



WYTYCZNE DOTYCZĄCE PROCESU
ROZPATRYWANIA SKARG ORAZ
ZASTRZEŻEŃ STRON
ZAINTERESOWANYCH PRZEZ
BM TRADA CERTIFICATION

ZAKRES

Niniejszy dokument ma zastosowanie do wszystkich Systemów Certyfikacji BM TRADA.

WSZYSTKIE SKARGI

Proszę przesłać dokładny opis swojej skargi, obiektywne dowody na poparcie każdego elementu lub aspektu skargi oraz nazwisko i dane kontaktowe osoby składającej skargę.

Wszystkie skargi i zastrzeżenia stron zainteresowanych otrzymane przez BM TRADA są przyjmowane, badane i rozpatrywane.

BM TRADA dołoży wszelkich starań, aby na bieżąco informować zgłaszającego o postępach w procesie rozpatrywania skargi, łącznie z oficjalnym powiadomieniem o zakończeniu procesu rozpatrywania skargi. Ostatnia przekazana wiadomość będzie zawierać podsumowanie postępowania wyjaśniającego skargę, wnioski i wszelkie działania podjęte w wyniku postępowania.

Jeśli chcą Państwo zgłosić skargę/zastrzeżenie dotyczące usług lub działalności BM TRADA, proszę zapoznać się z treścią przedstawioną w:

SEKCJA A - Skargi/zastrzeżenia dotyczące usług BM TRADA.

Jeśli chcą Państwo zgłosić skargę /naruszenie związane z wyrobem lub usługą organizacji, która uzyskała certyfikat BM TRADA, proszę zapoznać się z treścią przedstawioną w:

SEKCJA B - Skargi/zastrzeżenia dotyczące certyfikowanych organizacji

Wszelkie reklamacje/zastrzeżenia należy przysyłać w formie pisemnej na adres:

BM TRADA

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

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

SEKCJA A - Skargi/zastrzeżenia dotyczące usług BM TRADA

W ciągu 2 tygodni od otrzymania pisemnej skargi/zastrzeżenia, BM TRADA potwierdzi zgłaszającemu otrzymanie pisma, przedstawiając proponowany sposób postępowania. Kierownik ds. Zgodności lub jego przedstawiciel przeprowadzi dochodzenie w sprawie skargi/zastrzeżenia i powiadomi zgłaszającego o statusie oraz wynikach postępowania w sprawie zgłoszenia.

W normalnych okolicznościach, BM TRADA przeprowadzi dochodzenie w sprawie skargi/ zastrzeżenia i określi proponowane działania w odpowiedzi na dochodzenie w ciągu sześciu miesięcy od otrzymania zgłoszenia.

W przypadku, gdy skarga dotycząca usług BM TRADA dotyczy również certyfikowanej organizacji, skarga/ zastrzeżenie zostanie również przekazane do organizacji, której dotyczy zgłoszenie. Organizacja ta jest zobowiązana do zbadania skargi/zastrzeżenia oraz poinformowania Działu Zgodności BM TRADA o postępowaniu. Podczas następnego zaplanowanego audytu, BM TRADA zweryfikuje działania podjęte przez organizację w celu rozwiązania skargi/ zastrzeżenia i podjęcia odpowiednich działań naprawczych, jak również sprawdzi skuteczność certyfikowanego systemu w odniesieniu do skarg/ zastrzeżeń. Jeśli zostanie to uznane za konieczne, BM TRADA może w niektórych przypadkach przeprowadzić audyt zapowiedziany z krótkim wyprzedzeniem.

Uwaga 1: W przypadku systemów FSC®, postępowanie wyjaśniające skargę oraz czas reakcji wynoszą maksymalnie trzy miesiące.

Uwaga 2: W przypadku systemu UTZ BM TRADA udzieli odpowiedzi powodowi w ciągu 15 dni roboczych (3 tygodni). Jeśli skarga nie zostanie rozwiązana w ciągu 20 dni roboczych (4 tygodni), BM TRADA zgłosi skargę do UTZ Certified.

Uwaga 3: W przypadku systemów RSPO obowiązują terminy podane w uwadze 1 powyżej.

SEKCJA B - Skargi/zastrzeżenia dotyczące certyfikowanych organizacji

Skargi/ zastrzeżenia dotyczące certyfikowanych organizacji są rozpatrywane w tych samych ramach czasowych, co w przypadku postępowania opisanego w sekcji A powyżej.

Skargi/ zastrzeżenia są również kierowane do certyfikowanej organizacji, która jest zobowiązana do zbadania skargi/ zastrzeżenia oraz jest proszona o udzielenie odpowiedzi do Działu Zgodności BM TRADA.

Na najbliższym zaplanowanym audycie BM TRADA sprawdzi działania podjęte przez organizację w celu rozwiązania skargi/ zastrzeżenia oraz wdrożone działania naprawcze, jak również zweryfikuje skuteczność certyfikowanego systemu w odniesieniu do skarg/ zastrzeżeń. Jeśli zostanie to uznane za konieczne, BM TRADA może w niektórych przypadkach przeprowadzić audyt zapowiedziany z krótkim wyprzedzeniem.

Ze względu na zróżnicowany charakter usług, wyrobów i działań wykonywanych przez organizacje certyfikowane przez BM TRADA, natychmiastowe rozwiązanie skargi/zastrzeżenia może nie być możliwe, jednakże w miarę możliwości BM TRADA dostarczy składającemu skargę sprawozdanie z postępu prac, przeprowadzonych w okresie postępowania wyjaśniającego.

Uwaga 1: W przypadku systemów FSC®, postępowanie wyjaśniające skargę oraz czas reakcji wynoszą maksymalnie trzy miesiące.

Uwaga 2: W przypadku schematów UTZ BM TRADA udzieli odpowiedzi powodowi w ciągu 15 dni roboczych (3 tygodni). Jeśli skarga nie zostanie rozpatrzona w ciągu 20 dni roboczych (4 tygodni), BM TRADA przekaże skargę do UTZ Certified.

Uwaga 3: W przypadku systemów RSPO obowiązują terminy podane w uwadze 1 powyżej.

Uwaga 4: W przypadku wystąpienia wątpliwości, w przypadku systemów FSC, dotyczących na przykład podejrzenia o sfałszowanie dokumentu, zostaną podjęte kroki w celu uzyskania obiektywnych dowodów. BM TRADA skontaktuje się również z innymi odpowiednimi stronami, takimi jak dostawcy, w celu sprawdzenia informacji.

SEKCJA C - Nerozwiązane skargi/zastrzeżenia

W przypadku, gdy zgłaszający skargę nie jest zadowolony z wyniku procesu rozpatrywania skarg i zastrzeżeń BM TRADA, jest on proszony o eskalację swojej skargi, korzystając z dokumentu zatytułowanego Wytyczne dotyczące procesu rozpatrywania sporów i odwołań przez BM TRADA. Jest on dostępny na naszej stronie internetowej lub może zostać pozyskany na żądanie od BM TRADA.

W przypadku, gdy zgłaszający skargę jest z kolei niezadowolony z wyniku procesu odwoławczego i spornego, ma prawo do dalszej eskalacji sprawy i skontaktowania się z właściwą jednostką akredytującą, lub organizacją zarządzającą danym systemem certyfikacji.

INFORMACJE NA TEMAT BM TRADA

BM TRADA, wchodząca w skład Grupy Element, specjalizuje się w świadczeniu kompleksowych usług w zakresie niezależnych badań, inspekcji, certyfikacji, usług technicznych i szkoleniowych. Pomagamy organizacjom wykazać wiarygodność ich działalności oraz wyrobów, oraz poprawiać wyniki w zakresie wydajności i zgodności.

Istniejemy po to, aby pomagać naszym klientom w zapewnieniu zgodności i przydatności stosowanych przez nich systemów zarządzania, łańcucha dostaw i certyfikacji wyrobów.



bmtrada
Proud to be part of  element

W CELU UZYSKANIA DALSZYCH INFORMACJI,
PROSIMY O KONTAKT:

T: +44 (0) 1494 569750

complaints@bmtrada.com

www.bmtrada.com