SSP_PRO_ បណ្ដឹងឧទ្ធរណ៍_2.1_kh
ទំព័រ៖ 1 / 1
ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព៖ 26/04/2017;MR
អនុម័ត៖ 26/04/2017; MR

ដំណើរការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍

GFA CERTIFICATION

1. មូលដ្ឋាន៖

1.1. GFA Certification GmbH (GFA) គឺជាក្រុមហ៊ុនមួយដែលមានជំនាញក្នុងការផ្ដល់សេវាកម្មវិញ្ញាបនប័ត្រនៅឱ្យភាគីទីបីឯករាជ្យ។

1.2. ក្នុងព្រំខណ្ឌនៃអាជ្ញាប័ណ្ណប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន ក្រុមហ៊ុនបានអនុវត្តការផ្ដល់សេវាកម្មមួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

(ក) ផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រលើការគ្រប់គ្រងព្រៃឈើតាមបណ្ដាស្តង់ដា FSC®-(FSC®A000511) និង/ឬ PEFC™-(PEFC/04-04-0099)។

(ខ) ផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រលើការគ្រប់គ្រងសង្វាក់ដំណើរការផលិតផល សម្រាប់ផលិតផលដែលបានផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រ FSC, PEFC, RSPO និង UTZ ។

1.3. ដំណើរការនេះបានអនុវត្តសម្រាប់អតិថិជនរបស់ GFA តែប៉ុណ្ណោះ ហើយមិនអនុវត្តសម្រាប់ឱ្យបណ្ដាភាគីពាក់ព័ន្ធនោះឡើយ។

1.4. GFA អនុវត្តដំណើរការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ប្រកបដោយបណ្ដាគោលដៅដូចខាងក្រោម៖

(ក) ទទួល និងដោះស្រាយការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ពីអតិថិជនរបស់ GFA ស្ដីពីបណ្ដាការសម្រេចចិត្តផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្ររបស់ GFA។

(ខ) ធានាបញ្ជាក់ច្បាស់លាស់បណ្ដាការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ ដែលត្រូវការបញ្ជូនទៅដោះស្រាយតាមកំរិតខ្ពស់ជាងទៀត ដើម្បីមានផែនការដោះស្រាយឱ្យបានសមស្រប។

2. ការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ពីអតិថិជន

2.1. អតិថិជនរបស់ GFA មានសិទ្ធិប្ដឹងឧទ្ធរណ៍បណ្ដាការសម្រេចចិត្តផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្ររបស់ GFA ដែលទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅនឹងដំណើរការផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្ររបស់អតិថិជន។

2.2. ពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវបានធ្វើជាលាយលក្ខអក្សរ ហើយត្រូវបាន GFA ទទួលយកក្នុងរយៈពេលប្រាំពីរថ្ងៃ បន្ទាប់ពីទទួលបានសេចក្ដីសម្រេចចិត្តផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រ។

2.3. ដើម្បីបានទទួលយក និងដោះស្រាយ ពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវបានធ្វើឡើងដោយភាសាអាល្លឺម៉ង់ ឬភាសាអង់គ្លេស ហើយត្រូវបានបញ្ជូនដោយផ្ទាល់ទៅឱ្យ GFA (សូមមើលអាស័យដ្ឋានទាក់ទងខាងក្រោម) ឬត្រូវបានសរសេរជាភាសាស្រុកក្នុងករណីនៃវិញ្ញាបនប័ត្រ FSC FM របាយការណ៍បានបង្ហោះជាសាធារណៈនៅលើគេហទំព័ររបស់ FSC (www.info.fsc.org)។ ពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវបានរៀបរាប់លម្អិតនូវស្ថានភាពប្ដឹងឧទ្ធរណ៍មូលដ្ឋាន និងត្រូវតែមានភស្តុតាងសម្រាប់បញ្ជាក់ច្បាស់លាស់ផង។

2.4. ក្នុងរយៈពេល 14 ថ្ងៃបន្ទាប់ពីការដាក់ពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ អតិថិជនត្រូវតែផ្ដល់ឱ្យ GFA ភស្តុតាងទាំងអស់ និងពត៌មានដែលពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីពិចារណាក្នុងដំណើរការដោះស្រាយការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍។

2.5. ការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ទាំងអស់ នឹងបានបញ្ជូនទៅឱ្យផ្នែកគ្រប់គ្រងគុណភាពរបស់ GFA ដើម្បីរកវិធីដោះស្រាយ។

2.6. ក្រុមពិសេសមួយ រួមមានបណ្ដាសមាជិកក្នុងគណៈកម្មការចេញសម្រេចចិត្តរបស់ GFA ឬបណ្ដាអ្នកជំនាញការសមស្របផ្សេងទៀត ដែលមិនទាក់ទងទៅនឹងដំណើរការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ នឹងត្រូវបានជ្រើសតាំងជាគណៈកម្មការដោះស្រាយពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍។ គណៈកម្មការនេះ នឹងប្រមូលផ្ដុំ និងស៊ើបអង្កេតផ្ទៀងផ្ទាត់ពត៌មានចាំបាច់ទាំងអស់ ហើយស៊ើបអង្កេតផ្ទៀងផ្ទាត់បណ្ដាភស្តុតាង រួមទាំងមូលហេតុប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ ហើយរាយការណ៍សម្រេចចិត្តដោះស្រាយជូនផ្នែកគ្រប់គ្រងគុណភាពរបស់ GFA។

2.7. ក្នុងរយៈពេលពីរសប្ដាហ៍បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ គឺ GFA នឹងផ្ញើមតិឆ្លើយតបជាបឋម ទៅឱ្យអតិថិជនដែលមានពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ ដែលអាចទាក់ទងទៅនឹងសកម្មភាពផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រដោយ GFA ឬទេ ព្រមទាំងផ្ញើបន្ថែមច្បាប់ចម្លងលើកឡើងផែនការដោះស្រាយការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍។

2.8. GFA ធានានឹងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពជានិច្ចអំពីពត៌មានស្ដីពីដំណើរការដោះស្រាយប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ ជូនឱ្យអតិថិជនដែលមានពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍។

2.9. GFA នឹងស៊ើបអង្កេតបណ្ដាមូលហេតុ និងលើកឡើងផែនការជាក់លាក់ ដើម្បីអាចដោះស្រាយការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ក្នុងរយៈពេលបី (3) ខែបន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍។

2.10. ក្នុងករណី UTZ គឺ GFA នឹងឆ្លើយតបទៅឱ្យដើមបណ្ដឹង ក្នុងរយៈពេល 15 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ។ ប្រសិនបើពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ដែលមិនបានដោះស្រាយក្នុងរយៈពេល 20 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ គឺ GFA នឹងរាយការណ៍ជូនទៅ UTZ។ ប្រសិនបើដើមបណ្ដឹងឃើញថា មិនពេញចិត្តនឹងការដោះស្រាយរបស់ GFA គឺអាច ប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ទៅនឹង UTZ ស្របតាមនីតិវិធីឧទ្ធរណ៍របស់ UTZ (សូមមើលបទដ្ឋានកំណត់ស្ដីពីវិញ្ញាបនប័ត្រ UTZ - ជំពូក 4.1) ។

2.11. ទោះជាការសម្រេចចិត្តណាមួយដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងវិញ្ញាបនប័ត្រ (ដូចជាផ្អាកវិញ្ញាបនប័ត្រ) របស់ GFA គឺសុទ្ធតែបានរក្សាសុពលភាពដដែល ទាន់តែពេលមានលទ្ធផលនៃការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍។

2.12. GFA នឹងជូនដំណឹងជាលាយលក្ខអក្សរ ដល់អតិថិជនដែលមានពាក្យប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ ស្ដីពីលទ្ធផលដោះស្រាយការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍។

2.13. ការសម្រេចចិត្តរបស់គណៈកម្មការដោះស្រាយប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ នឹងបានចាត់ទុកជាការសម្រេចចិត្តចុងក្រោយដែលជាប់ពាក់ព័ន្ធទាំង GFA និងអតិថិជនរបស់ GFA ផង។ ខណៈពេលការសម្រេចចិត្តដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍បានលើកឡើង គឺបណ្ដាភាគីមិនមានសិទ្ធិប្ដឹងឡើងវិញ ឬផ្លាស់ប្ដូរការសម្រេចចិត្តនោះឡើយ។

2.14. GFA នឹងរក្សាឯកសារសំណុំរឿងនៃការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ ដែលបានទទួលយក និងផែនការដោះស្រាយ។

3. ភាតព្វកិច្ចទូទៅ

3.1. ករណីដែលអតិថិជនរបស់ GFA ប្ដឹងឧទ្ធរណ៍សម្រេចបានជោគជ័យ គឺអតិថិជនមិនមានសិទ្ធិស្នើសុំ GFA សំណងលើការចំណាយ ឬការខាតបង់ណាមួយដែលអតិថិជនត្រូវរងទទួលនោះទេ។

3.2. ប្រសិនបើការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍របស់អតិថិជនរបស់ GFA មិនទទួលជោគជ័យ គឺ GFA មានសិទ្ធិគិតថ្លៃដោះស្រាយការឧទ្ធរណ៍ក្នុងកំរិត 500 Euro/ថ្ងៃ ដើម្បីដោះស្រាយការឧទ្ធរណ៍ និងអតិថិជនយល់ព្រមទូទាត់ការចំណាយទាំងអស់ដែលទាក់ទងទៅនឹងការវាយតម្លៃចៃដន្យ បានធ្វើឡើងនៅក្នុងដំណើរការដោះស្រាយការប្ដឹងឧទ្ធរណ៍ពាក់ព័ន្ធ។

3.3. GFA មានសិទ្ធិដើម្បីបន្ថែម លុបចោល ឬផ្លាស់ប្ដូរនីតិវិធីប្ដឹងឧទ្ធរណ៍នេះ ដោយគ្មានការជូនដំណឹងពីមុននោះទេ។

4. អាស័យដ្ឋានទំនាក់ទំនង៖

GFA Certification GmbH
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Germany
ទូរស័ព្ទ៖ +49 40 5247431- 0 ទូរសារ៖ +49 40 5247431- 999
អ៊ីម៉ែល៖ info@gfa-cert.com