



GHID PRIVIND PROCESUL  
DE MANIPULARE A RECLAMAȚILOR  
DE CERTIFICARE ȘI A PREOCUPĂRILOR  
PĂRȚILOR DEȚINĂTĂ BM TRADA

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

Acest document este aplicabil tuturor schemelor de certificare BM TRADA.

## TOATE PLÂNGERI

Vă rugăm să furnizați o descriere clară a plângerii dvs., dovezi obiective care să susțină fiecare element sau aspect al reclamației și numele și informațiile de contact ale persoanei care depune reclamația.

Toate plângerile și preocupările părților interesate primite de BM TRADA sunt luate la cunoștință, investigate și luate măsuri.

BM TRADA va depune toate eforturile pentru a informa reclamantul/informatorul cu privire la progresul în evaluarea plângerii/preocupării și va comunica reclamantului/informatorul o notificare oficială cu privire la încheierea procesului de tratare a reclamației/preocupării. Comunicarea finală va include un rezumat al investigației, concluziei și orice acțiuni întreprinse ca urmare.

Dacă aveți o plângere/îngrijorare cu privire la serviciile sau activitățile BM TRADA vă rugăm să accesați:

[Secțiunea A „Servicii BM TRADA”.](#)

Dacă aveți o plângere/îngrijorare legată de produsul sau serviciul unei organizații care a fost certificată de BM TRADA, vă rugăm să accesați:

[Secțiunea B - Plângeri/Preocupări ale membrilor sistemului.](#)

Toate reclamațiile/preocupările vor fi transmise în scris la;

### BM TRADA

Departamentul Central de Conformitate  
Stocking Lane  
Hughenden Valley  
High Wycombe  
Buckinghamshire  
HP14 4ND

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

## SECȚIUNEA A – BM TRADA

### PLÂNGERE/ PREOCUPARE DE SERVICII

BM TRADA va confirma reclamantului/informatorul primirea plângerii/preocupării în termen de 2 săptămâni de la primirea plângerii/îngrijorării scrise, prezentând cursul de acțiune propus. Managerul de conformitate sau reprezentantul acestuia va investiga plângerea/preocuparea și va notifica reclamantul/informatorul despre starea și rezultatul plângerii/preocupării.

În circumstanțe normale, BM TRADA va investiga reclamația/preocuparea și va specifica acțiunile propuse ca răspuns la investigație în termen de șase luni de la primirea plângerii.

În cazul în care o plângere cu privire la serviciile BM TRADA implică și un membru al sistemului, plângerea/preocuparea va fi, de asemenea, înaintată către Membrul sistemului în cauză. Aceștia vor fi obligați să investigheze reclamația/preocuparea și li se va cere să răspundă Departamentului de Conformitate al BM TRADA. La următorul audit programat de către membrii schemei, BM TRADA va verifica acțiunile întreprinse de organizație pentru a soluționa reclamația/preocuparea și va lua măsuri corective adecvate, precum și eficacitatea schemei certificate în ceea ce privește reclamațiile/preocupările. Dacă se consideră necesar, BM TRADA poate efectua, în unele cazuri, un audit cu preaviz scurt.

Nota 1: Pentru schemele FSC®, durata de investigare și răspuns de mai sus va fi de maximum trei luni.

Nota 2: Pentru schemele UTZ, BM TRADA va răspunde reclamantului în termen de 15 zile lucrătoare (3 săptămâni). Dacă reclamația nu este soluționată în 20 de zile lucrătoare (4 săptămâni), BM TRADA va raporta reclamația către UTZ certificate.

Nota 3: Pentru schemele RSPO, intervalele de timp din Nota 1 de mai sus se va aplica.

---

## SECȚIUNEA B – MEMBRU SCHEMA PLÂNGERE/INCHISARE

---

Plângerile/preocupările membrilor sistemului vor fi procesate în același interval de timp ca în secțiunea A de mai sus.

Plângerea/preocuparea va fi, de asemenea, înaintată Membrului Schemei în cauză. Aceștia vor fi obligați să investigheze reclamația/preocuparea și li se va cere să răspundă Departamentului de Conformitate al BM TRADA.

La membrii schemei următorul audit programat, BM TRADA va verifica acțiunile întreprinse de organizație pentru a rezolva reclamația/îngrijorarea și va lua măsurile corective corespunzătoare. acțiunilor, precum și a verifica eficacitatea certificatului

schema cu privire la plângeri/preocupări. Dacă se consideră necesar, BM TRADA poate, în unele cazuri, să efectueze un audit cu preaviz scurt.

Datorită naturii variate a serviciilor, produselor și activităților desfășurate de Membrii Schemei BM TRADA, este posibil să nu fie posibilă soluționarea imediată a plângerii/îngrijorării, totuși, acolo unde este posibil, BM TRADA va furniza reclamantului rapoarte de progres în perioada de investigare.

Nota 1: Pentru schemele FSC®, durata de investigare și răspuns de mai sus va fi de maximum trei luni

Nota 2: Pentru schemele UTZ, BM TRADA va răspunde reclamantului în termen de 15 zile lucrătoare (3 săptămâni). Dacă reclamația nu este soluționată în 20 de zile lucrătoare (4 săptămâni), BM TRADA va raporta reclamația către UTZ certificate.

Nota 3: Pentru schemele RSPO se vor aplica intervalele de timp din Nota 1 de mai sus.

Nota 4: Dacă a apărut o problemă, inclusiv pentru schemele FSC, deoarece, de exemplu, un document ar fi putut fi manipulat, se vor lua măsuri pentru a obține dovezi obiective pentru confirmare. BM TRADA va lua, de asemenea, contact cu alte părți relevante, cum ar fi furnizorii, pentru a verifica informațiile.

## SECȚIUNEA C – NERESOLUȚIONAT PLÂNGERI/ PREOCUPĂRI

---

În cazul în care un reclamant/informator nu este mulțumit de rezultatul procesului de reclamații/preocupări al BM TRADA, acesta este invitat să își escaladeze plângerea folosind documentul intitulat Ghid privind procesul de contestații și contestații BM TRADA. Acesta este disponibil de pe site-ul nostru sau la cerere de la BM TRADA.

În cazul în care reclamantul/informatorul este, la rândul său, nemulțumit de rezultatul procesului de contestații și litigii, acesta are dreptul de a escalada problema în continuare și de a contacta organismul de acreditare/proprietarul sistemului relevant.

## DESPRE BM TRADA

BM TRADA, parte a Grupului Element, este specializată în furnizarea unei game cuprinzătoare de servicii independente de testare, inspecție, certificare, tehnice și de formare. Ajutăm organizațiile să-și demonstreze acreditările de afaceri și de produs și să îmbunătățească performanța și conformitatea.

Existăm pentru a ne ajuta clienții să se asigure că sistemele de management, lanțul de aprovizionare și schemele de certificare a produselor pe care le operează sunt conforme și potrivite scopului.



**bmtrada**  
Proud to be part of  element

PENTRU ÎNTREBĂRI SUPLIMENTARE, VA ROG CONTACTATI

T: +44 (0) 1494 569750

[complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

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