



**PANDUAN PROSES PENANGANAN PENGADUAN SERTIFIKASI BM TRADA DAN KETENTUAN PEMANGKU KEPENTINGAN**  
**GUIDANCE ON THE BM TRADA CERTIFICATION COMPLAINTS AND STAKEHOLDER CONCERNS HANDLING PROCESS**

Dokumen ini berlaku untuk semua Skema Sertifikasi BM TRADA.  
*This document is applicable to all BM TRADA Certification Schemes.*

**Lingkup**  
**SCOPE**

**SELUTUH KELUHAN**  
**ALL COMPLAINTS**

Harap berikan deskripsi yang jelas tentang keluhan Anda, bukti objektif untuk mendukung setiap elemen atau aspek keluhan, serta nama dan informasi kontak orang yang mengajukan keluhan.  
*Please provide a clear description of your complaint, objective evidence to support each element or aspect of the complaint and the name and contact information of the person submitting the complaint.*

Semua keluhan dan kekhawatiran pemangku kepentingan yang diterima oleh BM TRADA diakui, diselidiki, dan ditindaklanjuti.  
*All complaints and stakeholder concerns received by BM TRADA are acknowledged, investigated and actioned.*

BM TRADA akan berusaha sebaik mungkin untuk menginformasikan kepada pelapor/pelapor tentang kemajuan dalam mengevaluasi pengaduan/masalah dan akan menyampaikan kepada pelapor/pelapor untuk memberikan pemberitahuan resmi tentang akhir proses penanganan pengaduan/masalah.  
*BM TRADA shall use best endeavors to keep the complainant/informant informed of progress in evaluating the complaint/concern and shall communicate to the complainant/informant giving formal notice of the end of the complaint/concern handling process. The final communication will include a summary of the investigation, conclusion and any actions taken as a result.*

Jika Anda memiliki keluhan/kekhawatiran mengenai layanan, atau kegiatan BM TRADA, silakan kunjungi:  
*If you have a complaint/concern regarding the services, or activities of BM TRADA please go to:*

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

---

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

---

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo



**Bagian A 'Layanan BM TRADA'.**

**Section A 'BM TRADA Services'.**

Jika Anda memiliki keluhan/kekhawatiran terkait produk atau layanan organisasi yang telah disertifikasi oleh BM TRADA, silakan kunjungi:

*If you have a complaint/concern related to the product or service of an organization that has been certified by BM TRADA, please go to:*

**Bagian B - Keluhan/Kekhawatiran Anggota Skema.**

**Section B - Scheme Member Complaints/Concerns.**

Semua keluhan/kekhawatiran harus disampaikan secara tertulis kepada;

*All complaints/concerns shall be submitted in writing to;*

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

*BM TRADA, Central Compliance Department, Stocking Lane Hughenden Valley High Wycombe  
Buckinghamshire HP14 4ND*

Telepon: +44 (0) 1494 569750

t: +44 (0) 1494 569750

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

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

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

---

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

---

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo

**BAGIAN A – KELUHAN/KELUHAN LAYANAN BM TRADA**

**SECTION A – BM TRADA SERVICES COMPLAINT/CONCERN**

BM TRADA harus mengakui penerimaan pengaduan/kekhawatiran kepada pengadu/pelapor dalam waktu 2 minggu setelah menerima pengaduan/masalah tertulis, yang menguraikan tindakan yang diusulkan. Manajer Kepatuhan atau perwakilannya harus menyelidiki keluhan/kekhawatiran dan harus memberi tahu pelapor/pelapor tentang status dan hasil dari keluhan/masalah tersebut.

*BM TRADA shall acknowledge receipt of the complaint/ concern to the complainant/informant within 2 weeks of receiving the written complaint/concern, outlining the proposed course of action. The Compliance Manager or their representative shall investigate the complaint/ concern and shall notify the complainant/informant of the status and outcome of the complaint/concern.*

Dalam keadaan normal, BM TRADA akan menyelidiki keluhan/kekhawatiran dan menentukan tindakan yang diusulkan sebagai tanggapan atas penyelidikan dalam waktu enam bulan setelah menerima keluhan.

*In normal circumstances, BM TRADA shall investigate the complaint/concern and specify proposed actions in response to the investigation within six months of receiving the complaint.*

Apabila keluhan tentang layanan BM TRADA juga melibatkan anggota skema, keluhan/masalah tersebut juga harus dirujuk ke Anggota Skema yang bersangkutan. Mereka akan diminta untuk menyelidiki keluhan/masalah dan mereka akan diminta untuk menanggapi Departemen Kepatuhan BM TRADA. Pada audit terjadwal anggota skema berikutnya, BM TRADA harus memverifikasi tindakan yang diambil oleh organisasi untuk menyelesaikan keluhan/masalah dan mengambil tindakan korektif yang tepat, serta memeriksa efektivitas skema bersertifikat terkait dengan keluhan/masalah. Jika dianggap perlu, BM TRADA dalam beberapa hal dapat melakukan Audit pemberitahuan singkat.

*Where a complaint about BM TRADA services also involves a scheme member, the complaint/concern shall also be referred to the Scheme Member concerned. They shall be required to investigate the complaint/concern and they shall be requested to respond to the Compliance Department of BM TRADA. At the scheme members next scheduled audit, BM TRADA shall verify the actions taken by the organization to resolve the complaint/concern and take appropriate corrective actions, as well as check the effectiveness of the certified scheme with regards to complaints/concerns. If deemed necessary BM TRADA may in some instances conduct a short notice Audit.*

**Catatan 1:** Untuk skema FSC®, investigasi dan skala waktu respons di atas akan maksimal tiga bulan.

**Note 1:** *For FSC® schemes the above investigation and response timescale will be three months maximum.*

**Catatan 2:** Untuk skema UTZ, BM TRADA akan membalas penggugat dalam waktu 15 hari kerja (3 minggu). Jika keluhan tidak diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja (4 minggu), BM TRADA akan melaporkan keluhan tersebut ke UTZ bersertifikat.

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo



**Note 2:** For UTZ schemes BM TRADA will reply to the plaintiff within 15 working days (3 weeks). If the complaint is not resolved within 20 working days (4 weeks), BM TRADA will report the complaint to UTZ certified.

**Catatan 3:** Untuk skema RSPO, rentang waktu dalam Catatan 1 di atas akan berlaku.

**Note 3:** For RSPO schemes the timescales in Note 1 above will apply.

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

---

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

---

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo



## **BAGIAN B – KELUHAN/KEPERHATIAN ANGGOTA SKEMA**

### **SECTION B – SCHEME MEMBER COMPLAINT/CONCERN**

Keluhan/kekhawatiran anggota skema akan diproses dalam jangka waktu yang sama seperti pada bagian A di atas.

*Scheme member complaints/concerns shall be processed in the same timeframes as per section A above.*

Keluhan/kekhawatiran juga harus dirujuk ke Anggota Skema yang bersangkutan. Mereka akan diminta untuk menyelidiki keluhan/masalah dan mereka akan diminta untuk menanggapi Departemen Kepatuhan BM TRADA.

*The complaint/concern shall also be referred to the Scheme Member concerned. They shall be required to investigate the complaint/concern and they shall be requested to respond to the Compliance Department of BM TRADA.*

Pada anggota skema audit terjadwal berikutnya BM TRADA harus memverifikasi tindakan yang diambil oleh organisasi untuk menyelesaikan keluhan/masalah dan mengambil tindakan korektif yang tepat serta memeriksa efektivitas skema bersertifikat berkaitan dengan keluhan/masalah. Jika dianggap perlu, BM TRADA dalam beberapa hal dapat melakukan Audit pemberitahuan singkat.

*At the scheme members next scheduled audit BM TRADA shall verify the actions taken by the organization to resolve the complaint/concern and take appropriate corrective actions as well as check the effectiveness of the certified scheme with regards to complaints/concerns. If deemed necessary BM TRADA may in some instances conduct a short notice Audit.*

Karena sifat layanan, produk, dan aktivitas yang berbeda-beda yang dilakukan oleh Anggota Skema BM TRADA, keluhan/kekhawatiran mungkin tidak dapat diselesaikan dengan segera, namun jika memungkinkan, BM TRADA akan memberikan laporan kemajuan kepada pelapor selama masa investigasi.

*Due to the varying nature of services, products and activities performed by BM TRADA Scheme Members, it may not be possible to resolve the complaint/concern immediately, however where possible BM TRADA shall provide the complainant with progress reports during the investigation period.*

**Catatan 1:** Untuk skema FSC®, investigasi dan skala waktu respons di atas akan maksimal tiga bulan.

**Note 1:** *For FSC® schemes the above investigation and response timescale will be three months maximum.*

**Catatan 2:** Untuk skema UTZ, BM TRADA akan membalas penggugat dalam waktu 15 hari kerja (3 minggu). Jika keluhan tidak diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja (4 minggu), BM TRADA akan melaporkan keluhan tersebut ke UTZ bersertifikat.

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo



**Note 2:** For UTZ schemes BM TRADA will reply to the plaintiff within 15 working days (3 weeks). If the complaint is not resolved within 20 working days (4 weeks), BM TRADA will report the complaint to UTZ certified.

**Catatan 3:** Untuk skema RSPO, rentang waktu dalam Catatan 1 di atas akan berlaku.

**Note 3:** For RSPO schemes the timescales in Note 1 above will apply.

**Catatan 4:** Jika ada kekhawatiran, termasuk untuk skema FSC karena misalnya dokumen mungkin telah dirusak, langkah-langkah akan diambil untuk mendapatkan bukti objektif untuk konfirmasi. BM TRADA juga akan melakukan kontak dengan pihak terkait lainnya seperti pemasok untuk cross check informasi.

**Note 4:** If a concern has arisen, including for FSC schemes because for example a document may have been tampered with, steps will be taken to obtain objective evidence to confirm. BM TRADA will also make contact with other relevant parties such as suppliers to cross check information.

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo



## **BAGIAN C – KELUHAN/KESALAHAN YANG BELUM TERSELESAIKAN**

### **SECTION C – UNRESOLVED COMPLAINTS/CONCERNS**

Apabila pelapor/pelapor tidak puas dengan hasil dari proses pengaduan/kekhawatiran BM TRADA, mereka dipersilakan untuk mengeskalasi pengaduannya dengan menggunakan dokumen berjudul Pedoman Proses Sengketa dan Banding BM TRADA. Ini tersedia dari situs web kami atau berdasarkan permintaan dari BM TRADA.

*Where a complainant/informant is not satisfied with the outcome of BM TRADA's complaints/concerns process, they are invited to escalate their complaint using the document titled Guidance on the BM TRADA disputes and appeals process. This is available from our website or on request from BM TRADA.*

Jika pelapor/pelapor pada gilirannya tidak puas dengan hasil dari proses Banding dan Sengketa, mereka berhak untuk mengeskalasi masalah lebih lanjut dan menghubungi Badan Akreditasi/Pemilik Skema terkait.

*Should the complainant/informant in turn be dissatisfied with the outcome of the Appeals and Disputes process they are entitled to escalate the matter further and to contact the relevant Accreditation Body/Scheme Owner.*

## **TENTANG BM TRADA**

### **ABOUT BM TRADA**

BM TRADA, bagian dari Element Group, mengkhususkan diri dalam menyediakan rangkaian lengkap layanan pengujian, inspeksi, sertifikasi, teknis, dan pelatihan independen. Kami membantu organisasi untuk menunjukkan kredensial bisnis dan produk mereka serta untuk meningkatkan kinerja dan kepatuhan.

*BM TRADA, part of the Element Group, specializes in providing a comprehensive range of independent testing, inspection, certification, technical and training services. We help organizations to demonstrate their business and product credentials and to improve performance and compliance.*

Kami hadir untuk membantu pelanggan kami memastikan bahwa sistem manajemen, rantai pasokan, dan skema sertifikasi produk yang mereka operasikan sesuai dan sesuai dengan tujuan.

*We exist to help our customers to make certain that the management systems, supply chain and product certification schemes they operate are compliant and fit for purpose.*

UNTUK PERTANYAAN LEBIH LANJUT, SILAHKAN HUBUNGI

FOR FURTHER INQUIRIES, PLEASE CONTACT

Telepon: +44 (0) 1494 569750

T: +44 (0) 1494 569750

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

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

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

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo