



**OHJE VALITUSTEN TEKEMISEEN BM TRADAN  
SERTIFIOINNEISTA  
JA SIDOSRYHMIEN HUOLENAIHEMENETTELY**

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

## KAIKKI VALITUKSET

Esitä selkeä kuvaus valituksestanne, objektiiviset todisteet kunkin valituksenne osa-alueen tai näkökohdan tukemiseksi sekä valituksenne tehneen henkilön nimi ja yhteystiedot.

Kaikki valitukset ja sidosryhmien huolenaiheet, jotka BM TRADA vastaanottaa tunnustetaan, tutkitaan ja käsitellään.

BM TRADA pyrkii kaikin keinoin pitämään valituksen tekijän/huolenaiheen tiedottajan ajan tasalla valituksen/huolenaiheen arvioinnin edistymisestä ja ilmoittamaan valituksen tekijälle/huolenaiheen tiedottajalle virallisen ilmoituksen valituksen/huolenaiheen käsittelyprosessin päättymisestä. Lopullinen viestintä sisältää yhteenvedon tutkimuksesta, päätelmistä ja sen seurauksena toteutetuista toimista.

Jos sinulla on valitus/huolenaihe BM TRADAn tuottamista palveluista tai toiminnoista, ole hyvä siirry:

### Osa A – Valitus/huolenaihe BM TRADA:n palvelusta

Jos sinulla on johtamisjärjestelmän jäsenenä valitus/huolenaihe organisaation tuotteesta tai palvelusta, jonka on sertfioinut BM TRADA ole hyvä siirry:

### Osa B – Valitus/huolenaihe johtamisjärjestelmän jäsenenä

Kaikki valitukset/huolenaiheet on toimitettava kirjallisesti osoitteeseen:

#### BM TRADA

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

Puh: +44 (0) 1494 569750

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

## OSA A – VALITUS/HUOLENAIHE BM TRADA:N PALVELUSTA

BM TRADA ilmoittaa valituksen/huolenaiheen vastaanottamisesta valituksen tekijälle/huolenaiheen tiedottajalle kahden viikon kuluessa kirjallisen valituksen/huolenaiheen vastaanottamisesta, jossa kuvaillaan ehdotettua toimintatapaa. Sisäisen valvonnan päällikön tai hänen edustajansa on tutkittava valitus/huolenaihe ja ilmoitettava valituksen tekijälle/huolenaiheen tiedottajalle asian tilasta ja valituksen/huolenaiheen käsittelyn lopputulos.

Normaalitilanteessa BM TRADA tutkii valituksen/ huolenaiheen ja määrittelee ehdotetut toimenpiteet tutkimuksen perusteella kuuden kuukauden kuluessa valituksen/huolenaiheen vastaanottamisesta.

Jos BM TRADA:n palveluita koskeva valitus/huolenaihe koskee myös johtamisjärjestelmän jäsentä, valitus/huolenaihe lähetetään myös asianomaiselle johtamisjärjestelmän jäsenelle tiedoksi. Hänen pitää tutkia valitus/huolenaihe, ja hänen on vastattava BM TRADA:n sisäiselle valvonnalle. Järjestelmän jäsenten seuraavassa suunnitellussa arvionnissa BM TRADA tarkistaa organisaation toteuttamat toimet valituksen/huolenaiheen ratkaisemiseksi ja toteuttaa asianmukaiset korjaavat toimenpiteet sekä tarkistaa sertfioidun järjestelmän tehokkuuden valituksen/huolenaiheiden suhteen. Jos pidetään tarpeellisen, BM TRADA voi joissain tapauksissa suorittaa lyhyen varoitusaajan arvioinnin.

Huom 1: FSC®-järjestelmissä edellä kuvattu tutkimus- ja vastausaika on enintään kolme kuukautta.

Huom 2: UTZ-järjestelmien osalta BM TRADA vastaa kantajalle 15 työpäivän (3 viikon) kuluessa. Jos valitusta ei ratkaista 20 työpäivän (4 viikon) kuluessa, BM TRADA ilmoittaa valituksen UTZ Certified organisaatiolle.

Huom 3: RSPO-järjestelmiin sovelletaan yllä olevan Huom 1:den aikatauluja.

---

## OSA B JOHTAMISJÄRJESTELMÄN JÄSENEEN VALITUS/HUOLENAIHE

---

Johtamisjärjestelmän jäsenen valitukset/huolenaiheet käsitellään samoissa aikarajoissa kuin ylläolevassa osassa A.

Valitus/huolenaihe lähetetään myös asianomaiselle johtamisjärjestelmän jäsenelle tiedoksi. Valitus/huolenaihe on tutkittava ja siitä on vastattava BM TRADA:n sisäiselle valvonnalle.

Johtamisjärjestelmän jäsenten seuraavassa suunnitellussa arvioinnissa BM TRADA tarkistaa organisaation toteuttamat toimenpiteet valituksen/huolenaiheen ratkaisemiseksi ja toteuttaa asianmukaiset korjaavat toimenpiteet sekä tarkistaa sertifioidun järjestelmän tehokkuuden valituksen/huolenaiheiden suhteen. Jos tarpeellisena pidetään, BM TRADA voi joissain tapauksissa suorittaa lyhyen varoitussajan arvioinnin.

BM TRADA johtamisjärjestelmän jäsenten suorittamien erilaisten palvelujen, tuotteiden ja toimintojen luonteen vuoksi valituksen/huolenaihetta ei välttämättä ole mahdollista ratkaista heti, mutta BM TRADA toimittaa mahdollisuuksien mukaan valituksen tekijälle tutkimusajanjaksosta edistymisraportit.

Huom 1: FSC®-järjestelmissä edellä kuvattu tutkimus- ja vastausaika on enintään kolme kuukautta.

Huom 2: UTZ-järjestelmien osalta BM TRADA vastaa kantajalle 15 työpäivän (3 viikon) kuluessa. Jos valitusta ei ratkaista 20 työpäivän (4 viikon) kuluessa, BM TRADA ilmoittaa valituksen UTZ Certified organisaatiolle.

Huom 3: RSPO-järjestelmiin sovelletaan yllä olevan Huom 1:den aikatauluja.

Huom 4: Jos huolenaihe on ilmennyt koskien myös FSC®-järjestelmiä koska esimerkiksi asiakirjaa on saattettu peukaloida, ryhdytään objektiivisen todisteen hankkimiseksi tapahtuneen väärinkäytöksen vahvistamiseksi. BM TRADA ottaa myös yhteyttä tietojen ristiintarkistamiseksi muihin asiaan liittyviin osapuoliin, kuten toimittajiin.

## C OSA - RATKAISEMATTOMAT VALITUKSET/ HUOLENAIHEET

---

Jos valituksen tekijä/huolenaiheen tiedottaja ei ole tyytyväinen BM TRADA:n valituksen/huolenaiheen käsittelymenettelyyn, heitä pyydetään laajentamaan valituksiaan käyttämällä asiakirjaa, jonka otsikko on BM TRADA:n oikaisupyynnömenettely. Tämä asiakirja on saatavana verkkosivuiltamme tai pyynnöstä BM TRADAlta.

Jos valituksen tekijä/huolenaiheen tiedottaja puolestaan on tyytymätön valituksen käsittely- ja oikaisupyynnömenettelyn tuloksiin, hänellä on oikeus laajentaa asiaa edelleen ja ottaa yhteyttä asianomaiseen akkreditointielimeen/ johtamisjärjestelmän omistajaan.

## TIETOA BM TRADA:STA

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

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

Olemme varmistamassa asiakkaidemme käyttämien johtamisjärjestelmien, toimitusketjun ja tuotesertifiointijärjestelmien vaatimustenmukaisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.



**bmtrada**  
Proud to be part of  element

FOR FURTHER INQUIRIES, PLEASE CONTACT

T: +44 (0) 1494 569750

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

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