УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ, АПЕЛЯЦІЯМИ ТА СПОРАМИ ЩОДО ПОСЛУГ СЕРТИФІКАЦІЇ / COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES MANAGEMENT FOR CERTIFICATION SERVICES

BUREAU VERITAS CERTIFICATION POLICY - TIQ I&F DIVISION

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БЮРО ВЕРІТАС СЕРТИФІКЕЙШН УКРАЇНА»

INTRODUCTION / ВСТУП

Мета цього документа — продемонструвати будь-якому клієнту або зацікавленій стороні, як Бюро Верітас Сертифікейшн професійно та відповідально керує отриманими скаргами, апеляціями та спорами (CAD). Посилання зазвичай доступне в кожному місцевому офісі Бюро Верітас, але, якщо цю процедуру не знайдено, то вона доступна за цим посиланням і перекладена кількома мовами.	The purpose of this document is to present to any client or stakeholder how Bureau Veritas Certification is managing Complaints, Appeals and Disputes (CAD) received in a professional and responsible manner. A link is normally available on each BV local offices, but in case this procedure is not found, this procedure is available on this link and translated in several languages.

1. Definitions / Визначення понять

Визначення, що використовуються Бюро Верітас Сертифікейшн: **Скарга:** (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. **Апеляція:** (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. **Спір:** Незгода між Бюро Верітас Сертифікейшн Україна та клієнтом з будь-якого питання, що стосується діяльності з валідації та/або верифікації/сертифікації, за винятком рішень, що підлягають апеляції. **Заявник** Особа або організація, яка піднімає CAD.	The definitions used by Bureau Veritas Certification are the following: **Complaint** (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. **Appeal** (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. **Dispute:** Disagreement between BV and its client on any matter pertaining to the validation and/or verification/certification activities excluding decisions subject to appeal. **Requester** Person or organisation raising a CAD

2. CAD reception / Приймання CAD

CAD можуть бути письмовими (офіційний лист, електронна пошта, веб-сайт) або усними (телефонний дзвінок, відгук під час візиту з продажу або аудиту). Їх необхідно надіслати до місцевого офісу, де було укладено договір, або до установи Бюро Верітас, яка отримала акредитацію. Повідомлення також може бути записано на веб-сайті Бюро Верітас. Для CAD, отриманих від заявника, який не є клієнтом Бюро Верітас необхідно належним чином розглянути питання про доцільність відповіді, враховуючи потенційну відповідальність. У таких	CAD can be written (Formal Letter, Email, Website) or verbal (Phone Call, Feedback during sales visit or audit). They have to be sent to the local office where the contract has been signed or to the BV entity managing the accreditation. A message can also be recorded on the Website of Bureau Veritas. For CAD received from a requester, which is not a BV client, due consideration shall be given whether it is appropriate to answer, considering potential liability. In such cases, content of the answer could be coordinated with client.

випадках зміст відповіді може бути узгоджено з клієнтом. Цей процес підлягає вимогам конфіденційності. Інформація про клієнта, яка не є публічно доступною та отримана з джерел, відмінних від клієнта (наприклад, від скаржника), вважається конфіденційною, якщо джерело інформації та клієнт не дають письмової згоди на її розкриття. Бюро Верітас зберігає анонімність запитувача стосовно клієнта, якщо запитувач цього вимагає. Анонімні скарги та висловлювання невдоволення, які не підтверджені, розглядаються як коментарі зацікавлених сторін та розглядаються під час наступного аудиту. Інформатори будуть захищені від помсти. Особи, залучені до процесу розгляду апеляцій/спорів, будуть відрізнятися від тих, хто проводив аудит/верифікацію або валідацію. Такий підхід забезпечує неупередженість та уникає будь-якої дискримінації щодо апелянта чи скаржника. Внутрішня процедура окреслює системний підхід до управління скаргами, апеляціями та спорами (далі – CAD), отриманими від клієнтів Бюро Верітас, від замовників та інших зовнішніх зацікавлених сторін, включаючи конкретні вимоги власника схеми. Копія може бути надана за запитом.	This process is subject to requirements for confidentiality. Information about the client that is not publicly available and is obtained from sources other than the client (e.g. from a complainant) shall be treated as confidential, unless the source of information and the client give written consent to disclose it. Bureau Veritas retains the anonymity of the requester in relation to the client if this is requested by the requester. Anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated are treated as stakeholder comments and addressed during the next audit. Whistle-blower's will be protected from retaliation. The persons engaged in the appeals/disputes-handling process will be different from those who carried out the audits/verification or validation. This approach ensures impartiality and avoids any discrimination against the appellant or complainant. An internal procedure outlines the systemic approach for managing complaints, appeals and disputes (named CAD) received from Bureau Veritas clients from customers and other external stakeholders, including specific scheme owner requirements. A copy can be made available on request.

3. CAD process of management /Процес управління CAD

Процес управління CAD виглядає наступним чином: • Підтвердження CAD надсилається протягом 2 робочих днів заявнику; • Реєстрація у внутрішньому інструменті Бюро Верітас; • Проміжні внески: за потреби особа або команда, яка розслідує CAD, може зв'язатися з аудитором/особою, яка приймає рішення/відділом продажів, заявником або будь-якою іншою внутрішньою службою для розуміння проблем; • Формальне рішення: відповідний рівень Бюро Верітас приймає офіційне рішення щодо кожного пункту, переліченого в CAD; • Письмова відповідь заявнику: готується та надсилається структурована письмова відповідь (включаючи, за потреби, запропонований план дій); • Остаточна відповідь запитувачу не повинна перевищувати 30 днів • Рішення про відкриття внутрішнього інциденту: офіційне рішення приймається в інструменті подання скарг та апеляцій, якщо необхідно вжити коригувальних заходів; Для надзвичайно складних випадків можуть бути прийнятними довші терміни. У такому випадку заявник періодично інформується про терміни та хід опрацювання. Для продовження розслідування може бути ініційовано аудит, і клієнта буде повідомлено про причини аудиту.	The process of management of the CAD is the following: • Acknowledgment of the CAD sent within 2 working days to the requester • Registration on BV internal tool • Intermediate contributions: if needed or required the person or team who investigate the CAD can contact the auditor/decision maker/sales, the requester or any other internal service to understand the issues. • Formal decision: the appropriate level of Bureau Veritas makes a formal decision responding to each item listed in the CAD. • Written response to the requester: a structured and written response (included if needed proposed course of actions) is prepared and sent. • Final response to a requester shall not exceed 30 days • Decision to open an internal incident: a formal decision is taken in the complaint-appeal tool if a corrective action must be conducted. For exceptionally complex cases, longer deadlines may be acceptable. In such instance, the requester is periodically informed about the deadlines and the advancement of the treatment. An audit may be initiated to proceed with investigation, and the client shall be notified with reasons for the audit. The acceptability of the CAD is based on evidence received. In any case, the complainant will be

Прийнятність CAD ґрунтується на отриманих доказах. У будь-якому випадку, заявника буде повідомлено про причину відхилення CAD, якщо його не було прийнято. Скаржник, незадоволений процесом розгляду скарги, має можливість подати апеляцію. Будь-які випадки, коли нерозголошення скарги може вплинути на інших зацікавлених сторін, повинні бути оприлюднені: • Дефекти, які можуть мати катастрофічні наслідки (травми, смерть тощо); • Збої в системах екологічного управління, які можуть завдати серйозної шкоди навколишньому середовищу та зацікавленим сторонам; • Якість харчових продуктів тощо.	informed If the CAD is rejected, with the reason why it was not accepted. The complainant not satisfied with the management of the complaint has the option of making an appeal. Any instances where failure to publicly disclose the complaint could affect other stakeholders, should be made public. • 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.

4. Specific requirements for climate change services / Спеціальні вимоги до послуг у сфері зміни клімату

«Скарга» визначається як «офіційне вираження невдоволення, зроблене усно, електронно або письмово, щодо роботи DOE (Призначений операційний орган) або його аутсорсингових організацій стосовно його функцій валідації або верифікації/сертифікації, з будь-якого джерела, такого як клієнти, учасники проекту, широка громадськість або її представники, державні органи, неурядові організації тощо». Скарга, отримана проти Bureau Veritas India Pvt. Ltd. або сертифікованої Бюро Верітас організації в рамках сертифікованої системи управління якістю, або системи екологічного управління, або послуг зі зміни клімату (UNFCCC/Verra/GS/GCC). «Апеляція» визначається як «запит клієнта на офіційний перегляд рішення, прийнятого DOE щодо його діяльності з валідації та/або верифікації/сертифікації». Апеляція може бути подана на Рішення про сертифікат або запит клієнта на офіційний перегляд рішення, прийнятого Бюро Верітас щодо його діяльності з валідації та/або верифікації/сертифікації. «Спір» визначається як «розбіжність між DOE/VVB та його клієнтом з будь-якого питання, пов'язаного з діяльністю з валідації, верифікації та/або сертифікації, за винятком рішень, що підлягають апеляції».	A 'Complaint' is defined as "formal expression of dissatisfaction, made verbally, electronically or in writing, regarding the performance of a Designated Operational Entity (DOE) or its outsourced entities in relation to its validation or verification/certification functions, from any source, such as clients, project participants, the general public or its representatives, government bodies, non-governmental organization, etc." A complaint received against either Bureau Veritas India Pvt. Ltd. or a Bureau Veritas Certified Organisation within the scope of certified Quality or environmental Management system or Climate change services (UNFCCC/Verra/GS/GCC). An 'Appeal' is defined as an "a request made by a client for a formal review of a decision taken by a DOE in respect of its validation and/or verification/certification activities" Appeal can be against a Certificate Decision or a request made by a client for a formal review of a decision taken by Bureau Veritas in respect of its validation and/or verification / certification activities. A 'Dispute' is defined as "disagreement between a DOE/VVB and its client on any matter related to validation, verification and/or certification activities, excluding decisions that are subject to appeal."

5. Additional information / Додаткова інформація

Якщо апелянт не задоволений рішенням апеляційної комісії, він має можливість подати скаргу до відповідного органу з акредитації або власника схеми. **ASC, MSC, FSC та RSPO** Скаржник може передати скаргу до ASI, якщо питання не було вирішено шляхом повного впровадження власних процедур BVCH, у разі незгоди з висновками або незадоволення тим, як	In case the appellant is not satisfied with the appeals panel decision, appellant has the option of making a complaint to the concerned accreditation body or the scheme owner. **ASC, MSC, FSC and RSPO** The complainant can refer the complaint to ASI, if the issue has not been resolved through the full implementation of BVCH 's own procedures, in case of disagreement with the conclusions or dissatisfaction by the way BVCH handled the

BVCH розглянув скаргу. Як останній крок, скаргу або апеляцію можна передати власнику схеми.

ASC
BVC закликає скаржників надсилати копії своїх скарг безпосередньо до ASC
• електронна пошта: complaints@asc-aqua.org
• Поштова адреса: Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, The Netherlands

Послуги у сфері зміни клімату
Апелянт інформується про думку щодо подання скарги до рад Схеми.
EN 91xx
На запит BVC може повідомити апелянта, що він або вона може оскаржити рішення Апеляційної комісії, подавши таку ж апеляцію до IAQG/EAQG.
FSC
Заявник може звернутися до процесу вирішення спорів FSC, якщо питання не було вирішено після завершення процедури з Bureau Veritas Certification.
IFS
Апеляції мають бути розглянуті протягом 20 робочих днів з моменту отримання інформації від оцінюваного сайту. Початкова відповідь має бути надана протягом десяти (10) робочих днів з моменту отримання скарги.
Повна письмова відповідь має бути надана після завершення повного та ретельного розслідування скарги.
SA 8000
CAD може бути подано до SAAS електронною поштою (saas@saasaccreditation.org) з детальною інформацією про проблему, пов'язану з аудитом SA 8000.
SMETA
«Спір щодо висновків» визначається як розбіжність щодо висновків, коли об'єкти вважають, що деяка інформація була неправильно зрозуміла. Аудитор повинен докласти всіх зусиль для вирішення спорів, перебуваючи на об'єкті. Якщо керівництво об'єкта не погоджується з висновками аудитора, воно може оскаржити їх у полі для оскарження CAPR та вказати причини, чому не було досягнуто згоди. Керівництво об'єкта також може оскаржити висновки після публікації звіту аудиту на платформі Sedex.
Члени Sedex можуть подати скаргу або апеляцію до Sedex електронною поштою (grievance@sedex.com) з детальним описом проблеми, пов'язаної з аудитом SMETA. Скарга або апеляція буде оброблена Sedex відповідно до процесу розгляду скарг Sedex.

complaint. As the ultimate step, the complaint or appeal may be referred to the scheme owner.
ASC
BVC encourages the complainants to submit copies of their complaints to directly to the ASC
• email: complaints@asc-aqua.org
• Mailing Address: Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, The Netherlands

Climate change services
The appellant is informed about the opinion of making a complaint to the Scheme boards.
EN 91xx
Upon request, BVC can inform the appellant that he or she can question decision of Appeal Panel, by raising same appeal to IAQG/EAQG.
FSC
Requester can refer to FSC's dispute resolution process if the issue has not been resolved at the end of the procedure with Bureau Veritas Certification.

IFS
The appeals shall be finalized within 20 working days of receiving information from the assessed site. An initial response shall be given within ten (10) working days of receiving the complaint.
A full written response be given after the completion of a full and thorough investigation into the complaint.

SA 8000
A CAD can be raised to SAAS via email (saas@saasaccreditation.org) with the details about an issue related to a SA 8000 audit.

SMETA
A "Dispute of Findings" is defined as a disagreement on findings, where the sites believe that some information has been misunderstood. The auditor shall make every effort to resolve disputes whilst on the site. Where the site management doesn't agree with the auditor about the findings, they can dispute the findings in the dispute box of the CAPR and state their reasons why an agreement was not reached. The site management can also dispute the findings after the audit report is published on the Sedex platform.
Sedex members and can raise a complaint or appeal to Sedex via email (grievance@sedex.com) with the details about an issue related to a SMETA audit. The complaint or appeal will be processed by Sedex following the Sedex Grievance Process.