

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 Quy trình này áp dụng cho khách hàng của GFA, không áp dụng cho các bên liên quan.

1.4 GFA áp dụng quy trình kháng nghị với các mục tiêu sau:

(a) Tiếp nhận và giải quyết các kháng nghị từ khách hàng của GFA về các quyết định cấp chứng chỉ của GFA.

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

2. Kháng nghị từ khách hàng

2.1 Khách hàng của GFA có quyền kháng nghị các quyết định về cấp chứng chỉ của GFA có liên quan trực tiếp đến quá trình cấp chứng chỉ của khách hàng.

2.2 Đơn kháng nghị phải được gửi đến bằng văn bản và được GFA tiếp nhận trong vòng bảy ngày sau khi nhận được quyết định cấp chứng chỉ. Để được tiếp nhận và xử lý, đơn kháng nghị phải được làm bằng tiếng Đức hoặc tiếng Anh và gửi trực tiếp đến GFA (xem thông tin liên hệ bên dưới).

2.3 Để được tiếp nhận và xử lý, đơn kháng nghị phải được làm bằng tiếng Đức hoặc tiếng Anh và gửi trực tiếp đến GFA (xem địa chỉ liên hệ bên dưới), hoặc được viết bằng ngôn ngữ địa phương trong trường hợp giấy chứng nhận FSC FM, báo cáo công khai được đưa lên trang web của FSC (www.info.fsc.org). Đơn kháng nghị phải mô tả chi tiết tình huống kháng nghị cơ bản, và phải có bằng chứng chứng minh rõ ràng.

2.4 Trong vòng 14 ngày sau khi nộp đơn kháng nghị, khách hàng phải cung cấp cho GFA các bằng chứng và thông tin liên quan bằng văn bản để xem xét trong quá trình giải quyết kháng nghị.

2.5 Các kháng nghị sẽ được chuyển cho Bộ phận Quản lý chất lượng của GFA xử lý.

2.6 Một nhóm đặc biệt bao gồm các thành viên trong ban ra quyết định của GFA hoặc các chuyên gia khác phù hợp không liên quan đến quá trình kháng nghị, sẽ được chỉ định làm ủy ban giải quyết đơn kháng nghị. Ủy ban này sẽ thu thập và xác minh mọi thông tin cần thiết và xác minh các bằng chứng, bao gồm các nguyên nhân kháng nghị và báo cáo quyết định giải quyết lên Bộ phận Quản lý chất lượng của GFA.

2.7 Trong vòng hai tuần sau khi nhận được đơn kháng nghị, GFA sẽ gửi phản hồi sơ bộ đến khách hàng có đơn kháng nghị về việc kháng nghị có liên quan đến các hoạt động cấp chứng chỉ của GFA hay không, đồng thời gửi kèm bản đề xuất phương án giải quyết kháng nghị.

2.8 GFA đảm bảo luôn cập nhật thông tin về tiến độ giải quyết kháng nghị đến khách hàng có đơn kháng nghị.

2.9 GFA sẽ điều tra các lý lẽ và đưa ra đề xuất phương án cụ thể để giải quyết kháng nghị trong vòng ba (3) tháng sau khi nhận được đơn kháng nghị.

2.10 Trong trường hợp UTZ, GFA sẽ trả lời nguyên đơn trong vòng 15 ngày làm việc. Nếu đơn kháng nghị không được giải quyết trong vòng 20 ngày làm việc, GFA sẽ báo cáo lên UTZ. Nếu nguyên đơn cho rằng kháng nghị không được GFA giải quyết thỏa đáng, nguyên đơn có thể kháng nghị lên UTZ theo Thủ tục khiếu nại của UTZ (xem các Quy định về chứng chỉ UTZ chương 4.1).

2.11 Bất kỳ quyết định nào liên quan đến việc chứng nhận (như đình chỉ giấy chứng chỉ) của GFA đều giữ nguyên hiệu lực cho đến khi có kết quả kháng nghị.

2.12 GFA sẽ thông báo cho khách hàng có đơn kháng nghị về kết quả giải quyết kháng nghị bằng văn bản.

2.13 Quyết định của ủy ban giải quyết kháng nghị sẽ được coi là quyết định cuối cùng ràng buộc cả GFA và khách hàng của GFA. Một khi quyết định liên quan đến kháng nghị được đưa ra, các bên không được quyền tái kháng nghị để sửa đổi hoặc thay đổi quyết định.

2.14 GFA sẽ lưu giữ hồ sơ các kháng nghị được tiếp nhận và phương án giải quyết.

3. Nghĩa vụ chung

3.1 Trường hợp khách hàng của GFA kháng nghị thành công, khách hàng không có quyền yêu cầu GFA hoàn trả các chi phí hoặc bất kỳ tổn thất nào mà khách hàng phải chịu.

3.2 Nếu kháng nghị của khách hàng của GFA không thành công, GFA có quyền tính phí giải quyết kháng nghị ở mức 500 Euro/ ngày làm việc để xử lý kháng nghị và khách hàng đồng ý thanh toán toàn bộ chi phí liên quan đến các đánh giá đột xuất được thực hiện trong quá trình giải quyết kháng nghị liên quan.

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

4. Contact details

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