



***Puu- ja metsäsertifiointia koskevien  
valitusten käsittely***

*Bureau Veritas Certification menettelytapa*

*V3.0 – Maaliskuu 2018*

Otsikko:	<i>Bureau Veritas Certification menettelytapa V3.0 - Puu- ja metsäsertifiointia koskevien valitusten käsittely</i>	Päiväys:	01.03.2018
----------	--	----------	------------

---

## 1 ESITTELY

Tämän Bureau Veritas Certificationin menettelytavan tarkoitus on määritellä vakioitu ja jäsenelty prosessi Bureau Veritas Certification:in vastaanottamien muutoksenhakujen ja valitusten hallintaan. Tämän menettelytavan tarkoitus on viestiä vakio prosessi kaikille toiminnolle sen varmistamiseksi, että kaikki muutoksenhaut ja valitukset käsitellään ammattitaitoisesti ja vastuullisesti.

### A. Bureau Veritas Certificationin määritelmät:

- a. **Muutoksenhaku:** Muutoksenhaku Bureau Veritas Certificationin tekemään sertifiointipäätökseen tai Bureau Veritas Certificationin päätökseen Bureau Veritas Certificationista tai sen sertifioimasta organisaatiosta tehdyn reklamaation oikeellisuudesta.
- b. **Valitus:** Bureau Veritas Certificationia tai sen sertifioimaa organisaatiota koskeva kirjallinen tyytymättömyyden osoitus.

Otsikko:	<i>Bureau Veritas Certification menettelytapa V3.0 - Puu- ja metsäsertifiointia koskevien valitusten käsittely</i>	Päiväys:	01.03.2018
----------	--	----------	------------

## 2 KESKEISET PERIAATTEET

- Vastaanotetut muutoksenhaut ja valitukset tulee tallentaa ja yksityiskohdat toimittaa kyseessä olevalle Bureau Veritas Certificationin yksikölle käsiteltäväksi.
- Mikäli muutoksenhaku tai reklaamaatio tulee osapuolelta, joka ei ole Bureau Veritas Certificationin asiakas, tulee tarkoin harkita, onko vastaaminen sopivaa huomioiden mahdolliset vastuut. Tällaisissa tapauksissa vastauksen sisältö tulee koordinoita yhdessä asiakkaan kanssa.
- Muutoksenhaku- ja valituksentekolomakkeet löytyvät kotisivuilta sekä pyydettyessä lähetetään paperisena versiona.
- Paikallinen tekninen osasto on pääasiallinen kanava muutoksenhakujen ja valitusten käsittelyyn.
- Olennaisia avainmittareita on seurattava prosessin tehokkuuden mittana (KPI).
- Muutoksenhaku- ja valitusprosessin yleiskatselmuksen tulee olla osa vuotuista johtamisjärjestelmän katselmusta.
- Teknisen johtajan ja kansainvälisen akkreditointikoordinaattorin tulee olla tietoisia jokaisesta valituksesta. Vakavuusasteesta riippuen valituksesta tiedotetaan myös Bureau Veritaksen ylintä kansainvälistä teknistä johtajaa.
- Kriittisen riskin tapauksessa (kuten mahdolliseen oikeudenkäyntiin, vakuutusilmoituksiin, tuomioistuinten haasteisiin, imagonmenetykseen, akkreditointiin yms. liittyvät valitukset) tapaus tulee siirtää divisioonan päätoimipaikan lakiosastolle.
- Bureau Veritas varjelee valituksen tekijän anonymiteettiä pyytäessä ja käsittelee anonyymit valitukset ja tyytymättömyyden ilmaisut sidosryhmien kommentteina, jotka on käsiteltävä seuraavan auditoinnin yhteydessä.

Otsikko:	<i>Bureau Veritas Certification menettelytapa V3.0 - Puu- ja metsäsertifiointia koskevien valitusten käsittely</i>	Päiväys:	01.03.2018
----------	--	----------	------------

## 3 PROSESSIN VAIHEET

Jokaisen muutoksenhaun ja valituksen kohdalla on seurattava jäsenneilyä prosessia, joka käsittää seuraavat kohdat:

- 1) Vastaanottavan Bureau Veritas Certificationin yksikön teknisen päällikön on tallennettava muutoksenhaku ja valitus. Muutoksenhaut ja valitukset saapuvat yleensä kirjallisesti. Mikäli muutoksenhaku tai valitus tehdään suullisesti, tallennetaan se kirjalliseen muotoon valituksen tai muutoksenhaun vastaanottaneen Bureau Veritas Certification yksikön puolesta.
- 2) Sertifiointin tekninen päällikkö viestii muutoksenhaun tai valituksen yksityiskohdat ja löydökset asiaankuuluville sisäisille osapuolille ja on tarvittaessa yhteydessä Bureau Veritas Certification emoyhtiöön (Holding) tai asiaan liittyvään Bureau Veritas Certificationin yksikköön pyrkiäkseen ratkaisemaan muutoksenhaun tai valituksen.
- 3) Sertifiointin tekninen päällikkö
  - a. huolehtii asiakirjojen ylläpidosta ja varmistaa niiden jäljitettävyyden.
  - b. Tarkistaa tulosten kestävyden ja sulkee tapauksen kun asia on ratkaistu.
- 4) Valituksen tehneelle osapuolelle tulee tarjota mahdollisuus saattaa valituksensa FSC:n riidanratkaisuprosessiin, mikäli asia ei ole ratkennut valitusten käsittelymenettelyn täyden toteuttamisen seurauksena.

Valituksen tai muutoksenhaun, asian käsittelyn ja päätöksenteon yhteydessä tulee välttää syrjiviä toimenpiteitä osapuolia kohtaan. Prosessinkäsittely tulee olla luottamuksellista.

Valituksen tekijällä on mahdollisuus esittää valituksensa ASI: lle, mikäli asiaa ei ole ratkaistu Bureau Veritas Certificationin omien menettelyjen täysimääräisen täytäntönpäntöavun avulla tai jos valituksen tekijä ei ole samaa mieltä Bureau Veritas Certification:in kanssa ja / tai on tyytymätön miten Bureau Veritas Certification käsitteli valituksen. Lopullisena askeleena valitus voidaan antaa FSC: lle.

### 3.1 Muutoksenhakuprosessi

Muutoksenhaun vastaanotettuaan sertifiointin teknisen päällikön tulee määrittää, onko hän ollut mukana kyseisessä prosessissa

- Mikäli kyllä, on nimettävä sopiva, pätevä ja riippumaton henkilö organisaation sisältä
- Mikäli ei, tekninen päällikkö voi itse suorittaa tutkinnan

Seuraavat askeleet ovat:

- Vastataan muutoksen hakijalle, että muutoksenhaku on vastaanotettu ja tullaan käsittelemään.
- Tutkitaan muutoksenhaun perusteet katselmoimalla hakemus ja siihen liittyvät dokumentit (sopimus, auditointiraportit, sertifiointipäätöksen yksityiskohdat).
- Valmistellaan raportti ja lähetetään dokumentaatio ja raportti sertifiointikomitealle tai ICC (International Competency Center) sertifiointikomitealle päätöstä varten.

Otsikko:	<i>Bureau Veritas Certification menettelytapa V3.0 - Puu- ja metsäsertifiointia koskevien valitusten käsittely</i>	Päiväys:	01.03.2018
----------	--	----------	------------

- Sertifiointikomitea tutkii tapauksen ja tekee päätöksen perustuen muutoksenhakuun sekä teknisen päällikön toimittamiin raporteihin.
- Sertifiointikomitean päätös viestitään muutoksenhakijalle. On syytä huomioida, että tämä päätös on ehdoton ja lopullinen.
- Muutoksenhaun vastaanotto on kuitattava ylläolevien periaatteiden mukaisesti, mukaanlukien hahmotelma ehdotetuista toimenpiteistä muutoksenhaun käsittelemiseksi, **kahden (2) viikon sisällä sen vastaanottamisesta**.
- Sertifiointin teknisen päällikön tulee tarkkailla tuloksia ja pitää valituksen tekijät ajan tasalla muutoksenhaun arvioinnin edistyksestä sekä tutkia syytökset ja määrittellä kaikki ehdotetut toimenpiteet vastauksena muutoksenhakuun **kolmen (3) kuukauden sisällä** muutoksenhaun vastaanottamisesta.

### **3.2 Reklamaatioprosessi**

Reklamaation vastaanotettuaan sertifiointin teknisen päällikön tulee määrittää, onko hän ollut mukana kyseisessä prosessissa.

- Mikäli kyllä, on nimettävä sopiva, pätevä ja riippumaton henkilö organisaation sisältä
- Mikäli ei, tekninen päällikkö voi itse suorittaa tutkinnan
- Joissain tapauksissa saatetaan tehdä auditointi tutkimusten jatkamiseksi. Tällaisissa tapauksissa asiakkaalle tulee ilmoittaa syyt, miksi auditointi tullaan tekemään.
- Valituksen vastaanotto on kuitattava ylläolevien periaatteiden mukaisesti, mukaanlukien hahmotelma ehdotetuista toimenpiteistä valituksen käsittelemiseksi, **kahden (2) viikon sisällä sen vastaanottamisesta**.
- Sertifiointin teknisen päällikön tulee tarkkailla tuloksia ja pitää valituksen tekijät ajan tasalla valituksen arvioinnin edistyksestä sekä tutkia syytökset ja määrittellä kaikki ehdotetut toimenpiteet vastauksena valitukseen **kolmen (3) kuukauden sisällä** valituksen vastaanottamisesta.

Otsikko:	Bureau Veritas Certification menettelytapa V3.0 - Puu- ja metsäsertifiointia koskevien valitusten käsittely	Päiväys:	01.03.2018
----------	---	----------	------------

## 4 AIHEESEEN LIITTYVÄT PROSESSIKUVAUKSET

Aihetta tukevat asiakirjat ja kytkenät muihin menettelytapoihin:

Tukevan asiakirjan nimi	Tyyppi	Sijainti
Quality / Appeals and Complaints	Menettely	BV global BMS (vain sisäiseen käyttöön)
Liittyvän FSC standardin nimi	Tyyppi	Sijainti
FSC-STD- 20-001	Kansainvälinen standardi	FSC.org (julkinen)