

# 驗證暨環境資訊確證與查證服務(包含 ISO 14064-1/-2/ISO 14067)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](mailto: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。

## 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永續性
- 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。

如果投訴人要求匿名，BVC 將保留與客戶有關的投訴人匿名信息，並將匿名投訴和未經證實的不滿意表達視為利益相關方意見，並在下一次稽核中予以處理。應將匿名投訴和未經證實的不滿作為利益相關方的意見處理，並在下一次稽核中予以解決。

當正式調查和解決投訴的工作無法在 4 周內完成時，應向投訴人提供最新的調查進展情況，直至情況得到解決。

BVC、投訴人和客戶應根據具體情況決定是否需要公開信息。當決定公開投訴時，必須獲得投訴人和客戶的正式授權。

任何情況下，如果不公開披露投訴可能會影響其他利益相關者，則應公開披露。

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。

 IATF 16949

 SA8000

 CDM

### 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驗證經理、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 驗證經理。

備註: 若對於 ASC、MSC 和 FSC，如果問題未能通過 BVCH 自身的程序得到解決，投訴人可以將申訴提交給 ASI。若對 BVCH 處理投訴的方式不滿意，投訴或上訴可提交給管理系統擁有者(Scheme owner)，作為最終步驟。ASC 電子郵件：[complaints@asc-aqua.org](mailto:complaints@asc-aqua.org) - 郵寄地址：Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, The Netherlands

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。