



JUHISED
BM TRADA CERTIFICATIONI OTSUSTE
VAIDLUSTUSTE JA EDASIKAEBUSTE
MENETLEMISE PROTSESSI KOHTA

www.bmtrada.com

VAIDLUSTUSED JA EDASIKAEBUSED

Esitage oma edasikaebuse selge kirjeldus, iga selle osa või aspekti toetavad objektiivsed tõendid ning edasikaebuse esitaja (isiku) nimi ja kontaktandmed.

Kõiki BM TRADALE laekunud vaidlustusi ja edasikaebusi uuritakse põhjalikult.

Kui soovite BM TRADA otsuse vaidlustada, lugege lähemalt punktist A - BM TRADA vaidlustuste menetlemise protsess.

Kui Te ei ole vaidlustuse või kaebuse lahendamise tulemuslega rahul ja soovite otsuse edasi kaevata, lugege lähemalt punktist B - BM TRADA edasikaebuste menetlemise protsess.

Kõik edasikaebused peavad sisaldama edasikaebust toetavaid objektiivseid tõendeid ning nõusolekut kanda kõik apellatsioonikomisjoni istungi kulud, mis on määratletud BM TRADA poolt ja kinnitatud apellatsioonikomisjoni esimehe poolt.

Kõik vaidlustused ja edasikaebused tuleb esitada

kirjalikult aadressile: BM TRADA
Central Compliance Department
Stocking Lane
Hughenden
Valley High
Wycombe
Buckinghamshir
e HP14 4ND,
Suurbritannia

tel: +44 (0) 1494 569 700
complaints@bmtrada.com

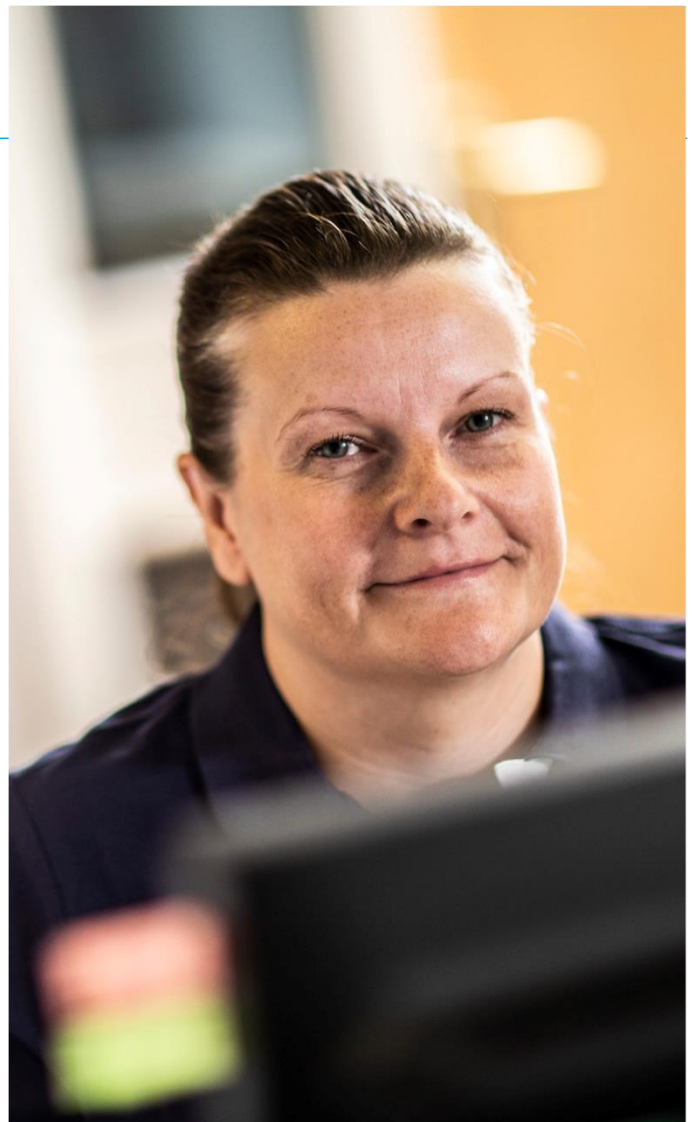
A – BM TRADA VAIDLUSTUSTE MENETLEMISE PROTSESS

2 nädala jooksul saadetakse isikule/organisatsioonile kiri, milles kinnitatakse vaidlustuse vastuvõtmist. Vastavushaldur või selleks määratud isik viib seejärel läbi vaidlustuse uurimise. (Märkus: uurimise läbiviija ei tohi olla olnud otsustusprotsessis osalenud). Uurimine võib hõlmata dokumenteeritud vaidlustuse ja võimalike seonduvate raportite läbivaatamist ning vastavate auditirühma liikmetega ja vaidlustuse esitanud isiku/organisatsiooniga konsulteerimist.

Otsus põhjaliku uurimise tulemuse kohta tuleb dokumenteerida ja edastada ametlikult (kirjalikult) vaidlustuse esitanud organisatsioonile kahe nädala jooksul arvates lõpliku otsuse langetamisest.

Vaidlustuse esitanud algatanud isikule/organisatsioonile tuleb võimaldada lõpliku otsuse edasi kaebamist.

Märkus: UTZ süsteemide korral vastab BM TRADA esitajale 15 tööpäeva (kolme nädala) jooksul. Kui edasikaebust ei lahendata 20 tööpäeva (nelja nädala) jooksul, teatab BM TRADA edasikaebusest ka organisatsioonile UTZ Certified.



B – BM TRADA EDASIKAEBUSTE MENETLEMISE PROTSESS

2 nädala jooksul saadetakse edasikaebuse esitajale kiri, milles kinnitatakse edasikaebuse vastuvõtmist ja esitaja õigust esitada oma seisukohad isiklikult apellatsioonikomisjonile.

Edasikaebuse esitajale teatatakse istungi kuupäev ja komisjoni koosseis.

Edasikaebuse esitajal on õigus esitada vastuväiteid komisjoni koosseisu asjus. Apellatsioonikomisjoni esimees võtab edasikaebuse esitaja vastuväite põhjendusi arvesse ning otsustab, kas koosseisu tuleb vastavalt muuta või mitte.

Apellatsioonikomisjon hindab edasikaebust edasikaebuse esitaja ja audiitori kirjalike raportite põhjal. Vajadusel nõuab komisjon otsuse tegija kohalviibimist kogu istungi või mõne selle osa vältel.

Raportid vaadatakse läbi ja otsuse kohta esitatakse ettepanek juhatusele, kes langetab lõpliku otsuse. Istung tuleb protokollida.

Edasikaebuse esitajale teatatakse edasikaebuse menetlemise tulemusest kirjalikult kahe nädala jooksul arvates otsuse langetamisest ja kolme kuu jooksul arvates kirjaliku edasikaebuse kättesaamisest.

Märkus: UTZ süsteemide korral vastab BM TRADA edasikaebuse esitajale 15 tööpäeva (3 nädala) jooksul. Kui edasikaebust ei lahendata 20 tööpäeva (4 nädala) jooksul, teatab BM TRADA edasikaebusest ka organisatsiooni UTZ Certified.

C – EDASISED TOIMINGUD

Kui Te ei ole BM TRADA rakendatud eelpooltoodud meetmetega rahul, võite pöörduda asjaomase akrediteerimisasutuse/ süsteemi omaniku poole järgmistel aadressidel:

UKAS Accredited Schemes
UKAS
2 Pine Trees
Chertsey Lane
Staines-upon-Thames
TW18 3HR, Suurbritannia
tel: +44 (0) 1784 429015
customerfeedback@ukas.com
www.ukas.com

FSC® Chain of Custody Schemes
ASI
Assurance Services International
GmbH Friedrich-Ebert-Allee 69
53113 Bonn, Saksamaa
tel: +49 (228) 227 237 0
faks: +49 (228) 227 237 30
asi-info@asi-assurance.org
www.asi-assurance.org

FSC International
Adenauerallee 134
53113 Bonn, Saksamaa
tel: +49 (0) 228 367 66 0
faks: +49 (0) 228 367 66-30
info@fsc.org

UTZ Certified (Cocoa, Coffee & Tea)
UTZ Standards and Certifications Department
De Ruyterkade 6
1013 AA Amsterdam, Holland
tel: +31 (0) 20 530 8000
certification@utzcertified.org

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)
Unit A-37-1
Menara UOA Bangsar
Number 5 Jalan Bangsar Utama 1
Kuala Lumpur 59000
Malaysia
tel: +603 (0) 2302 1500
membership@rspo.org
www.rspo.org

ANSI Accredited Schemes
1899 L Street, NW, 11th Floor
Washington, DC 20036, USA
tel: +1 202 293 8020
info@ansi.org

BM TRADA kuulub Element gruppi ja on spetsialiseerunud sõltumatu testimise, ülevaatuste, sertifitseerimis, tehnilise hindamise teenuste ja koolitusteenuste igakülgse valiku pakkumisele.

Aitame organisatsioonidel nende tegevuse ja toodete omadusi tõendada ning tulemuslikkust ja nõuetele vastavust parendada.

Meie eesmärgiks on aidata oma klientidel tagada, et nende juhtimissüsteemid, tarneahel ja tootesertifitseerimise süsteemid on nõuetele vastavad ja otstarbekohased.



bmtrada
Proud to be part of  element

LÄHEMA TEABE SAAMISEKS VÕTKE ÜHENDUST

Tel: +44 (0) 1494 569 750

COMPLAINTS@BMTRADA.COM

www.bmtrada.com