

**БМТРАДАКОМПЛАИНС
AND STAKEHOLDER CONCERNS
POLICY**

ОБХВАТ

Този документ е приложим за всички схеми за сертифициране на BM TRADA.

ВСИЧКИ ОПЛАКВАНИЯ

Моля, представете ясно описание на жалбата си, обективни доказателства в подкрепа на всеки елемент или аспект на жалбата и името и информацията за контакт на лицето, подало жалбата.

Всички жалби и опасения на заинтересованите страни, получени от BM TRADA, се признават, разследват и предприемат действия.

BM TRADA полага максимални усилия, за да информира жалбоподателя/информатора за напредъка в оценката на жалбата/загрижеността и съобщава на жалбоподателя/информатора, като официално уведомява за края на процеса на разглеждане на жалбата/загрижеността. Окончателното съобщение ще включва резюме на разследването, заключението и всички действия, предприети в резултат на това.

Ако имате оплакване/притеснение относно услугите или дейностите на БМ ТРАДА, моля отидете на:

Раздел А "BM TRADA Services".

Ако имате оплакване/притеснение, свързано с продукт или услуга на организация, която е сертифицирана от БМ ТРАДА, моля отидете на:

Раздел Б - Жалби/опасения на членовете на схемата.

Всички жалби/опасения се подават в писмен вид на;

БМ ТРАДА

Централен отдел за съответствие
Складиране Lane
долината Хюендън
Висок Уикъмб
Бъкингамшир HP14
4ND

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

РАЗДЕЛ А – ОПЛАКВАНЕ/ЗАГРИЖЕНОСТ ЗА УСЛУГИТЕ НА BM TRADA

BM TRADA потвърждава получаването на жалбата/загрижеността на жалбоподателя/информатора в рамките на 2 седмици от получаване на писмената жалба/загриженост, като очертава предложения начин на действие. Мениджърът по съответствието или негов представител разследва жалбата/загрижеността и уведомява жалбоподателя/информатора за състоянието и резултата от жалбата/загрижеността.

При нормални обстоятелства BM TRADA разследва жалбата/загрижеността и уточнява предложените действия в отговор на разследването в срок от шест месеца от получаване на жалбата.

Когато жалба относно услугите на BM TRADA включва и член на схемата, жалбата/загрижеността се отнася и до съответния член на схемата. От тях се изисква да разследват жалбата/загрижеността и от тях се изисква да отговорят на отдела за съответствие на BM TRADA. На следващия планиран одит на членовете на схемата, BM TRADA проверява действията, предприети от организацията за разрешаване на жалбата/загрижеността и предприема подходящи коригиращи действия, както и проверява ефективността на сертифицираната схема по отношение на жалбите/опасенията. Ако смете за необходимо, BM TRADA може в някои случаи да извърши одит с кратко предизвестие.

Забележка 1: За FSC® схемите горепосоченият срок за разследване и реакция ще бъде максимум три месеца.

Забележка 2: За UTZ схеми BM TRADA ще отговори на ищеца в рамките на 15 работни дни (3 седмици). Ако жалбата не бъде решена в рамките на 20

работни дни (4 седмици), BM TRADA ще докладва жалбата на сертифицирания от UTZ.

Забележка 3: За схемите RSPO ще се прилагат сроковете в бележка 1 по-горе .

Забележка 2: За UTZ схеми BM TRADA ще отговори на ищеца в рамките на 15 работни дни (3 седмици). Ако жалбата не бъде решена в рамките на 20 работни дни (4 седмици), BM TRADA ще докладва жалбата на сертифицирания от UTZ.

Забележка 3: За схемите RSPO ще се прилагат сроковете в бележка 1 по-горе.

РАЗДЕЛ Б – ЖАЛБА/ЗАГРИЖЕНОСТ НА ЧЛЕН НА СХЕМАТА

Жалбите/опасенията на членовете на схемата се обработват в същите срокове, както в раздел А по-горе.

Жалбата/загрижеността се отнася и до съответния член на схемата. От тях се изисква да разследват жалбата/загрижеността и от тях се изисква да отговорят на отдела за съответствие на BM TRADA.

На следващия планиран одит членовете на схемата БМ ТРАДА проверява действията, предприети от организацията за разрешаване на жалбата/загрижеността и предприема подходящи коригиращи действия, както и проверява ефективността на сертифицираната схема по отношение на жалби/опасения. Ако счете за необходимо, BM TRADA може в някои случаи да извърши одит с кратко предизвестие.

Поради различния характер на услугите, продуктите и дейностите, извършвани от членовете на схемата BM TRADA, може да не е възможно жалбата / загрижеността да бъде разрешена незабавно, но когато е възможно, BM TRADA предоставя на жалбоподателя доклади за напредъка по време на разследвания период.

Забележка 1: За схемите на FSC® горепосоченият срок за разследване и отговор ще бъде максимум три месеца

Забележка 4: Ако е възникнала загриженост, включително за FSC схеми, тъй като например даден документ може да е бил подправен, ще бъдат предприети стъпки за получаване на обективни доказателства, които да потвърдят. BM TRADA също така ще осъществи контакт с други заинтересовани страни, като например доставчици, за да провери информацията.

РАЗДЕЛ В – НЕРЕШЕНИ ЖАЛБИ/ОПАСЕНИЯ

Когато жалбоподателят/информаторът не е удовлетворен от резултата от процеса на жалби/опасения на BM TRADA, той се приканва да ескалира жалбата си, като използва документа, озаглавен Насоки относно процеса на обжалване и обжалване на BM TRADA. Това е достъпно от нашия уебсайт или при поискване от BM TRADA.

Ако жалбоподателят/информаторът на свой ред е недоволен от резултата от процеса на обжалване и оспорване, той има право да ескалира въпроса допълнително и да се свърже със съответния орган по акредитация/собственик на схема.

ЗА БМ ТРАДА

BM TRADA, част от Element Group, е специализирана в предоставянето на широка гама от независими услуги за изпитване, инспекция, сертифициране, техническо и обучение. Ние помагаме на организациите да демонстрират своите бизнес и продуктови пълномощия и да подобрят ефективността и съответствието.

Ние съществуваме, за да помогнем на нашите клиенти да се уверят, че системите за управление, веригата за доставки и схемите за сертифициране на продукти, които управляват, са съвместими и подходящи за целта.



FOR FURTHER INQUIRIES, PLEASE CONTACT: ТТ: '44 (0) 1494 569750
complaints@bmtrada.com

www.bmtrada.com