

## 1. Cơ sở

GFA Certification GmbH (GFA) là một công ty chuyên về cung cấp dịch vụ chứng nhận cho bên thứ ba độc lập.

1.2 Trong phạm vi giấy phép hoạt động của mình, Công ty được thực hiện các dịch vụ sau:

(a) Chứng nhận quản lý rừng theo các tiêu chuẩn FSC®-(FSC®A000511) và/ hoặc PEFC™-(PEFC/04-04-0099).

(b) Chứng nhận quản lý chuỗi hành trình sản phẩm đối với các sản phẩm được chứng nhận FSC, PEFC, RSPO và UTZ.

1.3 GFA áp dụng quy trình khiếu nại với các mục tiêu sau:

(a) Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại từ các bên liên quan đối với các khách hàng của GFA ("*đối tượng được cấp chứng chỉ*");

(b) Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến GFA từ các bên liên quan và từ khách hàng của GFA;

(c) Đảm bảo xác định rõ các khiếu nại cần được đưa ra xử lý ở cấp cao hơn để có phương án giải quyết phù hợp.

## 2. Khiếu nại từ các bên liên quan và khách hàng của GFA

2.1 Các bên liên quan và khách hàng của GFA nộp đơn khiếu nại lên GFA về các hoạt động quản lý rừng của các bên được cấp chứng chỉ FSC, PEFC, RSPO hoặc UTZ, hoặc các hoạt động quản lý cấp chứng chỉ của GFA.

2.2 GFA chỉ giải quyết các khiếu nại khi chúng liên quan đến các yêu cầu của tiêu chuẩn FSC, tiêu chuẩn PEFC, RSPO SCC, UTZ ChoC, hoặc các yêu cầu của chương trình cấp chứng chỉ GFA.

2.3 Để được chấp thuận và xác nhận khiếu nại, khiếu nại phải được gửi đến GFA (xem thông tin liên hệ chi tiết bên dưới) bằng văn bản bằng tiếng Đức hoặc tiếng Anh hoặc bằng ngôn ngữ bản địa trong trường hợp là chứng nhận FSC FM, và có bản báo cáo tổng kết công khai được tải lên trang web của FSC bằng tiếng bản địa ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)). Khiếu nại phải bao gồm một bản mô tả chi tiết cơ sở khiếu nại và các bằng chứng liên quan đến khiếu nại đó.

2.4 Khiếu nại liên quan đến các khách hàng của GFA phải có các bằng chứng khách quan và thông tin chính xác về địa điểm, thời gian và đối tượng liên quan.

2.5 Tất cả các bên được cấp chứng chỉ phải có quy trình riêng để giải quyết các khiếu nại từ các bên liên quan. Vì vậy bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến một bên được cấp chứng chỉ, sẽ phải được trình lên bên được cấp chứng chỉ trước và giải quyết thông qua quy trình quản lý khiếu nại của bên này trước khi trình lên GFA.

2.6 Nếu bên khiếu nại không được giải quyết khiếu nại hoặc cho rằng việc giải quyết khiếu nại không thỏa đáng thì có thể nộp đơn khiếu nại lên GFA (theo địa chỉ bên dưới).

2.7 GFA sẽ thực hiện điều tra liên quan đến khiếu nại, thu thập và xác nhận các thông tin cần thiết (chi tiết nhất có thể) để giải quyết khiếu nại và đánh giá mức độ thỏa đáng của khiếu nại. GFA sẽ điều tra khiếu nại theo các dịch vụ chứng chỉ đã được đề cập trong phần 1.2. GFA có thể gửi yêu cầu hành động chỉnh sửa hoặc có thể đình chỉ chứng chỉ trong trường hợp khiếu nại được chứng minh thỏa đáng. GFA sẽ giải quyết khiếu nại và thông báo đến bên khiếu nại về các hành động đã thực hiện và kết quả điều tra. GFA sẽ lưu hồ sơ khiếu nại nhận được và các hành động được thực hiện.

2.8 Quyết định giải quyết khiếu nại sẽ được đưa ra hoặc xem xét và phê duyệt bởi nhân viên của GFA, những người không tham gia điều tra đánh giá liên quan đến khiếu nại.

2.9 Ngay khi nhận được đơn khiếu nại, GFA sẽ phản hồi sơ bộ về việc khiếu nại có liên quan đến các hoạt động chứng chỉ mà GFA thực hiện hay không, trong trường hợp cần, GFA có thể gửi kèm một bản đề cương kế hoạch hành động liên quan đến giải quyết khiếu nại, trong vòng hai (2) tuần sau khi nhận được khiếu nại và điều tra các lý lẽ và nêu rõ các phương án hành động đề xuất để giải quyết khiếu nại trong vòng ba (3) tháng sau khi nhận được khiếu nại.

2.10 GFA sẽ tiếp nhận tất cả các đơn khiếu nại liên quan đến bên được cấp chứng chỉ GFA FSC của FSC.

2.11 GFA sẽ giải quyết đơn khiếu nại bằng tiếng Đức hoặc tiếng Anh hoặc tiếng địa phương trong trường hợp chứng chỉ FSC FM, ngôn ngữ trong bản báo cáo tổng kết công khai được đưa lên trang web của FSC ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org))

2.12 GFA sẽ không công bố danh tính của bên khiếu nại liên quan đến khách hàng, nếu bên khiếu nại yêu cầu.

2.13 Trong trường hợp chứng chỉ UTZ, GFA sẽ gửi phản hồi đến bên khiếu nại trong vòng 15 ngày làm việc. Nếu đơn khiếu nại không được giải quyết trong vòng 20 ngày làm việc, GFA sẽ báo cáo lên UTZ. Trường hợp bên khiếu nại không thỏa mãn về kết quả điều tra, bên khiếu nại có thể báo cáo lên UTZ theo Quy trình khiếu nại UTZ (xem Quy định về chứng nhận chương 4.1).

2.14 Các đơn khiếu nại được chuyển cho một nhân viên GFA điều tra và xử lý. Các đơn khiếu nại liên quan đến nhân viên và đánh giá viên GFA sẽ được giao cho Giám đốc điều hành GFA xử lý, và khiếu nại liên quan đến Giám đốc điều hành GFA sẽ được giao cho Ban cố vấn GFA điều tra.

2.15 Việc điều tra và xử lý một vụ khiếu nại có thể được đánh giá giám sát đột xuất tại hiện trường, hoặc điều tra tại đánh giá giám sát theo kế hoạch; đánh giá nội bộ của các đơn vị thành viên địa phương hoặc các văn phòng đối tác GFA cũng có thể được sắp xếp để giải quyết các khiếu nại.

2.16 Nhân viên GFA sẽ xem xét hồ sơ và quyết định phương án hành động thích hợp và cách thức hành động. Trong quá trình xem xét hồ sơ, GFA có thể tham vấn ý kiến của các chuyên gia của ủy ban ra quyết định chứng chỉ của GFA, hoặc các chuyên gia khác phù hợp.

2.17 Bên khiếu nại sẽ được thông báo về kết quả điều tra và bất kỳ phương án hành động nào được thực hiện.

2.18 Trường hợp khiếu nại về chứng chỉ FSC, bên khiếu nại không thỏa mãn về kết quả điều tra, họ có thể khiếu nại lên Giám đốc điều hành của ASI tại địa chỉ sau:

ASI - Accreditation Services International GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany  
ĐT: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30  
E-Mail: [asi-info@accreditation-services.com](mailto:asi-info@accreditation-services.com)

## 3. Nghĩa vụ chung

3.1 Bên khiếu nại không được quyền yêu cầu GFA hoàn trả các chi phí hoặc bất kỳ tổn thất nào phải chịu.

3.2 Các khiếu nại thông qua lời đồn đại hoặc thư từ nặc danh, và thể hiện sự bất mãn mà không chứng minh được là khiếu nại của bên khiếu nại hoặc các bên thứ ba, thì không được xem xét và xử lý. Tương tự, các khiếu nại được đưa lên trang web hay báo chí nếu không không được xử lý theo thủ tục khiếu nại này sẽ không được tiếp nhận và giải quyết.

3.3 GFA có quyền bổ sung, xóa bỏ hoặc thay đổi thủ tục khiếu nại này mà không thông báo trước.

## 4. Địa chỉ liên lạc

GFA Certification GmbH  
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Germany  
ĐT: +49 40 5247431- 0; Fax: +49 40 5247431- 999  
E-Mail: [info@gfa-cert.com](mailto:info@gfa-cert.com)