



Politika upravljanja pritužbama i žalbama za certifikacijske usluge

*Bureau Veritas Certification Policy – TQR I&F DIVISION
Rev3.20.*

Move Forward with Confidence



**BUREAU
VERITAS**

UVOD

Svrha politike Bureau Veritas Certifikacije jest uspostaviti standardni i strukturni postupak za upravljanje pritužbama i žalbama koje je zaprimila. Svrha ove politike je da se prenese standardni postupak svim zainteresiranim stranama kako bi se osiguralo da se sve pritužbe i žalbe riješe na odgovoran i profesionalan način.

1. Definicije

Definicije koje koristi Bureau Veritas Certification su sljedeće:

Pritužba

(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): izraz nezadovoljstva, osim žalbe (8.6), od strane bilo koje osobe ili organizacije tijelu za ocjenu sukladnosti (4.6) u vezi s aktivnostima tog tijela, gdje se očekuje odgovor.

Žalba

(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): zahtjev osobe ili organizacije koja pruža, ili koja je, objekt ocjene sukladnosti (4.2) tijelu za ocjenu sukladnosti (4.6) za ponovno razmatranje odluke tog tijela (7.2) koja je donesena u vezi s tim objektom.

2. Pritužbe

Postupanja u procesu

2.1. Zaprimanje i bilježenje

Pritužba može biti pismena (službeno pismo, e-pošta, web stranica) ili usmena (telefonski poziv, povratne informacije tijekom prodajnog posjeta ili audita). Proces upravljanja pritužbama registriran na našoj web stranici je sljedeći:

- Pritužba je automatski zabilježena
- Na razini sjedišta, otprema e-pošte je izvršena. Ako je riječ o pritužbi, ona se prenosi u generički poštanski sandučić (groupqhseinbv@bureauveritas.com)
- Tada se pritužba prenosi QHSE Menadžeru zaduženom za istragu i poduzimanje radnji.

Pritužbe se rješavaju na razini naručitelja. Može se pokrenuti audit radi nastavka istrage, i o razlozima audita će klijent biti obaviješten.

Obrazci za pritužbu i postupak kod pritužbe/žalbe javno su dostupni na istim jezicima kao i javni certifikacijski sažeci koje je objavio Bureau Veritas Certification.

Potvrda primitka pritužbe i žalbe šalje se pošiljatelju u roku od pet radnih dana od primitka, osim ako nije drugačije specificirano.

Primatelj pritužbe je ili osoba koja ju je izravno zaprimila ili osoba koja je unijela podatke.

Pritužbe su dodijeljene procjenjivaču koji određuje ozbiljnost pritužbe i odlučuje o radnjama u skladu s rezultatima procjene.

2.2. Odgovornost

Osoblje koje istražuje pritužbe i žalbe uvijek se razlikuje od onog osoblja koje je izvršilo audit i donijelo odluku o certifikaciji, bez diskriminacije protiv podnositelja pritužbe/žalbe.

- Ako je uključen LTM (Lokalni Tehnički Menadžer), tada se imenuje interna i neovisna osoba
- Ako Lokalni Tehnički Menadžer nije uključen; on ili ona može provesti istragu.

Ako nije drugačije naznačeno, Lokalni Tehnički Menadžer je zadan kanal za pritužbe i žalbe.

2.3. Proces rješavanja

Proces rješavanja uključuje sljedeće korake.

- Istraga, i analiza situacije,
- Strukturirani odgovor (analiza korijenskog uzroka, korekcija, korektivna radnja), ako je ozbiljnost visoko ocijenjena,
- Implementacija korekcije i korektivne radnje,
- Informiranje klijenta o nalazima i poduzetim radnjama,
- Praćenje rezultata: provjeriti je li rješenje implementirano i učinkovito,
- Evidencija i sljedivost dokumenata,
- Praćenje održivosti rezultata i rješenja.
- Rok za rješavanje je četiri tjedna, osim ako u dodacima nije drugačije određeno. Međutim, na rok mogu utjecati reakcije klijenata i drugih zainteresiranih strana.

Bureau Veritas zadržava anonimnost podnositelja pritužbe u odnosu na klijenta, ako to zatraži podnositelj i tretirat će anonimne pritužbe i izraze nezadovoljstva, koji nisu potkrijepljeni u formi pritužbe, kao komentare dionika i rješavat će ih tijekom sljedećeg audita.

BVC, podnositelj pritužbe i klijent odlučit će od slučaja do slučaja treba li informacije učiniti javnima. Mora postojati formalno odobrenje podnositelja pritužbe i klijenta kada se donosi odluka o javnoj objavi pritužbe.

Svi slučajevi u kojima bi neobjavljivanje pritužbe utjecalo na druge dionike, moraju se učiniti javnima.

Primjeri ovih slučajeva su pritužbe na:

- Defekti koji bi mogli imati katastrofalne posljedice (ozljede, smrt itd.);
- Propusti u sustavima upravljanja okolišem koji bi mogli prouzročiti ozbiljnu štetu okolišu i dionicima;
- Kvalitetu prehrambenih proizvoda; itd.
- Konačni pisani odgovor daje se podnositelju pritužbe
- Posebni postupci za rješavanje pritužbi i žalbi se primjenjuju za sljedeće sheme temeljene na zahtjevima vlasnika sheme i njihova kopija može se učiniti dostupnom na zahtjev lokalnog tehničkog direktora
 - ASC
 - MSC
 - FSC
 - IATF 16949
 - SA 8000
 - CDM

3. Žalbeni postupak

Žalbe se rješavaju na razini donošenja odluka o certificiranju (Critical Location, Hub, ICC) i koordinira ih Lokalni Tehnički Menadžer zajedno s Akreditacijskim Menadžerom i CL-om, Hub-om ili ICC-om radi održavanja nepristranosti.

Žalbe koje se odnose na QHSE sheme prenose se CER Akreditacijskom Menadžeru.