



**REKOMENDACIJOS DĖL
BM TRADA SERTIFIKAVIMO SKUNDŲ BEI
SUIINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ KLAUSIMŲ
TEIKIMO IR NAGRINĖJIMO**

www.bmtrada.com

APIMTIS

Šis dokumentas taikomas visoms BM TRADA sertifikavimo schemoms

VISI SKUNDAI

Pateikite aiškų skundo aprašymą, objektyvius įrodymus, pagrindžiančius kiekvieną skundo elementą ar aspektą, ir skundą teikiančio asmens (pareiškėjo) vardą ir pavardę bei kontaktinę informaciją.

Visus gautus skundus ir suinteresuotųjų šalių pateiktus klausimus BM TRADA registruoja, nagrinėja ir sprendžia.

BM TRADA deda visas pastangas, kad pareiškėjas būtų informuojamas apie skundo / klausimo nagrinėjimo eigą; kad pareiškėjui būtų oficialiai pranešama apie skundo / klausimo nagrinėjimo pabaigą. Galutiniame pranešime pateikiama skundo / klausimo nagrinėjimo santrauka, išvada ir išvardinami visi veiksmai, kurių buvo imtasi.

Jeigu turite nusiskundimų / klausimų dėl BM TRADA paslaugų ar veiklos, rinkitės:

[A skirsnį – Skundai ar klausimai dėl BM TRADA teikiamų paslaugų](#)

Jeigu turite nusiskundimų / klausimų dėl BM TRADA sertifikuotos organizacijos produkto ar paslaugų, rinkitės

[B skirsnį – Skundai ar klausimai dėl BM TRADA sertifikato turėtojo produktų ar paslaugų.](#)

Visi skundai ir klausimai teikiami raštu:

BM TRADA

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

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

A SKIRSNIS – SKUNDAI AR KLAUSIMAI DĖL BM TRADA TEIKIAMŲ PASLAUGŲ

Laiškas, patvirtinantis skundo / klausimo gavimą, išsiunčiamas pareiškėjui per 2 savaites nuo raštiško skundo / klausimo gavimo, kartu pateikiant siūlomų veiksmų planą Už skundo / klausimo nagrinėjimą atsakingo Atitikčių skyriaus vadovas (angl. *Compliance Manager*) ar jos atstovas išnagrinėja skundą / klausimą bei informuoja pareiškėją apie skundo / klausimo nagrinėjimo eigą ir rezultatus.

Įprastomis aplinkybėmis BM TRADA išnagrinėja skundą / klausimą ir pateikia sprendimo veiksmus per šešis mėnesius nuo skundo / klausimo gavimo.

Jei skundas dėl BM TRADA paslaugų yra susijęs su sertifikato turėtoju, skundas / klausimas taip pat perduodamas atitinkamam sertifikato turėtojui. Sertifikato turėtojas išnagrinėja skundą / klausimą ir pateikia atsakymą BM TRADA atitikčių skyriui (angl. *BM TRADA Compliance Department*). Kito planinio audito metu BM TRADA tikrina, kokių veiksmų ėmėsi sertifikato turėtojas skundai / klausimui išnagrinėti, bei atlieka reikiamus korekcinius veiksmus; taip pat tikrina sertifikuotos sistemos veikimo efektyvumą pateikto skundo / klausimo atžvilgiu. Jei būtina, BM TRADA kai kuriais atvejais gali atlikti auditą, pranešdama apie jį prieš trumpą laiką tarpą.

1_pastaba dėl FSC® schemų: maksimalus nagrinėjimo ir sprendimo laikotarpis – trys mėnesiai.

2_pastaba dėl UTZ schemų: BM TRADA atsako pareiškėjui per 15 darbo dienų (3 savaites). Jeigu skundas neišnagrinėjamas per 20 darbo dienų (4 savaites), BM TRADA praneša apie skundą UTZ *Certified* organizacijai.

3_pastaba dėl RSPO schemų: maksimalus nagrinėjimo ir sprendimo laikotarpis – trys mėnesiai.

B SKIRSNIS – SKUNDAI / KLAUSIMAI DĖL BM TRADA SERTIFIKATO TURĖTOJO PRODUKTŲ AR PASLAUGŲ

Skundai / klausimai dėl BM TRADA sertifikato turėtojo produktų ar paslaugų nagrinėjami per A skirsnyje nurodytą laikotarpį.

Skundas / klausimas taip pat perduodamas atitinkamam sertifikato turėtojui, kuris išnagrinėja skundą / klausimą ir pateikia atsakymą BM TRADA atitikčių skyriui (angl. BM TRADA *Compliance Department*).

Kito planinio audito metu BM TRADA tikrina, kokių veiksmų ėmėsi sertifikato turėtojas skundai / klausimui išnagrinėti, bei atlieka reikiamus korekcinius veiksmus; taip pat tikrina sertifikuotos sistemos veikimo efektyvumą pateikto skundo / klausimo atžvilgiu. Jei būtina, BM TRADA kai kuriais atvejais gali atlikti auditą, pranešdama apie auditą prieš trumpą laiko tarpą.

Dėl BM TRADA sertifikatų turėtojų skirtingų paslaugų ir produktų bei skirtingos veiklos gali būti neįmanoma nedelsiant išnagrinėti skundą / klausimą, tačiau, jeigu tik yra galimybė, BM TRADA turi nuolat informuoti pareiškėją apie skundo / klausimo nagrinėjimo eigą.

1_pastaba dėl FSC® schemų: maksimalus nagrinėjimo ir sprendimo laikotarpis – trys mėnesiai.

2_pastaba dėl UTZ schemų: BM TRADA atsako pareiškėjui per 15 darbo dienų (3 savaites). Jeigu skundas neišnagrinėjamas per 20 darbo dienų (4 savaites), BM TRADA praneša apie skundą UTZ *Certified* organizacijai.

3_pastaba dėl RSPO schemų: maksimalus nagrinėjimo ir sprendimo laikotarpis – trys mėnesiai.

4_pastaba: iškilus klausimui, įskaitant ir FSC schemas, dėl, tarkime, suklustoto dokumento, imamasi veiksmų siekiant gauti patvirtinimui objektyvius įrodymus. Be to, BM TRADA susisiečia su kitomis suinteresuotosiomis šalimis, pavyzdžiui, tiekėjais, kad galėtų patikrinti informaciją.

C SKIRSNIS – NEIŠSPREŠTI SKUNDAI / KLAUSIMAI

Jeigu pareiškėjo netenkina BM TRADA skundų / klausimų išnagrinėjimo rezultatai, pareiškėjas gali teikti savo skundą tolimesniai nagrinėjimui (žr. dokumentą „Rekomendacijos dėl BM TRADA sertifikavimo ginčų ir apeliacijų teikimo bei nagrinėjimo“). Jį rasite mūsų interneto svetainėje arba ši dokumentą jūsų prašymu gali pateikti BM TRADA.

Jeigu pareiškėjo netenkina ginčų ir apeliacijų nagrinėjimo rezultatai, pareiškėjas gali teikti savo skundą tolimesniai nagrinėjimui, kreipiantis į atitinkamas akreditavimo įstaigas pagal konkrečias schemas.

APIE BM TRADA

Element Group priklausančios BMT TRADA specializacija - nepriklausomas testavimas, tikrinimas, sertifikavimas, mokymai ir techninės paslaugos.

Padedame organizacijoms stiprinti savo verslą ir produktus, gerinti veiklos rezultatus ir laikytis reikalavimų.

Dirbame tam, kad padėtume mūsų klientams užtikrinti, jog jų naudojamos vadybos, tiekimo grandies ir produktų sertifikavimo sistemos atitinka standartų reikalavimus ir paskirtį.



bmtrada
Proud to be part of  element

IŠSAMENĖS INFORMACIJOS KREIPKITĖS

T: +44 (0) 1494 569750

complaints@bmtrada.com

www.bmtrada.com