



**RIKTLINJER OM BM TRADA
CERTIFIERINGSKLAGOMÅL OCH
HANTERINGSPROCESSEN
FÖR INTRESSENHAVAREN**

OMFATTNING

Detta dokument är tillämpligt på alla BM TRADA-certifieringssystem.

ALLA KLAGOMÅL

Ange en tydlig beskrivning av ditt klagomål, objektiva bevis för att stödja varje del eller aspekt av klagomålet och namn och kontaktinformation för den person som lämnar in klagomålet.

Alla klagomål och intressentfrågor som tas emot av BM TRADA erkänns, utreds och åtgärdas.

BM TRADA ska göra sitt yttersta för att hålla den klagande/informatören informerad om framstegen i utvärderingen av klagomålet/bekymmer och ska meddela klaganden/informatören formellt meddelande om slutet av klagomåls-/ärendehanteringsprocessen. Det slutliga meddelandet kommer att innehålla en sammanfattning av utredningen, slutsatsen och eventuella åtgärder som vidtagits som ett resultat.

Om du har ett klagomål/problem angående BM TRADAs tjänster eller aktiviteter, gå till:

Avsnitt A 'BM TRADA Services'.

Om du har ett klagomål/problem relaterat till produkten eller tjänsten från en organisation som har certifierats av BM TRADA, gå till:

Avsnitt B - Klagomål/bekymmer från systemmedlemmar.

Alla klagomål/bekymmer ska lämnas skriftligen till;

BM TRADA

Central efterlevnadsavdelning
Stocking Lane
Hughenden Valley
High Wycombe
Buckinghamshire
HP14 4ND
t: +44 (0) 1494 569750
e: complaints@bmtrada.com

AVSNITT A – BM TRADA KLAGOMÅL/BEHANDLING AV TJÄNSTER

BM TRADA ska bekräfta mottagandet av klagomålet/bekymmer till den klagande/informatören inom 2 veckor efter att ha mottagit det skriftliga klagomålet/bekymmer, med en redogörelse för den föreslagna åtgärden. Efterlevnadsansvarig eller deras representant ska undersöka klagomålet/problemet och ska meddela klaganden/informatören om status och resultatet av klagomålet/bekymmer.

Under normala omständigheter ska BM TRADA undersöka klagomålet/oroen och specificera föreslagna åtgärder som svar på utredningen inom sex månader efter mottagandet av klagomålet.

Om ett klagomål om BM TRADA-tjänster också involverar en systemmedlem, ska klagomålet/oroen också hänvisas till den berörda systemmedlemmen. De måste undersöka klagomålet/ problemet och de ska uppmanas att svara till BM TRADAs efterlevnadsavdelning. Vid schemamedlemmarnas nästa schemalagda revision ska BM TRADA verifiera de åtgärder som vidtagits av organisationen för att lösa klagomålet/ problemet och vidta lämpliga korrigerande åtgärder, samt kontrollera effektiviteten hos det certifierade systemet med avseende på klagomål/ problem. Om det anses nödvändigt kan BM TRADA i vissa fall genomföra en revision med kort varsel.

Anmärkning 1: För FSC®- system kommer ovanstående utrednings- och svarstid att vara högst tre månader.

Anmärkning 2: För UTZ-system kommer BM TRADA att svara kändan inom 15 arbetsdagar (3 veckor). Om klagomålet inte är löst inom 20 arbetsdagar (4 veckor), kommer BM TRADA att rapportera klagomålet till UTZ certifierad.

Not 3: För RSPO-system tidsskalorna i not 1 ovan kommer att gälla.

AVSNITT B – MEDLEM I ORDNINGEN KLAGOMÅL/oro

Klagomål/bekymmer från planmedlemmar ska behandlas inom samma tidsramar som i avsnitt A ovan.

Klagomålet/oroen ska också hänvisas till den berörda försäkringsmedlemmen. De måste undersöka klagomålet/problemet och de ska uppmanas att svara till BM TRADAs efterlevnadsavdelning.

Vid schemamedlemmarnas nästa schemalagda revision ska BM TRADA verifiera de åtgärder som vidtagits av organisationen för att lösa klagomålet/problemet och vidta lämpliga korrigerande åtgärder samt kontrollera effektiviteten hos de certifierade system med avseende på klagomål/bekymmer. Om det anses nödvändigt kan BM TRADA i vissa fall genomföra en revision med kort varsel.

På grund av den varierande karaktären på tjänster, produkter och aktiviteter som utförs av BM TRADA Scheme-medlemmar, kanske det inte är möjligt att lösa klagomålet/problemet omedelbart, men där så är möjligt ska BM TRADA förse den klagande med lägesrapporter under utredningsperioden.

Anmärkning 1: För FSC®- system kommer ovanstående utrednings- och svarstid att vara högst tre månader

Anmärkning 2: För UTZ-system kommer BM TRADA att svara käranden inom 15 arbetsdagar (3 veckor). Om klagomålet inte är löst inom 20 arbetsdagar (4 veckor), kommer BM TRADA att rapportera klagomålet till UTZ certifierad.

Not 3: För RSPO-system gäller tidsskalorna i not 1 ovan.

Not 4: Om en oro har uppstått, inklusive för FSC-system eftersom till exempel ett dokument kan ha manipulerats, kommer åtgärder att vidtas för att erhålla objektiva bevis för att bekräfta. BM TRADA kommer också att ta kontakt med andra relevanta parter såsom leverantörer för att korskontrollera information.

AVSNITT C – Olöst KLAGOMÅL/BEKLAMMELSER

Om en klagande/informatör inte är nöjd med resultatet av BM TRADAs klagomåls-/bekymmersprocess, uppmanas de att eskalera sitt klagomål med hjälp av dokumentet med titeln Vägledning om BM TRADAs process för tvister och överklaganden. Denna finns tillgänglig på vår hemsida eller på begäran från BM TRADA.

Om den klagande/informatören i sin tur är missnöjd med resultatet av överklagande- och tvistprocessen har de rätt att eskalera ärendet ytterligare och kontakta det relevanta ackrediteringsorganet/systemägaren.

OM BM TRADA

BM TRADA, en del av Element Group, specialiserar sig på att tillhandahålla ett omfattande utbud av oberoende test-, inspektions-, certifierings-, tekniska och utbildningstjänster. Vi hjälper organisationer att visa sina affärs- och produktuppgifter och att förbättra prestanda och efterlevnad.

Vi finns till för att hjälpa våra kunder att se till att de ledningssystem, försörjningskedjan och produktcertifieringssystem som de använder är kompatibla och lämpliga för ändamålet.



bmtrada
Proud to be part of  element

FÖR YTTERLIGARE FRÅGOR, VÄNLIGEN KONTAKTA

T: +44 (0) 1494 569750

complaints@bmtrada.com

www.bmtrada.com