



# **BM TRADA KAEBUSED JA SIDUSRÜHMAD MURE POLIITIKA**

# ULATUS

---

See dokument kehtib kõigi BM TRADA sertifitseerimisskeemide kohta.

## KÕIK KAEBUSED

---

Esitage oma kaebuse selge kirjeldus, objektiivsed tõendid kaebuse iga elemendi või aspekti toetamiseks ning kaebuse esitaja nimi ja kontaktteave.

Kõiki BM TRADA-le laekunud kaebusi ja huvirühmade muresid võetakse arvesse, neid uuritakse ja nendega tegeletakse.

BM TRADA teeb kõik endast oleneva, et hoida kaebuse esitajat/teavitajat kursis kaebuse/probleemi hindamise edenemisega, ning teavitab kaebuse esitajat/teavitajat ametlikult kaebuse/murede käsitlemise protsessi lõppemisest. Lõplik teatis sisaldab uurimise kokkuvõtet, järeldusi ja selle tulemusena võetud meetmeid.

Kui teil on BM TRADA teenuste või tegevuse kohta kaebus/mure, minge aadressile:

### Jaotis A „BM TRADA teenused”.

Kui teil on kaebus/mure seoses sertifitseeritud organisatsiooni toote või teenusega  
BM TRADA, minge aadressile:

### Jaotis B –Skeemiliikmete kaebused/mured.

Kõik kaebused/mured tuleb esitada kirjalikult aadressile;

#### BM TRADA

Central Compliance Department  
Stocking Lane  
Hughenden Valley  
High Wycombe  
Buckinghamshire  
HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569750

e: [complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

## OSA A–BM TRADA TEENUSTE KAEBUS/MURE

---

BM TRADA kinnitab kaebuse kättesaamist/kaebuse esitajale/teavitajale 2nädala jooksul pärast kirjaliku kaebuse/mure saamist, kirjeldades kavandatavat tegevussuunda. Vastavusjuht või tema esindaja uurib kaebust/mure ja teavitab kaebuse esitajat/teavitajat kaebuse/mure olekust ja tulemusest.

Tavaolukorras uurib BM TRADA kaebust/muret ja täpsustab uurimisele reageerimiseks kavandatavad meetmed kuue kuu jooksul alates kaebuse saamisest.

Kui kaebus BM TRADA teenuste kohta hõlmab ka skeemi liiget, edastatakse kaebus/mure ka asjaomasele skeemiliikmele. Nad peavad kaebust/probleemi uurima ja neil palutakse vastata BM TRADA vastavusosakonnale. Skeemiliikmete järgmisel kavandatud auditi kontrollib BM TRADA organisatsiooni poolt kaebuse/mure lahendamiseks võetud meetmeid ja asjakohaseid parandusmeetmeid, samuti kontrollib sertifitseeritud skeemi tõhusust kaebuste/murede suhtes. Vajadusel võib BM TRADA mõnel juhul läbi viia lühikese etteteatamisega auditi.

**Märkus 1:** FSC® skeemide puhul on ülaltoodud uurimise ja reageerimise ajakava maksimaalselt kolm kuud.

**Märkus 2:** UTZ-skeemide puhul vastab BM TRADA hagejale 15 tööpäeva (3 nädala) jooksul. Kui kaebust ei lahendata 20 tööpäeva (4 nädala) jooksul, teatab BM TRADA kaebusest UTZ-i sertifikaadile.

**Märkus 3:** RSPO skeemide puhul märkuses 1toodud ajaskaala kohaldub ülaltoodud.

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)

---

## OSA B–SKEEMI LIIKME KAEBUS/ MURE

Skeemi liikmete kaebusi/muresid käsitletakse samade ajavahemike jooksul, nagu on kirjeldatud ülaltoodud jaotises A.

Kaebus/mure edastatakse ka asjaomasele skeemi liikmele. Nad peavad kaebust/probleemi uurima ja neil palutakse vastata BM TRADA vastavusosakonnale.

Skeemi liikmete järgmise kavandatud auditi käigus kontrollib BM TRADA organisatsiooni poolt kaebuse/mure lahendamiseks võetud meetmeid ja võtab asjakohaseid parandusmeetmeid, tegevusi, samuti kontrollida sertifitseeritud tõhusust kaebuste/murede osas. Vajadusel võib BM TRADA mõnel juhul läbi viia lühikese etteteatamisega auditi.

BM TRADA skeemiliikmete pakutavate teenuste, toodete ja tegevuste erineva iseloomu tõttu ei pruugi olla võimalik kaebust/mure koheselt lahendada, kuid võimaluse korral esitab BM TRADA kaebuse esitajale uurimisperioodi jooksul eduaruanded.

**Märkus 1:** FSC® skeemide puhul on ülaltoodud uurimise ja reageerimise ajakava maksimaalselt kolm kuud

**Märkus 2:** UTZ-skeemide puhul vastab BM TRADA hagejale 15 tööpäeva (3 nädala) jooksul. Kui kaebust ei lahendata 20 tööpäeva (4 nädala) jooksul, teatab BM TRADA kaebusest UTZ-i sertifikaadile.

**Märkus 3:** RSPO skeemide puhul kehtivad ülaltoodud märkuses 1toodud ajagraafikud.

**Märkus 4:** Kui on tekkinud mure, sealhulgas FSC skeemide pärast, kuna dokumenti võidi rikkuda, võetakse meetmeid, et hankida selle kinnitamiseks objektiivseid tõendeid. BM TRADA võtab teabe ristkontrollimiseks ühendust ka teiste asjaomaste osapooltega, näiteks tarnijatega.

## OSA C–LAHENDAMATA KAEBUSED/MURED

Kui kaebuse esitaja/teavitaja ei ole rahul BM TRADA kaebuste/murede protsessi tulemusega, palutakse tal oma kaebust eskaleerida, kasutades dokumenti pealkirjaga Juhised BM TRADA vaidluste ja apellatsiooniprotsessi kohta. See on saadaval meie veebisaidil või nõudmisel ettevõttelt BM TRADA.

Kui kaebuse esitaja/teavitaja ei ole omakorda apellatsiooni- ja vaidluste protsessi tulemusega rahul, on tal õigus asja edasi eskaleerida ja võtta ühendust asjaomase akrediteerimisasutuse/skeemi omanikuga.

## BM TRADA KOHTA

Element Groupi kuuluv BM TRADA on spetsialiseerunud laiaulatusliku valiku sõltumatutele testimis-, kontrolli-, sertifitseerimis-, tehnilistele ja koolitusteenustele. Aitame organisatsioonidel näidata oma äri- ja tooteomadusi ning parandada jõudlust ja vastavust.

Oleme loodud selleks, et aidata oma klientidel veenduda, et nende kasutatavad juhtimissüsteemid, tarneahel ja toote sertifitseerimisskeemid on nõuetele vastavad ja eesmärgipärased.



### LISATE PÄRINGUTE EEST VÕTKE ÜHENDUST

T: +44 (0) 1494 569750

[complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)