



OHJEET  
BMTRADA:N SERTIFIONNIN VALITUS-  
JA OIKAISUPYYNTÖMENETTELYYN

## VALITUKSET JA OIKAISUPYYNNÖT

Ole hyvä ja esitä selkeä kuvaus valituksestanne, objektiiviset todisteet valituksenne jokaisesta osasta tai näkökohdasta ja valituksenne tekijän nimi ja yhteystiedot.

Kaikki BM TRADA:n vastaanottamat valitukset ja oikaisupyynnöt tutkitaan huolellisesti kokonaisuudessaan.

Jos haluat kiistää BM TRADA:n tekemään päätökseen, ole hyvä ja mene kohtaan Luku A - BM TRADA:n valitusten käsittely.

Jos et ole tyytyväinen BM TRADA:n valituksen käsittelyn tuloksiin ja haluat tehdä niistä oikaisupyynnön, siirry Lukuun B - BM TRADA:n oikaisupyynnöiden käsittely.

Jokaisessa valituksessa on oltava totuudenmukaisia todisteita valituksen perustelemiseksi ja suostumus Oikaisupyyntökomitean kokoontumiseen liittyvien kokonaiskuluja korvaamiseksi BM TRADA:n määrittelemien ehtojen mukaisesti ja jotka Oikaisupyyntökomitean puheenjohtaja on hyväksynyt.

Kaikki valitukset ja oikaisupyynnöt on tehtävä kirjallisesti ja lähetettävä osoitteeseen:

BM TRADA  
Central Compliance Department  
Stocking Lane  
Hughenden  
Valley High  
Wycombe  
Buckinghamshi  
re HP14 4ND

Puh: +44 (0) 1494 569 700

Sähköposti: [complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

## LUKU A – BM TRADA:N VALITUSTEN KÄSITTELY

Henkilölle/organisaatiolle lähetetään kahden viikon kuluessa kirje, jossa vahvistetaan valituksen vastaanottaminen. Sisäisen valvonnan päällikkö tai nimetty henkilö suorittaa sen jälkeen valituksen tutkimuksen. (Huom: valituksen tutkintaa suorittava henkilö ei voi olla mukana päätöksentekoprosessissa). Tutkimukseen voi kuulua dokumentoidun valituksen tarkastelu, kaikki siihen liittyvät raportit, asiaankuuluvien auditointitiimin jäsenten ja valituksen tehneen henkilön/organisaation konsultointi.

Kokonaisuudessaan suoritettujen tutkimusten tulokseen liittyvä päätös on dokumentoitava ja ilmoitettava virallisesti kirjallisen valituksen tehneelle henkilölle/organisaatiolle kahden viikon kuluessa lopullisesta päätöksestä.

Valituksen tehneelle henkilölle/organisaatiolle taataan oikeus valittaa lopullisesta päätöksestä.

Huomaa: UTZ-järjestelmän osalta BM TRADA vastaa valituksen kantajalle 15 työpäivän (kolmen viikon) kuluessa. Jos valitukseen ei vastata 20 työpäivän (neljän viikon) kuluessa, BM TRADA raportoi valituksen UTZ Certified organisaatiolle.



## LUKU B – BM TRADA:N OIKAISUPYYNTÖMENETTELY

---

Oikaisupyynnön tekijälle lähetetään kahden viikon kuluessa kirje, jossa vahvistetaan oikaisupyynnön vastaanottaminen ja vahvistetaan oikaisupyynnön lähettäjän oikeus esitellä tapaus henkilökohtaisesti Oikaisupyyntökomitealle.

Oikaisupyynnön tekijälle ilmoitetaan päivämäärä, jolloin oikaisupyyntö kuullaan sekä Oikaisupyyntökomitean kokoonpano.

Oikaisupyynnön tekijällä on oikeus vastustaa komitean kokoonpanoa. Oikaisulautakunnan puheenjohtaja harkitsee oikaisupyynnön tekijän esittämiä perusteluita, minkä jälkeen hän päättää, onko soveliampaa muuttaa tai ei muuttaa komitean kokoonpanoa.

Oikaisupyyntökomitea tarkastelee oikaisupyynnön luonnetta oikaisupyynnön tekijän ja auditoijan kirjallisista raporteista. Komitea pyytää tarvittaessa päätöksen lähteen läsnäoloa koko kokouksen ajan tai osan aikaa kokousta. Raportit tutkitaan ja suositus annetaan niiden mukaisesti BM TRADA:n Johtoryhmälle joka tekee lopullisen päätöksen. Kokouksesta pidetään pöytäkirjaa.

Oikaisupyynnön tekijälle ilmoitetaan tuloksesta kirjallisesti kahden viikon kuluessa päätöksen tekemisestä ja kolmen kuukauden kuluessa kirjallisen valituksen vastaanottamisesta. Huomaa: UTZ-järjestelmien osalta BM TRADA vastaa oikaisupyynnön kantajalle 15 työpäivän (kolmen viikon) kuluessa. Jos oikaisupyyntöön ei vastata 20 työpäivän (neljän viikon) kuluessa BM TRADA raportoi oikaisupyynnön UTZ Certified organisaatiolle.

## LUKU C – JATKOTOIMENPITEET

---

Jos et ole tyytäväinen BM TRADA:n edellä kuvattuun toimintaan ole hyvä ja ota yhteyttä asianmukaiseen johtamisjärjestelmän akkreditointielimeen seuraavien osoitteiden mukaisesti:

UKAS Accredited Schemes

UKAS

2 Pine Trees

Chertsey Lane

Staines-upon-Thames

TW18 3HR

Puh: +44 (0) 1784 429015

Sähköposti:

[customerfeedback@ukas.com](mailto:customerfeedback@ukas.com)

[www.ukas.com](http://www.ukas.com)

FSC® Chain of Custody Schemes

ASI

Assurance Services International GmbH

Friedrich-Ebert-Allee 69

53113 Bonn, Germany

Puh: +49 (228) 227 237 0

Fax: +49 (228) 227 237 30

Sähköposti:[asi-info@asi-assurance.org](mailto:asi-info@asi-assurance.org)

[www.asi-assurance.org/](http://www.asi-assurance.org/)

FSC International

Adenauerallee 134

53113 Bonn, Germany

Puh: +49 (0) 228 367 66 0

Fax: +49 (0) 228 367 66-30

Sähköposti:[info@fsc.org](mailto:info@fsc.org)

UTZ Certified (Cocoa, Coffee & Tea)

UTZ Standards and Certifications Department

De Ruyterkade 6

1013 AA Amsterdam

Puh: +31 (0) 20 530 8000

Sähköposti:[certification@utzcertified.org](mailto: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

Puh: +603 (0) 2302 1500

Sähköposti:[membership@rspo.org](mailto:membership@rspo.org)

[www.rspo.org](http://www.rspo.org)

ANSI Accredited Schemes

1899 L Street, NW, 11th Floor

Washington, DC

20036

Puh: +1 202938020

Sähköposti:

[info@ansi.org](mailto:info@ansi.org)

Element Groupiin kuuluva BM TRADA on erikoistunut tarjoamaan kattavan valikoiman riippumattomia testaus-, tarkastus-, sertifiointi- ja koulutuspalveluita sekä teknisiä palveluita.

Autamme organisaatioita todentamaan liiketoiminta- ja tuoteosaamisensa ja parantamaan suorituskykyään ja vaatimusten noudattamistaan.

Olemme varmistamassa asiakkaidemme käyttämien johtamisjärjestelmien, toimitusketjun ja tuotesertifiointijärjestelmien vaatimusten- ja tarkoituksenmukaisuuden.



**bmtrada**  
Proud to be part of  element

FOR FURTHER INQUIRIES, PLEASE CONTACT  
T: +44 (0) 1494 569 750    COMPLAINTS@BMTRADA.COM

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)