

بم ت ر أ د أ ج س م ب ل أ ط ن ت ق
أ ن د ق ت أ ك ه ح س ل د ه ر ج س ن ج ه ر ن ق ب
س ل ط ج ذ

تنطبق هذه الوثيقة على جميع أنظمة شهادات BM TRADA.

جميع الشكاوى

في الظروف العادية، تقوم BM TRADA بالتحقيق في الشكاوى / القلق وتحديد الإجراءات المقترحة استجابة للتحقيق في غضون ستة أشهر من استلام الشكاوى.

يرجى تقديم وصف واضح لشكاوك ، وأدلة موضوعية لدعم كل عنصر أو جانب من جوانب الشكاوى واسم ومعلومات الاتصال الخاصة بالشخص الذي يقدم الشكاوى.

يتم الاعتراف بجميع الشكاوى ومخاوف أصحاب المصلحة التي تتلقاها BM TRADA والتحقيق فيها واتخاذ إجراءات بشأنها.

تبدل BM TRADA قصارى جهدها لإبقاء مقدم الشكاوى / المخبر على علم بالتقدم المحرز في تقييم الشكاوى / القلق ويجب أن تتواصل مع مقدم الشكاوى / المخبر لتقديم إشعار رسمي بنهاية عملية معالجة الشكاوى / المخاوف. وسيضمن البلاغ النهائي ملخصاً للتحقيق والاستنتاج وأي إجراءات اتخذت نتيجة لذلك.

إذا كانت لديك شكاوى / قلق بشأن خدمات أو أنشطة BM TRADA ، فيرجى الانتقال إلى:

القسم أ "خدمات BM TRADA".

إذا كانت لديك شكاوى / قلق يتعلق بمنتج أو خدمة منظمة معتمدة من BM TRADA ، فيرجى الانتقال إلى:

القسم ب - شكاوى / مخاوف أعضاء المخطط.

يجب تقديم جميع الشكاوى / المخاوف كتابياً إلى ؛

بي إم ترادا

إدارة الالتزام المركزي

جورينينج لين

وادي هيوهيندين

هاي ويكومب

باكينجهامشير HP14 4ND

هاتف: +44 (0) 1494 569750

هـ:

complaints@bmtrada.com

القسم أ - شكاوى / مخاوف خدمات BM TRADA

يجب على BM TRADA الإقرار باستلام الشكاوى / القلق إلى مقدم الشكاوى / المخبر في غضون 2 أسابيع من استلام الشكاوى / القلق المكتوب ، مع تحديد مسار العمل المقترح. يجب على مدير الامتثال أو ممثله التحقيق في الشكاوى / القلق وإخطار مقدم الشكاوى / المخبر بحالة ونتائج الشكاوى / القلق.

عندما تتضمن الشكاوى المتعلقة بخدمات BM TRADA أيضاً أحد أعضاء النظام ، يجب أيضاً إحالة الشكاوى / القلق إلى عضو النظام المعني. يجب أن يطلب منهم التحقيق في الشكاوى / القلق ويطلب منهم الرد على إدارة الامتثال في BM TRADA. في التدقيق المقرر التالي لأعضاء البرنامج ، يجب على BM TRADA التحقق من الإجراءات التي اتخذتها المنظمة لحل الشكاوى / القلق واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة ، وكذلك التحقق من فعالية المخطط المعتمد فيما يتعلق بالشكاوى / المخاوف. إذا لزم الأمر ، قد تقوم BM TRADA في بعض الحالات بإجراء تدقيق قصير الإشعار.

ملاحظة 1: بالنسبة لمخططات FSC* ، سيكون الجدول الزمني للتحقيق والاستجابة أعلاه ثلاثة أشهر كحد أقصى.

ملاحظة 2: بالنسبة لمخططات UTZ ، ستقوم BM TRADA بالرد على المدعي في غضون 15 يوم عمل (3 أسابيع). إذا لم يتم حل الشكاوى في غضون 20 يوم عمل (4 أسابيع) ، ستقوم BM TRADA بالإبلاغ عن الشكاوى إلى UTZ المعتمدة.

ملاحظة 3: بالنسبة لمخططات RSPO ، سيتم تطبيق الجداول الزمنية الواردة في الملاحظة 1 أعلاه .

القسم ب - شكاوى / قلق عضو النظام

تتم معالجة شكاوى / مخاوف أعضاء البرنامج في نفس الأطر الزمنية وفقاً للقسم أ أعلاه.

كما تحال الشكاوى/المخاوف إلى عضو النظام المعني. يجب أن يطلب منهم التحقيق في الشكاوى / القلق ويطلب منهم الرد على إدارة الامتثال في BM TRADA.

في برنامج المراجعة المجدولة التالية ، يجب على BM TRADA التحقق من الإجراءات التي اتخذتها المنظمة لحل الشكاوى / القلق واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة وكذلك التحقق من فعالية المخطط المعتمد فيما يتعلق بالشكاوى / المخاوف. إذا لزم الأمر ، قد تقوم BM TRADA في بعض الحالات بإجراء تدقيق قصير الإشعار.

نظرا للطبيعة المختلفة للخدمات والمنتجات والأنشطة التي يقوم بها أعضاء برنامج BM TRADA ، قد لا يكون من الممكن حل الشكوى / المشكلة على الفور ، ولكن حيثما أمكن ، يجب على BM TRADA تزويد مقدم الشكوى بتقارير مرحلية خلال فترة التحقيق.

ملاحظة 1: بالنسبة لمخططات FSC* ، سيكون الجدول الزمني للتحقيق والاستجابة أعلاه ثلاثة أشهر كحد أقصى

ملاحظة 2: بالنسبة لمخططات UTZ ، ستقوم BM TRADA بالرد على المدعي في غضون 15 يوم عمل (3 أسابيع). إذا لم يتم حل الشكوى في غضون 20 يوم عمل (4 أسابيع)، ستقوم BM TRADA بالإبلاغ عن الشكوى إلى UTZ المعتمدة.

ملاحظة 3: بالنسبة لمخططات RSPO ، سيتم تطبيق الجداول الزمنية الواردة في الملاحظة 1 أعلاه.

ملاحظة 4: إذا نشأ قلق ، بما في ذلك مخططات FSC لأنه على سبيل المثال قد تم العبث بمستند ، اتخاذ خطوات للحصول على أدلة موضوعية للتأكيد. ستقوم BM TRADA أيضا بإجراء اتصالات مع الأطراف الأخرى ذات الصلة مثل الموردين للتحقق من المعلومات.

القسم ج - الشكاوى / المخاوف التي لم يتم حلها

عندما يكون مقدم الشكوى / المخبر غير راض عن نتيجة عملية الشكاوى / المخاوف الخاصة بـ BM TRADA ، تتم دعوته لتصعيد شكواه باستخدام المستند المعنون إرشادات حول عملية النزاعات والاستئناف في BM TRADA. هذا متاح من موقعنا على الإنترنت أو عند الطلب من BM TRADA.

إذا كان مقدم الشكوى / المخبر بدوره غير راض عن نتيجة عملية الاستئناف والنزاعات ، فيحق له تصعيد الأمر بشكل أكبر والاتصال بهيئة الاعتماد / مالك المخطط ذي الصلة.

حول بي إم ترادا

BM TRADA ، جزء من مجموعة Element Group ، متخصصة في تقديم مجموعة شاملة من خدمات الاختبار والتفتيش وإصدار الشهادات والخدمات الفنية والتدريبية المستقلة. نحن نساعد المؤسسات على إظهار بيانات اعتماد أعمالها ومنتجاتها وتحسين الأداء والامتثال. نحن موجودون لمساعدة عملائنا على التأكد من أن أنظمة الإدارة وسلسلة التوريد وخطط اعتماد المنتجات التي يديرونها متوافقة ومناسبة للغرض.



FOR FURHERE NQIIRIES, PL EAS EC ONTACT

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

www.bmtrada.com