



G; A051 (@11@
&-5781E
&A3 2"G

)181<4; : 1: 01418 890 044

T' pe of in"pec#ion:
*: -: : ; A: /10

Comple#ed on:
19 F1. >A->E 2024

Se!%ice p!o%ided b' :
!5. .81 E0A/-@; : -: 0 C->1 C1: @1

Se!%ice p!o%ide! n\$mbe!:
(&2004007042

Se!%ice no:
C(2003001291



Abo\$# #he "e!%ice

!5. . 81 EOA/-; : - : 0 C->1 C1: @1 5? 9-01 A< ; 2 2; A> 4; A?1? ?5@A-@10 C5@45: &-5?81E.)41 ?1>B5/1
/-: -//; 99; 0-@1 A< @, 24 E; A: 3 <1; <81.)41 4; A?1? 4-B1 ?<- /1 2; >>18-D-; : - : 0 2;> 2; ; 0 <>1<->-; : . A
8->31 : A9. 1> ; 2 @1 E; A: 3 <1; <81 -@1: 0 G; A051 A/-019E, C45/4 5? ; : ?5@1. (; 91 E; A: 3 <1; <81 -@1: 0
9-5: ?@1-9 ?/4; ; 8 - : 0 ; @41>? 9-71 A?1 ; 2 @41 -8@1>: -@B1 10A/-; : - : 0 31@>1-0E 2;> C;>7 <> ; 3>-991?
-B-58-. 81 @4>; A34 !5. . 81.

Abo\$# #he in"pec#ion

)45? C-? - : A: - : ; A: /10 5: ?<1/; : C45/4 @ ; 7 <8-/1 ; : 29 - : A->E @, @41 6 F1.>A->E 2024, . 1@C11:
@41 4; A? ; 2 9:00-9 - : 0 23:30<9.)41 5: ?<1/; : C-? /->>510 ; A@ . E ; : 1 5: ?<1/@;> 2>; 9 @41 C->1
l: ?<1/@;>-@1.

); <>1<->1 2;> @41 5: ?<1/; : C1 >1B51C10 5: 2;>9-; : - . ; A@45? ?1>B5/1.)45? 5: /8A010 <>1B5; A?
5: ?<1/; : H: 05: 3?, >135?@-; : 5: 2;>9-; ; , 5: 2;>9-; ; ?A. 95@10 . E @41 ?1>B5/1 - : 0 5: @188531: /1 3-@41>10
?5: /1 @41 8-?@5: ?<1/; ; .

l: 9-75: 3 ; A> 1B-8A-; : ? ; 2 @41 ?1>B5/1 C1:

G ?<; 71 C5@4 E; A: 3 <1; <81 A?5: 3 @41 ?1>B5/1
G ?<; 71 C5@4 ?@-22 - : 0 9- : -31>?
G ; . ?1>B10 <>-/; /1 - : 0 0-58E 8521
G >1B51C10 0; /A91: @?
G ?<; 71 C5@4 B5?5; 3 <>; 21??5; : -8?.

Ke' me""age"

G +1 ?-C 9-: E E; A: 3 <1; <81 1: 6; E5: 3 C->9 -: 0 /->5: 3 >18-@; : ?45<? C5@4 ?@-22.
 G)41 ?1>B5/1 : 11010 @, >1B51C 5@? =A-85@E -??A>-: /1 ; 2 5: /501: @? @, >111/@; : @415> <>-/@/1 -: 0
 />5@/-88E -: -8E?1 @41 -<<>; -/4 @, /->1 -: 0 ?A<<; >@.
 G)41>1 C-? B1>E 3; ; 0 -OB; /-/E ?A<<; >@5: <8-/1.)41 ' ; A> B; 5/1' 911@: 3? 1: -. 810 E; A: 3 <1; <81 @,
 181B-@1 @415> B; 5/1 -: 0 @415> B51C? @, . 1 >1<>1?1: @10.
 G , ; A: 3 <1; <81 4-0 @41 2-/585@1? @, 911@>415> <4E?5/-8 -: 0 91: @-8 41-8@4 : 110?.
 G \$; @-88E; A: 3 <1; <81 4-0 218@?-21 -: 0 @41 ?1>B5/1 : 11010 @, >111/@; : @45? -: 0 A: <5/7 4; C @45?
 /; A80 . 1 59<>; B10.
 G +1 2; A: 0 5: /; : ?5?@1: /51? 5: @41 9; 018 ; 2 /->1.)41 =A-85@E ; 2 ?A<<; >@ -B-58- . 81 @, E; A: 3 <1; <81 -: 0
 ?@-22 0A>5: 3 @41 0-E C-? : ; @/; : ?5?@1: @E <>; B5010 -@: 534@.
 G)41>1 C1>1 ?; 91 1D/1881: @10A/-@; : -8 ; A@/; 91? -/;>; ?? @41 4; A?1? C5@4 ?; 91 E; A: 3 <1; <81 ; ; C
 19. 10010 5: 9-5: ?@1-9 10A/-@; ; .
 G #1-8591? : 11010 @, . 1 9; >1 : A>@A>5: 3 -: 0 : A@5@; A?.

F!om #hi" in"pec#ion &e e%al\$a#ed #hi" "e!%ice a":

I: 1B-8A-@: 3 =A-85@E, C1 A?1 - ?5D <; 5: @?/-81 C41>1 1 5? A: ?-@?2-/@; >E -: 0 6 5? 1D/1881: @

H; C C188 0; C1 ?A<<; >@/4580>1: -: 0 E; A: 3 <1; <81'? >534@? -: 0 C188. 15: 3?	4 - G; ; 0
---	------------

FA>@41> 01@-58? ; : @41 <->@/A8-> ->1-? 5: ?<1/@10 ->1 <>; B5010 -@>41 1: 0 ; 2 @45? >1<; >@



%: ?5@1 10A/-; ; ; 221>10 ; <<; >@A: 5;1? 2; > 9; ?@; 2 @41 E; A: 3 <1; <81. I: ?; 91 4; A?1? 10A/-; ; C-? @41 ; ; >9 - : 0 2-/58@-@10 - <; ?5;B1 ?@A/@A>1 - : 0 <11> >18-; ; ?45<?.) 41>1 C1>1 ?; 91 1D/1881: @10A/-; ; -8 ; A@; 91? -/;>; ?? @41 4; A?1? C5@4 ?; 91 E; A: 3 <1; <81 ; ; C 19. 10010 5: 9-5: ?@1-9 10A/-; ; .) 41>1 C-? -8?; 1D-9<81? ; 2 E; A: 3 <1; <81 ; ; @31@; 3 @41 9; ?@; A@; 2 10A/-; ; - : 0 @41 ?1>B5/1 : 11010 @, 1: ?A>1 5@ ; 221>10 9; >1 I 1D5. 81 ; <@; : ? 2; > E; A: 3 <1; <81 C4; 2; A: 0 -//1?75: 3 ?/4; ; 8 052H/A@@

#1-8;91? : 11010 @, . 1 9; >1 : A>@A>5: 3 - : 0 : A@5; A?. %: 1 E; A: 3 <1>; : @, 80 A? "F; ; 0?) 41 ?@A22 C1 31@5? 95: 35: 3. %: -) 4A>?0-E ?@-22 /; ; 7 - : 0 5@? 3>1-@, C1 -88 1-@5@ - : 0 C1 ?5@, 31@41>". +1 C1>1 >1-??A>10 @4-@ @41 ?1>B5/1 4-0 - B5?5; : 2; > 59<>; B5: 3 @45?. %: 1 ?@-22 919. 1> @, 80 A?: "C; ; 75: 3 5? 4; C E; A ?4; C E; A /->1. +1 8; ; 7 -@@41 ?1: ?; >E : 110? ->; A: 0 2; ; 0. I@ : 110? @, . 1 >534@2; > 1-/4 E; A: 3 <1>; : - : 0 4; C E; A: 3 <1; <81 1-@/- : @188 A? - 8; @- . ; A@@415> : 110?". (A>1- 2; > 19<>; B191: @@4>11).

Re \$ilemen#"

1. BE 30 AA3A?@2024, @41 <>; B501> 9A?@1: ?A>1 @41>1 5? - : 1221/@B1 =A-8;@E -??A>- : /1 <>; /1?? @, >1B51C 5: /501: @.) ; 0; @45?, @41 <>; B501> 9A?@, -@ - 95: 59A9:

-) E: ?A>1 5: /501: @>1/; >0? ->1 =A-8;@E -??A>10.
) E: ?A>1 5: /501: @? >1/; >0 @41 2A88 01@-58 ; 2 C4-@4-<<1: 10.
) E: ?A>1 @41 81: 3@4 ; 2 >1?@5/@B1 <- /@/1? ->1 >1/; >010.
) E: ?A>1 -88>181B- : @<->@1? ->1 5: 2; >910 ; 2 @41 5: /501: @

) 45? 5? @, /; 9<8E C5@4 ' 13A8-; : 4(1)(-) (+182->1 ; 2 A?1>?) ; 2) 41 (; /5-8 C->1 - : 0 (; /5-8 + ; >7 19<>; B191: @ (/; @- : 0 (' 1=A5>191: @? 2; > C->1 (1>B5/1?) ' 13A8-; : ? 2011 ((I 2011/210).

) 45? 5? @, 1: ?A>1 @4-@/->1 - : 0 ?A<<; >@5? /; : ?5?@1: @ C5@4 @41 H1-8@4 - : 0 (; /5-8 C->1 (@- : 0->0? (H(C() C45/4 ?@-@1 @4-@ "I . 1: 1H@2>; 9 - /A8@A>1 ; 2 /; : @: A; A? 59<>; B191: @, C5@4 @41 ; >3- : 5?-; : 4-B5: 3 >; . A?@ - : 0 @- : ?<->1: @ =A-8;@E -??A>- : /1 <>; /1??1?".(H(C(4.19).

Alea" fo! imp!o%emen#

1.) ; ?A<<; >@>; . A?@ - : 0 @918E 5: B1?@53-; ; ; 2 /4580 <>; @1/@; : /; : /1>: ?; @41 <>; B501> 9A?@1: ?A>1 @41>1 5? - /; : ?5?@1: @ -<<>; -/4.) 45? ?4; A80 5: /8A01, . A@5? ; ; @895@10 @, 1: ?A>5: 3 <>; /1??1? >1 I 1/@@41 B; 5/1 ; 2 @41 /4580 - : 0 @41>1 5? /; : ?5?@1: /E 2>; 9 -88 ?@-22 2; 88; C5: 3 @41 >1/15<@; 2 - : -8813-; ; .

) 45? 5? @, 1: ?A>1 @4-@/->1 - : 0 ?A<<; >@5? /; : ?5?@1: @ C5@4 @41 H1-8@4 - : 0 (; /5-8 C->1 (@- : 0->0? (H(C() C45/4 ?@-@1 @4-@ "I - 9 85?@1: 10 @, - : 0 @-71: ?1>5; A?8E 52 I 4-B1 - /; : /1>: - . ; A@@41 <>; @1/@; : - : 0 ?-21@E ; 2 9E?182 ; >; @41>; C5@4 -<<>; <>5-@1 -??1??91: @? - : 0 >121>>-8? 9-01' (H(C(3.22).

2. , ; A: 3 <1; <81 . 1: 1H@2>; 9 - 9; 018 ; 2 /->1 @4-@1: ?A>1? @41E >1/15B1 @41 ?-91 -<<>; -/4 - : 0 @91 2>; 9 ?@-22 0A>5: 3 @41 0-E - : 0 -@ : 534@) 45? ?4; A80 5: /8A01, . A@5? ; ; @895@10 @, ?@-22 4-B5: 3 - /; 881/@B1 A: 01>?@- : 05: 3 ; 2 @41 9; 018 ; 2 /->1, ?@-22 >1/15B5: 3 @41 ?-91 3A50- : /1 - : 0 05>1/@; : 2>; 9 81-01>?, ?@-22 31@; 3 @41 ?-91 -//1?? @, ?A<1>B5?5; ; , /; -/45: 3, @-5: 5: 3 - : 0 >1 I 1/@B1 <- /@/1 ?1?75; : ?.) 45? C588 1: - . 81 E; A: 3 <1; <81 31@; 3 @41 >534@@41>-<1A@/ ?A<<; >@ . ; @4 0A>5: 3 @41 0-E - : 0 -@ : 534@.

)45? 5? @; 1: ?A>1 @4-@/->1 -: 0 ?A<<; >@5? /; : ?5?@1: @C5@4 @41 H1-@4 -: 0 (; /5-8 C->1 (@-: 0->0? (H(C() C45/4 ?@-@1 @4-@ '#E /->1 -: 0 ?A<<; >@5? /; : ?5?@1: @-: 0 ?@- . 81 . 1/-A?1 <1; <81 C;>7 @; 31@41> C188' (H(C(3.19) -: 0 'l 4-B1 /; : H01: /1 5: <1; <81 . 1/-A?1 @41E ->1 @-5: 10, /; 9<1@1: @-: 0 ?758810, ->1 -. 81 @; >1 l 1/@; : @415> <- /@/1 -: 0 2; 8; C @415> <>; 21??5; : -8 -: 0 ; >3-: 5?-@; : -8 /; 01?' (3.14).

3.); ?A<<; >@ /4580>1: '? C188. 15: 3 -: 0 41-@4, @41 <>; B501> ?4; A80 1: ?A>1 @41>1 5? - B->510 >-: 31 ; 2 41-@4E 91-8? -B-58-. 81 @; E; A: 3 <1; <81.)45? ?4; A80 5: /8A01, . A@5? : ; @895@10 @; , 1: ?A>5: 3 @41>1 5? -@1>; -@B1 41-@4E ; <@; : ? <>1<->10 2; >E; A: 3 <1; <81.)45? C588 1: ?A>1 91-@491? ->1 : A>@A>5: 3, -: 0 1?@- . 8?410 -? <->@; 2 @41 4; A?1'?>; A@: 1.

)45? 5? @; 1: ?A>1 @4-@/->1 -: 0 ?A<<; >@5? /; : ?5?@1: @C5@4 @41 H1-@4 -: 0 (; /5-8 C->1 (@-: 0->0? (H(C() C45/4 ?@-@1? @4-@ "l /-: /4; ; ?1 ?A5@- . 8E <>1?1: @10 -: 0 41-@4E 91-8? -: 0 ? : -/??, 5: /8A05: 3 2-1?4 2>A5@ -: 0 B131@- . 81?, -: 0 <->@/5<-@1 5: 91: A <8-: : 5: 3." (H(C(1.33).

Complain#"

)41>1 4-B1 . 11: : ; /; 9<8-5: @? A<4180 ?5: /1 @41 8-?@5: ?<1/@; : . D1@-58? ; 2 -: E ; 801> A<4180 /; 9<8-5: @? ->1 <A. 8?410 -@CCC./->15: ?<1/@; >-@1./; 9.

De#ailed e%al\$#ion"

H; C C188 0; C1 ?A<<; >@ /4580>1: -: 0 E; A: 3 <1; <81'? >534@? -: 0 C188. 15: 3?	4 - G; ; 0
7.1 C4580>1: -: 0 E; A: 3 <1; <81 ->1 ?-21, 2118 8; B10 -: 0 31@41 9; ?@; A@; 2 8521	4 - G; ; 0

To (nd o\$# mo!e

)45? 5: ?<1/@; ; >1<; >@5? <A. 8?410 . E @41 C->1 l: ?<1/@; >-@1. , ; A /-: 0; C: 8; -0 @45? >1<; >@-: 0 ; @41? 2>; 9 ; A> C1. ?5@1.

C->1 ?1>B5/1? 5: (/; @-: 0 /-: ; ; @; <1>-@1 A: 81?? @41E ->1 >135?@1>10 C5@4 @41 C->1 l: ?<1/@; >-@1. +1 5: ?<1/@; -C->0 3>-01? -: 0 418< ?1>B5/1? @; 59<>; B1. +1 -8?; 5: B1?@3-@1 /; 9<8-5: @? -. ; A@ /->1 ?1>B5/1? -: 0 /-: @-71 -/@; ; C41: @45: 3? ->1: '@3; ; 0 1: ; A34.

&81-?1 31@5: @; A/4 C5@4 A? 52 E; A C; A80 871 9; >1 5: 2; >9-@; ; ; > 4-B1 -: E /; ; /1>: ? -. ; A@ - /->1 ?1>B5/1.

; ; A /-: -8?; >1-0 9; >1 -. ; A@; A> C; >7 ; ; 8: 1 -@CCC./->15: ?<1/@; >-@1./; 9

Con#ac# \$"

C->1 l: ?<1/@; >-@1

C; 9<-?? H; A?1

11 ' 5B1>?501 D>5B1

DA: 011

DD1 4\$,

1: =A5>51?@ /->15: ?<1/@; >-@1./; 9

0345 600 9527

F5: 0 A? ; ; F-/1. ; ; 7

)C5@@1>: @ /->15: ?<1/@

O#he! lang\$age" and fo!ma#"

)45? >1<; >@5? -B-58-. 81 5: ; @41> 8-: 3A-31? -: 0 2; >9-@? ; ; >1=A1?@

)4- -9 2; 588?1-/4-04 ?1; >5 24-5345: : -: : -: />A@4-: : -: 5? /F: -5: 1581 9- : 5@41-> 5->>@-?.

