

**BMTRADA COMPLAINTS
AND STAKEHOLDER CONCERNS
POLICY**

www.bmtrada.com

Оптерет

Овој документ е применлив за сите БМ ТРАДА сертификациски шеми.

СИТЕ ЖАЛБИ

Ве молиме да дадете јасен опис на вашата жалба, објективни докази за поддршка на секој елемент или аспект на жалбата и името и контакт информациите на лицето што ја поднесува жалбата.

Сите жалби и загриженоста на учесниците добиени од БМ ТРАДА се признаваат, испитуваат и дејствуваат.

БМ ТРАДА ги користи најдобрите напори за да го информира жалителот/информаторот за напредокот во оценувањето на жалбата/загриженоста и му соопштува на жалителот/информаторот кој дава официјално известување за крајот на процесот на жалба/загриженост. Конечната комуникација ќе вклучува резиме на истрагата, завршувањето и сите дејства преземени како резултат на тоа.

Доколку имате жалба/загриженост во врска со услугите, или активностите на БМ ТРАДА ве молам одете на:

Секција А 'БМ ТРАДА Сервиси'.

Ако имате жалба/загриженост поврзана со производот или услугата на организација која е сертифицирана од БМ ТРАДА, ве молиме одете на:

Дел Б - Поплаки/загриженост на членови на шемата.

Сите жалби/грижи се поднесуваат во писмена форма до;

БМ ТРАДА

Централен оддел за согласност
Залихите на Лејн
Долината Хјугенден
Вајкомб
Бакингамшир HP14
4ND

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

ДЕЛОТ А – Жалба за услуги на БМ ТРАДА/ЗАГРИЖЕНОСТ

БМ ТРАДА го потврдува примањето на жалбата/загриженоста до жалителот/информаторот во рок од 2 недели по добивањето на писмената жалба/загриженост, наведувајќи го предложениот тек на дејствување. Менаџерот за усогласеност или нивниот претставник ја испитува жалбата/загриженоста и го известува жалителот/информаторот за статусот и исходот на жалбата/загриженоста.

Во нормални околности, БМ ТРАДА ја испитува жалбата/загриженоста и ги наведува предложените дејства како одговор на истрагата во рок од шест месеци од добивањето на жалбата.

Кога жалбата за услугите на БМ ТРАДА, исто така, вклучува член на шема, жалбата/загриженоста, исто така, се упатува до засегнатиот член на Шемата. Тие се должни да ја испитаат жалбата/загриженоста и од нив се бара да одговорат на Одделот за согласност на БМ ТРАДА. На членовите на шемата следната закажана ревизија, БМ ТРАДА ги проверува дејствата преземени од организацијата за решавање на жалбата/загриженоста и преземање соодветни корективни дејства, како и проверка на ефикасноста на сертифицираната шема во однос на жалбите/загриженоста. Ако се смета за неопходна БМ ТРАДА, во некои случаи може да спроведе кратко известување Ревизија.

Забелешка 1: За ФЦЦ® шемите горенаведените истраги и временска скала за одговор ќе бидат максимум три месеци.

Забелешка 2: За UTZ шеми БМ ТРАДА ќе одговори на тужителот во рок од 15 работни дена (3 недели). Ако жалбата не биде решена во рок од 20 работни

дена (4 недели), БМ ТРАДА ќе ја пријави жалбата до УЦЗ заверена.

Забелешка 3: За RSPO шемите времињата во Note 1 погоре ќе важат.

Забелешка 2: За UTZ шеми БМ ТРАДА ќе одговори на тужителот во рок од 15 работни дена (3 недели). Ако жалбата не биде решена во рок од 20 работни дена (4 недели), БМ ТРАДА ќе ја пријави жалбата до УЦЗ заверена.

Забелешка 3: За RSPO шемите времињата во Note 1 погоре ќе важат.

Забелешка 4: Ако се појави загриженост, вклучувајќи ги и шемите на ФСЦ бидејќи на пример документот можеби бил подправен, ќе бидат преземени чекори за добивање објективни докази за потврда. БМ ТРАДА, исто така, ќе оствари контакт со други релевантни страни како што се снабдувачите да ги проверат информациите.

ДЕЛОТ Б – ЖАЛБА НА ЧЛЕН НА ШЕМАТА/ЗАГРИЖЕНОСТ

Жалбите/загриженоста на членовите на шемата се обработуваат во истите временски рамки како по делот А погоре.

Жалбата/загриженоста, исто така, се однесува на засегнатиот член на Шемата. Тие се должни да ја испитаат жалбата/загриженоста и од нив се бара да одговорат на Одделот за согласност на БМ ТРАДА.

На членовите на шемата следната закажана ревизија БМ ТРАДА ги верификува активностите преземени од организацијата за решавање на жалбата/загриженоста и преземање соодветни корективни дејства, како и проверка на ефикасноста на сертифицираната шема во однос на жалбите/загриженоста. Ако се смета за неопходна БМ ТРАДА, во некои случаи може да спроведе кратко известување Ревизија.

Поради различната природа на услугите, производите и активностите што ги извршуваат членките на БМ ТРАДА Шема, не може да биде можно веднаш да се реши жалбата/загриженоста, меѓутоа каде што можната БМ ТРАДА ќе му обезбеди на жалителот извештаи за напредокот во текот на истражниот период.

Забелешка 1: За шемите на ФСЦ® горенаведената истрага и временска скала за одговор ќе бидат максимум три месеци

СЕКЦИЈА В – НЕРЕШЕНИ ПОПЛАКИ/ЗАГРИЖЕНОСТ

Кога жалителот/информаторот не е задоволен од исходот на процесот на жалби/грижи на БМ ТРАДА, тие се поканети да ја ескалираат својата жалба користејќи го документот насловен како Упатство за споровите и процесот на жалби на БМ ТРАДА. Ова е достапно од нашата веб-страница или на барање од БМ ТРАДА.

Ако жалителот/информаторот, пак, биде незадоволен од исходот од процесот на Жалби и спорови, тие имаат право да ја ескалираат работата понатаму и да контактираат со соодветното тело за акредитација/сопственик на шема.

За БМ ТРАДА

БМ ТРАДА, дел од Element Group, е специјализиран за обезбедување сеопфатен спектар на независни услуги за тестирање, инспекција, сертификација, техничка и обука. Им помагаме на организациите да ги демонстрираат своите бизнис и производни акредитиви и да ги подобрат перформансите и усогласеноста.

Постојат за да им помогнеме на нашите клиенти да се осигураат дека системите за управување, синџирот на снабдување и шемите за сертификација на производите кои тие ги оперираат се соодветни и соодветни за намената.



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

www.bmtrada.com