



1. ບ່ອນອື່ງ

GFA Certification GmbH (GFA) ເປັນບໍລິສັດໜຶ່ງ ເຮັດສະເພາະການຕອບສະໜອງບໍລິການຢືນຢັນ ໃຫ້ຜ່າຍທົ່ວສາມເອກະລາດ

1.2. ໃນຂອບເຂດໃບອະນຸຍາດການເຄື່ອນໄຫວຂອງ ຕົ້ນ, ທາງບໍລິສັດມີສິດປະຕິບັດບັນດາ ໜ້າທີ່ຄືດັ່ງລຸ່ມນີ້:

(ກ) ຢືນຢັນການຄຸ້ມຄອງປ່າໄມ້, ຕາມບັນດາ ມາດຕະຖານ FSC®-(FSC®A 000511) và/ hoặc PEFC™- (PEFC/04-04-0099).

(ຂ) ຢືນຢັນການຄຸ້ມຄອງໄລຍະເວລາຈໍາໜ່າຍຜະ ລິດຕະພັນສ່ວນຜະລິດຕະພັນທຸກສະໜິດໄດ້ ຢືນຢັນ FSC, PEFC, RSPO và UTZ.

1.3. GFA ມູນໃຊ້ຂໍ້ນຕອນການຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່ ບັນດາເປົ້າໝາຍຄືດັ່ງລຸ່ມນີ້:

(ກ) ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຈາກລູກຄ້າ ຂອງ GFA (ຜູ້ໄດ້ຮັບໃບຢັ້ງຢືນ)

(ຂ) ຮອງຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວຂ້ອງເຖິງ GFA ຈາກບັນດາຜ່າຍທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ຈາກລູກ ຄ້າຂອງ GFA

(ຄ) ຮັບປະກັນກ່າວໂດຍຮ່ວມຮູ້ກ່ຽວກັບບັນດາຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງໄດ້ແກ້ໄຂໃນຂັ້ນສູງກ່ວາ ເພື່ອມີວິທີການແກ້ໄຂໃຫ້ເໝາະສົມ.

2. ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຈາກບັນດາຜ່າຍທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ຈາກລູກຄ້າຂອງ GFA

2.1. ບັນດາຜ່າຍທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ ລະລຸກຄ້າຂອງ GFA ສົ່ງໃບຮ້ອງຟ້ອງຂຶ້ນ GFA ກ່ຽວກັບການເຄື່ອນ ໄຫວຄຸ້ມຄອງປ່າໄມ້ຂອງບັນດາຜ່າຍທົ່ວ ມອບໃບ ຢັ້ງຢືນ FSC, PEFC, RSPO ຫຼື UTZ ຫຼືບັນ ດາການເຄື່ອນໄຫວຄຸ້ມຄອງໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA

2.2. GFA ພົງແຕ່ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ ເມື່ອມີເນື້ອໃນກ່ຽວຂ້ອງເຖິງມາດຕະຖານ FSC, ມາດຕະຖານ PEFC, RSPO SCC, UTZ ChoC, ຫຼືບັນດາຄວາມຕ້ອງການຂອງລາຍການມອບໃບ ຢັ້ງຢືນ GFA

2.3. ເມື່ອໄດ້ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ໄຂຄວາມຮ້ອງ ຟ້ອງ, ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງສົ່ງມາຍັງ GFA (ຂໍ້ ມູນຕິດຕໍ່ລະອຽດຢູ່ທ້າຍ) ເອກະສານຂັ້ນ ດ້ວຍພາສາເຢຍລະມັດ ຫຼືພາສາອັງກິດ ຫຼື ດ້ວຍພາສາໄທບ້ານໃນກໍລະນີແມ່ນການຢືນຢັນ ບໍ່ມີ FSC FM, ແລະມີບົດລາຍງານສະຫຼຸບເປີດເຜີຍໃນ ໜ້າເວັບ ຂອງ FSC (www.info.fsc.org). ໃບຮ້ອງ ຟ້ອງຕ້ອງມີໃບວາດພາບລະອຽດບ່ອນອື່ງເພື່ອ

ຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ຫຼັກສູດທິດກ່ຽວຂ້ອງ ເຖິງການຮ້ອງຟ້ອງດັ່ງກ່າວ.

2.4. ການຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວຂ້ອງເຖິງລູກຄ້າຂອງ GFA ຕ້ອງມີຫຼັກຖານພາວະວິໄສ ແລະ ຂໍ້ມູນຊັດເຈນກ່ຽວກັບສະຖານທີ່, ເວລາ ແລະ ເປົ້າໝາຍທິດກ່ຽວຂ້ອງ.

2.5. ທຸກຜ່າຍທົ່ວ ໄດ້ມອບໃບຢັ້ງຢືນຕ້ອງມີຂໍ້ ນຕອນການແກ້ໄຂສະເພາະເພື່ອແຕ່ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຂອງບັນດາຜ່າຍ ທົ່ວກ່ຽວຂ້ອງ.

ສະນັ້ນທຸກຄໍາຮ້ອງຟ້ອງໃດທິດກ່ຽວຂ້ອງ ເຖິງ

ການອອກໃບຢັ້ງຢືນຈະຕ້ອງສະເໜີໃຫ້ຜ່າຍທົ່ວ ຮັບໃບຢັ້ງຢືນກ່ອນ ແລະ ແກ້ໄຂ ຜ່ານຂັ້ນຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຂອງຜ່າ ຍທົ່ວ ກ່ຽວກ່ອນຈະສົ່ງມາຍັງ GFA

2.6. ຖ້ວງຄໍາຮ້ອງຟ້ອງບໍ່ໄດ້ແກ້ໄຂ ຫຼື ການແກ້ໄຂບໍ່ເປັນທາງສາມາດ ຟ້ອງຕໍ່ຂັ້ນ GFA (ຕາມທິດຢູ່ລຸ່ມນີ້)

2.7. GFA ດໍາເນີນການສອບສວນ, ເກັບກໍາ ແລະ ຊອກຫາຫຼັກຖານ ແລະ ຂໍ້ມູນອື່ອາດເປັນຂອງບັນຫາທິດກ່ຽວຂ້ອງ ເຖິງເນື້ອໃນຮ້ອງຟ້ອງ(ລະອຽດທິດສຸດຄວາມສາ ມາດ) ເພື່ອແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ຕິດຕໍ່ລາຄາລະດັບຄວາມເປັນທາງຂອງການ ຮ້ອງຟ້ອງ. GFA

ຈະສບສ່ວນບັນດາບໍລິການຮ້ອງຟ້ອງຕາມບັນດາ ບໍລິການຢືນຢັນທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ໃນຂໍ້

1.2.GFA ອາດຈະສົ່ງສະເໜີໃຫ້ດຸດໂປ້ບໍ່ຫຼື ປັດສິດຂອງໃບຢັ້ງຢືນ ໃນກໍລະນີເນື້ອໃນຄໍາຮ້ອງໄດ້ມີຫຼັກຖານ ພິສູດ ແລະ ເປັນທາງ. GFA ຈະແກ້ຫຂໍ້ຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງແລະແຈ້ງໃຫ້ຜ່າຍທົ່ວຄໍາຮ້ອງ ກ່ຽວກັບການປະຕິບັດ ແລະ ຜົນຂອງການສືບ ສ່ວນ. GFA ຈະສໍາເລັດເອກະສານຮ້ອງຟ້ອງ ທິດໄດ້ຮັບ ແລະ ບັນດາການກະທໍາ ທິດຕົນເອງປະຕິບັດ.

2.8 ຂໍ້ຕົກລົງວ່າດ້ວຍການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ ຈະໄດ້ພິຈາລະນາ ແລະ ຜ່ານອະນຸມັດໂດຍພະນັກງານຂອງ GFA ບັນດາບຸກຄົນທີ່ບໍ່ໄດ້ເຂົ້າຮ່ວມໃນການສືບ ສ່ວນຕິດຕໍ່ລາຄາພາກກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການຮ້ອງຟ້ອງ.



2.9. ພາຍຫຼັງທີ່ໄດ້ຮັບໃບຮ້ອງຟ້ອງ, GFA ຈະຕອບຜົນການບັນດາບັນຫາທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການເຄື່ອນໄຫວອອກໃບຢັ້ງຢືນທີ່ GFA ປະທັບຕັ້ງ, ໃນກໍລະນີທີ່ຄວາມຈຳເປັນ GFA ອາດຈະສົ່ງໄປນຳຮ່າງເອກະສານແຜນການການເຄື່ອນໄຫວທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການແກ້ໄຂຂໍ້ຮ້ອງຟ້ອງ, ພາຍໃນສອງອາທິດນັບແຕ່ເວລາໄດ້ຮັບໃບຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ສວບສ່ວນບັນດາສາເຫດເວົ້າແຈ້ງວິທີການເຄື່ອນໄຫວມາຄຳສະເໜີເພື່ອແກ້ໄຂຂໍ້ຮ້ອງຟ້ອງພາຍໃນສາມເດືອນນັບແຕ່ເວລາໄດ້ຮັບຂໍ້ຮ້ອງຟ້ອງ.

2.10. GFA ຈະຮັບໝົດໃບຄຳຮ້ອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການອອກໃບຢັ້ງຢືນ GFA FSC ຂອງ FSC.

2.11. GFA ຈະແກ້ໄຂຂໍ້ຮ້ອງຖ້ອນຮ້າຍພາສາເຢຍລະມັນ ຫຼື ພາສາອັງກິດ ຫຼື ພາສາທ້ອງຖິ່ນໃນກໍລະນີໃບຢັ້ງຢືນ FSC FM ພາສາໃນບົດສະຫຼຸດໄດ້ແຈ້ງເປີດເຜີຍເທິງໜ້າເວບຂອງ FSC (www.info.fsc.org)

2.12. GFA ຈະບໍ່ແຈ້ງລາຍຊື່ຂອງຜູ້ຮ້ອງຟ້ອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງລູກຄ້າ, ຖ້າຢາຍຮ້ອງຟ້ອງມີຄວາມຕ້ອງການ.

2.13. ໃນກໍລະນີໃບຢັ້ງຢືນ UTZ, GFA ຈະສົ່ງຄຳຕອບເຖິງຢາຍຮ້ອງພາຍໃນ 15 ວັນລຸດຖະການ, ຖ້າຄຳຮ້ອງຟ້ອງບໍ່ໄດ້ແກ້ໄຂພາຍໃນ 20 ວັນເຮັດວຽກ, GFA ຈະລາຍງານຂຶ້ນສູ່ UTZ ຕາມຂໍ້ນຕອນການຮ້ອງຟ້ອງຂອງ UTZ (ຂໍ້ກຳນົດກ່ຽວກັບການຢັ້ງຢືນໝວດ 4.1)

2.14. ບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງໄດ້ສົ່ງມາຍັງພະນັກງານຂອງ GFA ສອບສາວນແກ້ໄຂ. ບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງພະນັກງານ ແລະ ນັກຮຽນ GFA ຈະມອບໃຫ້ອຳນວຍການບັນຊາ GFA ແກ້ໄຂ, ຄຳຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວຂ້ອງເຖິງອຳນວຍການຄຸ້ມຄອງ GFA ຈະມອບໃຫ້ຄະນະທີ່ປຶກສາ GFA ສອບສ່ວນ.

2.15. ການສວບສ່ວນແກ້ໄຂຂໍ້ຮ້ອງຟ້ອງອາດຈະໄດ້ຕົວລາຄາແບບບູຮອນຢູ່ກັບສະຖານທີ່ຫຼືສວບສ່ວນຕົວລາຄາຕິດຕາມຕາມແຜນການ, ຕົວລາຄາພາຍໃນບັນດາກົມກອງສະມາຊິກ,

ທ້ອງຖິ່ນ, ຫຼື ບັນດາຫ້ອງການຜູ້ຮ່ວມງານ GFA ກໍ່ອາດຈະໄດ້ແຕ່ງຕັ້ງເພື່ອແກ້ໄຂຂໍ້ຮ້ອງຟ້ອງ.

2.16. ພະນັກງານ GFA ພິຈາລະນາສ່ວນວນເອກະສານແລະ ຕິດສັນວິທີການດຳເນີນໃຫ້ເໝາະສົມກໍ່ຄືວິທີການກະທຳ, ໃນເວລາພິຈາລະນາສ່ວນວນເອກະສານ GFA ອາດຈະເອົາຄຳປຶກສາຂອງບັນດາຜູ້ບົວຊານຂອງຄະນະກຳມະການອອກຂໍ້ຕົກລົງອອກໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA ຫຼື ບັນດາຜູ້ບົວຊານອື່ນໆທີ່ເໝາະສົມ.

2.17. ພາຍຮ້ອງຟ້ອງຈະໄດ້ຮັບຜົນການສວບສ່ວນແລະ ທຸກວິທີການເຄື່ອນໄຫວຕ່າງໆ

2.18. ກໍລະນີຂໍ້ຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວກັບໃບຢັ້ງຢືນ FSC ພາຍຮ້ອງຟ້ອງບໍ່ເຫັນດີກັບຜົນການສວບສວນ, ສາມາດມາດພ້ອງຕໍ່ຂຶ້ນອຳນວຍການບັນຊາຂອງ ASI ຢູ່ທີ່ ຢູ່ທີ່ ສະໜອງ, ມນີ້. ASI - Accreditation Services International GmbH Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany DT: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30 E-Mail: asi-info@accreditation-services.com

3. ພັນທະລວມ

3.1. ພາຍຮ້ອງຟ້ອງບໍ່ມີສິດສະເໜີ GFA ສົ່ງຄືນບັນດາຄຳໃຊ້ຈ່າຍຫຼື ຄຳເສຍຫາຍທຸກຢ່າງ

3.2 ບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງໂດຍຜ່ານສົງຄາມ ຫຼື ຈັດໝາຍເອົາຊື່ປອມ, ແລະ ສະແດງຄວາມຜິດປົກກະຕິບໍ່ສາມາດພິສູດໄດ້ ແມ່ນການຮ້ອງຟ້ອງຂອງຢາຍໃດ, ຫຼື ບັນດາຜ່າຍທີ່ 3 ຈະບໍ່ໄດ້ພິຈາລະນາ ແລະ ແກ້ໄຂ. ບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງໄດ້ປຶດຂຶ້ນໜ້າເວັບຫຼື ໜັງສືພິມຖ້າສາບໍ່ໄດ້ແກ້ໄຂຕາມລະບົບການຮ້ອງຟ້ອງສະບັບນີ້ ຈະບໍ່ໄດ້ຮອງຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂ.

3.3. GFA ມີສິດປະກອບເພີ່ມຕື່ມ, ລືບລ້າງ, ຫຼື ປ່ຽນໃໝ່ລະບົບການຮ້ອງຟ້ອງສະບັບນີ້ ໂດຍບໍ່ຕ້ອງແຈ້ງກ່ອນ

4. ທີ່ຢູ່ຕິດຕໍ່
GFA Certification GmbH
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Germany
DT: +49 40 5247431- 0; Fax: +49 40 5247431- 999
E-Mail: info@gfa-cert.com