

ЖАЛБЕ ВМ TRADA И ЗАИНТЕРЕСОВАНА СТРАНА ПОЛИТИКА ЗА БРИГА

ОБИМ

Овај документ је применљив на све BM TRADA шеме сертификације.

СВЕ ЖАЛБЕ

Наведите јасан опис ваше жалбе, објективне доказе који подржавају сваки елемент или аспект жалбе и име и контакт информације особе која подноси жалбу.

Све жалбе и забринутости заинтересованих страна које је примио BM TRADA се признаје, истражује и поступа.

BM TRADA ће уложити све напоре да подносиоца жалбе/информатора обавештава о напретку у процени жалбе/забринутости и обавестиће подносиоца жалбе/доушника дајући званично обавештење о крају процеса решавања притужби/забринутости. Коначна комуникација ће укључивати резиме истраге, закључак и све радње предузете као резултат.

Ако имате притужбу/забринутост у вези са услугама, или активностима BM TRADA, идите на:

Одељак А „ BM TRADA услуге“.

Ако имате притужбу/забринутост у вези са производом или услугом организације која је сертификована од стране BM TRADA, идите на:

Одељак Б – Жалбе/забринутости чланова шеме.

Све притужбе/забринутости се достављају у писаној форми;

BM TRADA

Централно одељење за усклађеност

Stocking Lane, Hughenden Valley, High Wycombe, Buckinghamshire HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569 700

e: complaints@bmtrada.com

ОДЕЉАК А – ЖАЛБА/ЗАБРИТОСТ УСЛУГА BM TRADA

BM TRADA ће потврдити пријем жалбе/забринутости подносиоцу жалбе/доушнику у року од 2 недеље од пријема писмене жалбе/забринутости, наводећи предложени ток акције. Менаџер за усклађеност или његов представник ће истражити притужбу/забринутост и обавестити подносиоца жалбе/информатора о статусу и исходу жалбе/забринутости.

У нормалним околностима, BM TRADA ће испитати притужбу/забринутост и навести предложене радње као одговор на истрагу у року од шест месеци од пријема жалбе.

Када жалба на услуге BM TRADA такође укључује члана шеме, жалба/забринутост ће се такође упутити дотичном члану шеме. Од њих ће се тражити да истраже жалбу/забринутост и од њих ће се тражити да одговоре Одељењу за усклађеност BM TRADA. На следећој заказаној ревизији чланова шеме, BM TRADA ће верификовати радње предузете од стране организације за решавање приговора/забринутости и предузимање одговарајућих корективних радњи, као и проверу ефикасности сертификоване шеме у погледу притужби/забринутости. Ако сматра да је потребно BM TRADA може у неким случајевима извршити ревизију у кратком року.

Напомена 1: За FSC® шеме горенаведена истрага и рок за одговор биће максимално три месеца.

Напомена 2: За шеме RSPO ће се примењивати временски оквири у Напомени 1 изнад

ОДЕЉАК Б – ЖАЛБА/ЗАБРИТОСТ ЧЛАНОВА ШЕМЕ

Жалбе/забринутости чланова шеме биће обрађене у истим временским оквирима као у горе наведеном одељку А.

Жалба/забринутост ће се такође упутити дотичном Члану шеме. Од њих ће се тражити да истраже жалбу/забринутост и од њих ће се тражити да одговоре Одељењу за усклађеност BM TRADA-е.

На следећој заказаној ревизији чланови шеме, BM TRADA ће верификовати радње предузете од стране организације за решавање жалбе/забринутости и предузети одговарајуће корективне радње, као и проверити ефикасност сертификоване шеме у погледу притужби/забринутости. Ако сматра да је потребно, BM TRADA може у неким случајевима извршити ревизију у кратком року.

Због различите природе услуга, производа и активности које обављају чланови BM TRADA шеме, можда неће бити могуће одмах решити притужбу/забринутост, међутим, када је то могуће, BM TRADA ће доставити подносиоцу жалбе извештаје о напретку током периода истраге.

Напомена 1: За FSC® шеме горенаведена истрага и рок за одговор биће максимално три месеца

Напомена 2: За UTZ шеме BM TRADA ће одговорити тужиоцу у року од 15 радних дана (3 недеље). Уколико се рекламација не реши у року од 20 радних дана (4 недеље), BM TRADA ће пријавити рекламацију овлашћеном UTZ certified.

Напомена 3: За шеме RSPO ће се примењивати временски оквири у Напомени 1 изнад.

Напомена 4: Ако се појави забринутост, укључујући и FSC шеме јер је, на пример, документ можда неовлашћен, биће предузети кораци да се прибаве објективни докази за потврду. BM TRADA ће такође ступити у контакт са другим релевантним странама, као што су добављачи, ради унакрсне провере информација.

ОДЕЉАК Ц – НЕРЕШЕНЕ ЖАЛБЕ/БРИГОСТИ

Када подносилац жалбе/дошник није задовољан исходом процеса притужби/забринутости BM TRADA -е, позива се да ескалирају своју жалбу користећи документ под називом Смернице о BM TRADA процесу спорова и жалбе. Ово је доступно на нашој веб страници или на захтев од BM TRADA.

Ако подносилац жалбе/информатор заузврат није задовољан исходом процеса жалбе и спорова, они имају право да даље ескалирају ствар и да контактирају релевантно акредитационо тело/власника шеме.

О BM TRADA

BM TRADA, део Елемент групе, специјализован је за пружање свеобухватног спектра независних услуга тестирања, инспекције, сертификације, техничких и услуга обуке. Помажемо организацијама да покажу своје пословне и производне акредитиве и да побољшају учинак и усклађеност.

Постојимо да бисмо помогли нашим клијентима да се увере да су системи управљања, ланац снабдевања и шеме сертификације производа које раде у складу са захтевима и сврси.



ЗА ДАЉЕ УПИТВЕ КОНТАКТИРАЈТЕ СЕ

T: +44 (0) 1494 569750

complaints@bctrada.com

www.bctrada.com