічно може вплинути на інші зацікавлені сторони, повинні бути оприлюднені.</p> <p>Прикладами таких випадків є скарги щодо:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дефекти, які можуть мати катастрофічні наслідки (травми, смерть тощо); • Збої в системах екологічного управління, які можуть завдати серйозної шкоди довкіллю та зацікавленим сторонам; • Якість харчових продуктів; тощо • Остаточна письмова відповідь надається скаржнику • Конкретні процедури розгляду скарг та апеляцій застосовуються для наступних схем на основі вимог власника схеми, і їх копія може бути надана на запит місцевого технічного менеджера <ul style="list-style-type: none"> o Послуги ASC o Послуги MSC o Послуги FSC o IATF 16949 o SA8000 o CDM 	<p>Bureau Veritas retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant and shall treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit.</p> <p>On case-by-case basis, BVC, the Complainant and the Client shall decide if information needs to be made public. There has to be formal authorization from Complainant and Client when the decision is to make the complaint public.</p> <p>Any instances where failure to publicly disclose the complaint could affect other stakeholders, should be made public.</p> <p>Examples of these instances are complaints about:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defects that could have catastrophic consequences (injuries, death, etc.); • Failures in environmental management systems that could cause severe damage to environment and stakeholders; • Quality of food products; etc. • A final written response is provided to the complainant • Specific complaints and appeals handling procedure are applied for following schemes based on scheme owner requirements and a copy of these can be made available on request from LTM <ul style="list-style-type: none"> o ASC Services o MSC Services o FSC Services o IATF 16949 o SA8000 o CDM
---	---

3. Appeal Process / Процес апеляцій

<p>Апеляції розглядаються на рівні прийняття рішень щодо сертифікації (Critical Location, Hub, ICC) та координуються місцевим технічним менеджером із відповідними менеджерами з питань акредитації та CL, Hub або ICC для підтримання неупередженості.</p> <p>Звернення, що стосуються схем QHSE, передаються сертифікаційному менеджеру з акредитації.</p>	<p>Appeals are dealt at the level where certification decision making was done (Critical Location, Hub, ICC) and coordinated by Local Technical Manager with concerned Accreditation Manger and CL, Hub, or ICC to maintain impartiality.</p> <p>Appeals related to QHSE schemes are communicated to CER Accreditation Manager.</p>
--	---