



BUREAU
VERITAS

Complaints and Appeals Management for Certification Services

驗證服務之抱怨及申訴管理

簡介

Bureau Veritas Certification 政策的目的是為 Bureau Veritas Certification 所收到的抱怨和申訴的管理建立標準以及結構化流程，將標準流程傳達給所有運營部門，以確保所有抱怨和申訴都被以專業及負責任的方式處理。

1. 定義

Bureau Veritas Certification 使用的定義如下：

抱怨

(ISO/IEC 17000:2020, 8.7)：不同於申訴(8.6)之另一種不滿之表達，由任何人員或組織向一符合性評估機構(4.6)表達有關該機構作業活動之不滿，並期望獲得回應。

申訴

(ISO/IEC 17000:2020, 8.6)：由個人或組織，或符合性評估的受評對象(4.2)向符合性評估機構(4.6)提出，要求該機構重新考量有關對該受評對象所作之決定(7.2)。

2. 抱怨常見流程步驟

2.1 接受和確認

抱怨可以是書面(正式信函、電子郵件、網頁)或口頭方式(電話、於業務拜訪或稽核期間所提出之回饋)。

於 BVC 官方網站所登記的抱怨管理流程如下：

- 抱怨之確認為自動完成
- 總部層級的電子郵件發送已完成。若確認為抱怨，電子郵件將會被轉寄到共用電子信箱(groupqhseinbv@bureauveritas.com)
- 此抱怨後續將會被轉寄給相關的 QHSE 經理進行調查及處理。

抱怨在合約層級處理。稽核可能被用於進行調查，客戶應被告知稽核的原因。抱怨表格及抱怨/申訴流程由 BVC 以與驗證摘要相同的語言發布。除非另有規定，否則在收到抱怨和申訴後，將於五個工作日內向發起人確認。抱怨之接收者為直接接收抱怨的人，或是輸入此資訊的人。抱怨被指派給驗證人員，驗證人員將根據評級決定它們的嚴重性並採取行動。



BUREAU
VERITAS

2.2 責任

調查抱怨及申訴之人員不得為執行稽核或做成驗證決定之人員，以避免對抱怨或申訴者有成見。

- 如果本地技術經理(LTM)涉入抱怨，則指派另一位內部且獨立之人員
- 如果本地技術經理(LTM)沒有涉入抱怨，則可執行調查。除非另有規定，本地技術經理將為抱和申訴的預設渠道。

2.3 解決流程

解決流程包括以下步驟。

- 調查和分析情況
- 如果嚴重性被評為高等級，則採結構化回應(根本原因分析、矯正及矯正措施)
- 實施矯正和矯正措施
- 向客戶提供調查結果和所採取行動的資訊
- 監督結果：檢查解決方案是否已實施且有效
- 文件的記錄和可追溯性
- 跟進結果和解決方案的可持續性除非附錄中另有規定，否則解決的期限為四個星期，然而這可能會受到客戶或其他第三方回應能力的影響。如果投訴人提出要求，BVC 應保留投訴人與客戶之間的匿名性，並應將未被證實之投訴之匿名投訴和不滿之表達視為利害相關者的意見，並在下次稽核時處理。

BVC、投訴者和客戶應視情況決定是否需要公開資訊。當決定公開抱怨時，必須獲得投訴者和客戶的正式授權。

如果因未能公開披露抱怨而可能影響其他利害相關者，則應將其公開。

這些實例包括以下方面的抱怨：

- 可能造成災難性後果(傷害、死亡等)的缺失；
- 環境管理系統的失效可能會嚴重破壞環境和利害相關者；
- 食品品質；
- 向投訴者提供最終書面回覆；
- 根據方案擁有者的要求，以下方案適用特定的抱怨和申訴處理流程，如有需要，可以向本地技術經理索取這些資訊。

 ASC 服務

 MSC

 FSC FARM

 IATF 16949

 SA8000

 CDM



BUREAU
VERITAS

3. 申訴流程

申訴處理的層級取決於驗證決定完成的層級(Critical Location, Hub, ICC)，由當地技術經理與有關的認證經理、CL、Hub 或 ICC 協調以保持公正性。與 QHSE 方案有關的申訴將傳達給 CER 認證經理。

若對於抱怨及申訴流程有任何問題，請直接聯絡您專屬的客服人員。