

**BMTRADA COMPLAINTS  
AND STAKEHOLDER CONCERNS  
POLICY**

# FUSHËVEPRIMI

Ky dokument është i zbatueshëm për të gjitha Skemat e Çertifikimit BM TRADA.

## TË GJITHA ANKESAT

Ju lutemi të jepni një përshkrim të qartë të ankesës suaj, dëshmi objektive për të mbështetur çdo element ose aspekt të ankesës dhe emrin dhe informacionin e kontaktit të personit që paraqit ankesën.

Të gjitha ankesat dhe shqetësimet e aksioneve të marra nga BM TRADA janë pranuar, hetuar dhe vepruar.

BM TRADA do të përdorë përpjekjet më të mira për ta mbajtur ankuesin/informatorin të informuar për përparimin në vlerësimin e ankesës/shqetësimit dhe do t'i komunikojë ankuesit/informatorit duke dhënë njoftim zyrtar për përfundimin e procesit të trajtimit të ankesës/shqetësimit. Komunikimi përfundimtar do të përfshijë një përmbledhje të hetimit, përfundimin dhe çdo veprim të ndërmarrë si rezultat.

Nëse keni një ankesë /shqetësim në lidhje me shërbimet, ose aktivitetet e BM TRADA ju lutem shkoni në:

### Seksioni A 'BM TRADA Services'.

Nëse keni një ankesë/shqetësim lidhur me produktin ose shërbimin e një organizate që është çertifikuar nga BM TRADA, ju lutem shkoni në:

### Seksioni B - Ankesat/Shqetësimet e Anëtarit të Skemës.

Të gjitha ankesat/shqetësimet duhet të paraqiten me shkrim ;

#### BM TRADA

Departamenti Qendror i Përputhjes  
Korsia e bërjes së stoqeve  
Lugina hjunden  
Uajkombi i Lartë  
Buckinghamshire  
HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569750 e:  
complaints@bmtrada.com

## SEKSIONI A – BM TRADA SHËRBIMET ANKIM/SHQETËSIM

BM TRADA do të pranojë marrjen e ankesës/shqetësimit ndaj ankuesi/informatorit brenda 2 javësh nga marrja e ankesës/shqetësimit me shkrim, duke përshkruar rrjedhën e propozuar të veprimit. Administratori i Pajtueshmërisë ose përfaqësuesi i tyre duhet të hetojë ankesën/ shqetësimin dhe do të njoftojë ankuesin/informatorin për statusin dhe rezultatin e ankesës/shqetësimit.

Në rrethana normale, BM TRADA do të hetojë ankesën/shqetësimin dhe do të specifikojë veprimet e propozuara në përgjigje të hetimit brenda gjashtë muajve nga marrja e ankesës.

Kur një ankesë në lidhje me shërbimet e BM TRADA përfshin edhe një anëtar të skemës, ankesa/shqetësimi do t'i referohet gjithashtu Anëtarit të Skemës së interesuar. Atyre do t'u kërkohet të hetojnë ankesën/shqetësimin dhe do t'u kërkohet t'i përgjigjen Departamentit të Përputhjes së BM TRADA. Në skemë anëtarët e kontrollit tjetër të planifikuar, BM TRADA do të verifikojë veprimet e ndërmarra nga organizata për të zgjidhur ankesën/shqetësimin dhe për të ndërmarrë veprimet e duhura korrigjuese, si dhe të kontrollojë efektivitetin e skemës së çertifikuar në lidhje me ankesat/shqetësimet. Nëse gjykohet e nevojshme BM TRADA mund të kryejë në disa raste një kontroll të shkurtër.

**Shënim 1: Për skemat e FSC-së**® hetimet e mësipërme dhe koha e reagimit do të jenë tre muaj maksimumi.

**Shënim 2:** Për skemat e UTZ BM TRADA do t'i përgjigjet paditësit brenda 15 ditëve pune (3 javë). Nëse ankesa nuk zgjidhet brenda 20 ditëve pune (4 javë), BM TRADA do të raportojë ankesën në UTZ të çertifikuar.

**Shënim 3:** Për skemat e RSPO-së do të aplikohen edhe orari në shënimin 1 të mësipërm .

## SEKSIONI B – ANKIMI/SHQETËSIMI I ANËTARIT TË SKEMËS

---

Ankesat/shqetësimet e anëtarit të skemës duhet të përpunohen në të njëjtat afat kohorë si për seksionin A më sipër.

Ankesa/shqetësimi duhet t'i referohet gjithashtu anëtarit të skemës së interesuar. Atyre do t'u kërkohet të hetojnë ankesën/shqetësimin dhe do t'u kërkohet t'i përgjigjen Departamentit të Përputhjes së BM TRADA.

Në skemë anëtarët e tjerë të kontrollit të planifikuar BM TRADA do të verifikojnë veprimet e ndërmarra nga organizata për të zgjidhur ankesën/shqetësimin dhe për të marrë veprimet e duhura korrigjuese si dhe për të kontrolluar efektivitetin e skemës së certifikuar në lidhje me ankesat/shqetësimet. Nëse gjykohet e nevojshme BM TRADA mund të kryejë në disa raste një kontroll të shkurtër.

Për shkak të natyrës së ndryshme të shërbimeve, produkteve dhe veprimtarive të kryera nga Anëtarët e Skemës BM TRADA, mund të mos jetë e mundur të zgjidhet menjëherë ankimi/shqetësimi, megjithatë kur është e mundur BM TRADA do t'i sigurojë ankueses raporte progresi gjatë periudhës së hetimit.

**Shënim 1: Për skemat e FSC-së<sup>®</sup> hetimi dhe koha e reagimit të mësipërme do të jetë maksimumi tre muaj**

**Shënim 2:** Për skemat e UTZ BM TRADA do t'i përgjigjet paditësit brenda 15 ditëve pune (3 javë). Nëse ankesa nuk zgjidhet brenda 20 ditëve pune (4 javë), BM TRADA do të raportojë ankesën në UTZ të certifikuar.

**Shënim 3:** Për skemat e RSPO-së do të aplikohen edhe orari në shënimin 1 të mësipërm.

**Shënim 4:** Nëse ka lindur një shqetësim, duke përfshirë edhe skemat e FSC-së, sepse për shembull mund të jetë ngatërruar një dokument, do të ndërmerren hapa për të marrë prova objektive për të konfirmuar. BM TRADA do të kontaktojë gjithashtu me palët e tjera të duhura të tilla si furnizuesit për të kaluar kontrollin e informacionit.

## SEKSIONI C – ANKESAT/SHQETËSIMET E

---

### PAZGJIDHURA

Kur një ankues/informator nuk është i kënaqur me rezultatin e procesit të ankesave/shqetësimeve të BM TRADA, ata ftohen të përshkallëzojnë ankesën e tyre duke përdorur dokumentin e titulluar Udhëzimi mbi mosmarrëveshjet dhe procesin e apelit të BM TRADA. Kjo është në dispozicion nga faqja jonë e internetit ose në kërkesë nga BM TRADA.

Nëse ankuesi/informatori nga ana e tij nuk është i kënaqur me rezultatin e procesit të Apelit dhe Mosmarrëveshjeve ata kanë të drejtë ta përshkallëzojnë çështjen më tej dhe të kontaktojnë Pronarin e Organit/Skemës përkatëse të Akreditimit.

## RRETH BM TRADA

BM TRADA, pjesë e Element Group, është e specializuar në ofrimin e një sërë shërbimesh të pavarura testimi, inspektimi, çertifikimi, teknike dhe trainimi. Ne ndihmojmë organizatat të demonstrojnë kredencialet e tyre të biznesit dhe produkteve dhe të përmirësojnë performancën dhe përputhjen.

Ne ekzistojmë për të ndihmuar klientët tanë që të sigurohen se sistemet e menaxhimit, zinxhiri i furnizimit dhe skemat e çertifikimit të produkteve që ata operojnë janë në përputhje dhe të përshtatshme për qëllim.



**FOR FURTHER INQUIRIES, PLEASE CONTACT:** +44 (0) 1494  
569750 [complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

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