


SSP_PRO_ຮ້ອງຟ້ອງ_2.1_la ໜ້າ: 1 / 2 ອັດຕະໂນ: 18/06/2019; JA ຜ່ອນອະນຸມັດ: 18/06/2019; JA	ຂໍ້ນຳຕອນການຮ້ອງຟ້ອງ	
---	---------------------	---

**1. ບ່ອນອົງ**

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 ລິດຕະພັນສໍາລັບຜະລິດຕະພັນທຸກສະນິດໄດ້ ຢືນຢັນ FSC, PEFC, RSPO và UTZ.

1.3. GFA ມີໃຊ້ຂໍ້ນຳຕອນການຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່ ບັນດາເປົ້າໝາຍຄືດັ່ງລຸ່ມນີ້:

(ກ) ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຈາກລູກຄ້າ ຂອງ GFA (ຜູ້ໄດ້ຮັບໃບຢັ້ງຢືນ)

(ຂ) ຮອງຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວຂ້ອງເຖິງ GFA ຈາກບັນດາຜ່າຍທົ່ວກໍ່ວິວັດຂອງ ແລະ ຈາກລູກ ຄ້າຂອງ GFA

(ຄ) ຮັບປະກັນການໂດຍ່າງລັດແຈ້ງບັນດາຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່ໂຕ້ແກ້ໄຂໃນຂັ້ນສູງກ່ວາ ເພື່ອມີວິທີການແກ້ໄຂໃຫ້ເໝາະສົມ.

**2. ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຈາກບັນດາຜ່າຍທົ່ວກໍ່ວິວັດ ຂ້ອງ ແລະ ຈາກລູກຄ້າຂອງ GFA**

2.1. ບັນດາຜ່າຍທົ່ວກໍ່ວິວັດຂອງ ລະລຸກຄ້າຂອງ GFA ສົ່ງໃບຮ້ອງຟ້ອງຂຶ້ນ GFA ກໍ່ວິວັດບໍ່ການເຄື່ອນ ໄຫວຄຸ້ມຄອງປ່າໄມ້ຂອງບັນດາຜ່າຍທົ່ວ ມອບໃບ ຢັ້ງຢືນ FSC, PEFC, RSPO ຫຼື UTZ ຫຼືບັນ ດາການເຄື່ອນໄຫວຄຸ້ມຄອງໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA

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

2.3. ເມື່ອໄດ້ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ໄຂຄວາມຮ້ອງ ຟ້ອງ, ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງສົ່ງມາຍັງ GFA (ຂໍ້ ມູນຕິດຕໍ່ລະອຽດຢູ່ທ້າຍ) ເອກະສານຂັບ ດ້ວຍພາສາເຢຍລະມັນ ຫຼືພາສາອັງກິດ ຫຼື ດ້ວຍພາສາໄທບ້ານໃນກໍ່ລະນີແມ່ນການຢືນຢັນ ບໍ່ FSC FM, ແລະມີບົດລາຍງານສະຫຼຸບເປັນເຜີຍໃນ ໜ້າເວັບຂອງ FSC (www.info.fsc.org). ໃບຮ້ອງ ຟ້ອງຕ້ອງມີໃບອາດພາບລະອຽດບ່ອນອົງເພື່ອ

ຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ຫຼັກສູດທີ່ກໍ່ວິວັດຂ້ອງ ເຖິງການຮ້ອງຟ້ອງດັ່ງກ່າວ.

2.4. ການຮ້ອງຟ້ອງກໍ່ວິວັດຂ້ອງເຖິງລູກຄ້າຂອງ GFA ຕ້ອງມີຫຼັກຖານພາວະວິໄສ ແລະ ຂໍ້ມູນຊັດເຈນກໍ່ວິວັດບໍ່ສະຖານທີ່, ເວລາ ແລະ ເປົ້າໝາຍທີ່ກໍ່ວິວັດຂ້ອງ.

2.5. ທຸກຜ່າຍທົ່ວໄດ້ມອບໃບຢັ້ງຢືນຕ້ອງມີຂໍ້ ນຳຕອນການແກ້ໄຂສະເພາະເພື່ອແຕ່ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຂອງບັນດາຜ່າຍ ທົ່ວກໍ່ວິວັດຂ້ອງ.

ສະນັ້ນທຸກຄຳຮ້ອງຟ້ອງໃດທີ່ກໍ່ວິວັດຂ້ອງ ເຖິງ

ການອອກໃບຢັ້ງຢືນຈະຕ້ອງສະເໜີໃຫ້ຜ່າຍໄດ້ ຮັບໃບຢັ້ງຢືນກ່ອນ ແລະ ແກ້ໄຂ ຜ່ານຂໍ້ນຳຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຂອງຜ່າ ຍທົ່ວກ່າວກ່ອນຈະສົ່ງມາຍັງ GFA

2.6. ຖ້ວງຄໍາຮ້ອງຟ້ອງບໍ່ໄດ້ແກ້ໄຂ ຫຼື ການແກ້ໄຂບໍ່ເປັນທາງສາມາດ ຟ້ອງຕໍ່ຂັ້ນ GFA (ຕາມທີ່ຢູ່ດັ່ງລຸ່ມນີ້)

2.7. GFA ດໍາເນີນການສອບສວນ, ເກັບກໍາ ແລະ ຊອກຫາຫຼັກຖານ ແລະ

ຂໍ້ມູນອື່ນໆ ທີ່ເປັນຂອງບັນຫາທີ່ກໍ່ວິວັດຂ້ອງ ເຖິງເນື້ອໃນຮ້ອງຟ້ອງ (ລະອຽດທີ່ສຸດຄວາມສາ ມາດ) ເພື່ອແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ຕົວລາຄາລະດັບຄວາມເປັນທາງຂອງການ ຮ້ອງຟ້ອງ. GFA

ຈະສປສວນບັນດາບໍລິການຮ້ອງຟ້ອງຕາມບັນດາ ບໍລິການຢືນຢັນທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ໃນຂໍ້

1.2. GFA ອາດຈະສົ່ງສະເໜີໃຫ້ດັບບໍ່ຫຼື ບົດສົດຂອງໃບຢັ້ງຢືນ ໃນກໍ່ລະນີເນື້ອໃນຄໍາຮ້ອງໄດ້ມີຫຼັກຖານ ພິສູດ ແລະ ເປັນທາງ. GFA ຈະແກ້ຫຼັກຖານ ຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ແຈ້ງໃຫ້ຜ່າຍທົ່ວຄໍາຮ້ອງ ກໍ່ວິວັດບໍ່ການປະຕິບັດ ແລະ ຜົນຂອງການສືບ ສ່ວນ. GFA ຈະສໍາເລັດເອກະສານຮ້ອງຟ້ອງ ທີ່ໄດ້ຮັບ ແລະ ບັນດາການກະທໍາ ທີ່ຕົນເອງປະຕິບັດ.

2.8 ຂໍ້ຕົກລົງວ່າດ້ວຍການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ ຈະໄດ້ພິຈາລະນາ ແລະ

ຜູ້ອະນຸມັດໂດຍພະນັກງານຂອງ GFA ບັນດາບໍລິການທີ່ບໍ່ໄດ້ເຂົ້າຮ່ວມໃນການສືບ

ສວນຕົວລາຄາພາກກໍ່ວິວັດຂ້ອງເຖິງການຮ້ອງຟ້ອງ.



2.9. ພາຍຫຼັງທີ່ໄດ້ຮັບໃບຮ້ອງຟ້ອງ, GFA ຈະຕອບຜົນການບັນດາບັນຫາທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການເຄື່ອນໄຫວອອກໃບຢັ້ງຢືນທີ່ GFA ປະທັບ ດັບ, ໃນກໍລະນີທີ່ຄວາມຈຳເປັນ GFA ອາດຈະສົ່ງໄປນຳຮ່າງເອກະສານແຜນການການເຄື່ອນໄຫວທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຟ້ອງ, ພາຍໃນສອງອາທິດນັບແຕ່ເວລາໄດ້ຮັບໃບຮ້ອງຟ້ອງແລະສວບສ່ວນບັນດາສາເຫດເວົ້າແຈ້ງວິທີການເຄື່ອນໄຫວມາຄຳສະເໜີເພື່ອແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຟ້ອງພາຍໃນສາມເດືອນນັບແຕ່ເວລາໄດ້ຮັບຄຳຮ້ອງຟ້ອງ.

2.10. GFA ຈະຮັບໝົດໃບຄຳຮ້ອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການອອກໃບຢັ້ງຢືນ GFA FSC ຂອງ FSC.

2.11. GFA ຈະແກ້ໄຂຄຳຟ້ອງດ້ວຍພາສາເຢຍລະມັນ ຫຼື ພາສາອັງກິດ ຫຼື ພາສາທ້ອງຖິ່ນໃນກໍລະນີໃບຢັ້ງຢືນ FSC FM ພາສາໃນບົດສະຫຼຸດໄດ້ແຈ້ງເປີດເຜີຍເທິງໜ້າເວບຂອງ FSC ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org))

2.12. GFA ຈະບໍ່ແຈ້ງລາຍຊື່ຂອງຜູ້ຮ້ອງຟ້ອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງລູກຄ້າ, ຖ້າຝ່າຍຮ້ອງຟ້ອງມີຄວາມຕ້ອງການ.

2.13. ໃນກໍລະນີໃບຢັ້ງຢືນ UTZ, GFA ຈະສົ່ງຄຳຕອບເຖິງຝ່າຍມີຄຳຮ້ອງພາຍໃນ 15 ວັນ ດຖະການ, ຖ້າຄຳຮ້ອງຟ້ອງບໍ່ໄດ້ແກ້ໄຂ ພາຍໃນ 20 ວັນ ດວບັກ, GFA ຈະລາຍງານຂຶ້ນສູ່ UTZ ຕາມຂໍ້ນຕອນການຮ້ອງຟ້ອງຂອງ UTZ (ຂໍ້ກຳນົດກ່ຽວກັບການຢັ້ງຢືນ ໝວດ 4.1)

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

2.15. ການສວບສ່ວນແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຟ້ອງອາດຈະໄດ້ຕົວລາຄາແບບບູຮານ ຢູ່ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ ຫຼື ສວບສ່ວນຕົວລາຄາຕິດຕາມຕາມແຜນການ, ຕົວລາຄາພາຍໃນ ບັນດາກົມກອງສະມາຊິກ,

ທ້ອງຖິ່ນ, ຫຼື ບັນດາຫ້ອງການຜູ້ຮ່ວມງານ GFA ກ່ອນດຳລົງແຕ່ງຕັ້ງເພື່ອແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງຟ້ອງ.

2.16. ພະນັກງານ GFA ພິຈາລະນາສຳນວນເອກະສານແລະຕັດສິນວິທີການດຳເນີນໃຫ້ເໝາະສົມກ່ອນທີ່ຈະນຳມາພິຈາລະນາສຳນວນເອກະສານ GFA ອາດຈະເອົາຄຳປຶກສາຂອງບັນດາຜູ້ບົວຊານຂອງຄະນະກຳມະການອອກຂໍ້ຕົກລົງອອກໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA ຫຼື ບັນດາຜູ້ບົວຊານອື່ນໆທີ່ເໝາະສົມ.

2.17. ຝ່າຍຮ້ອງຟ້ອງຈະໄດ້ຮັບຜົນການສອບສ່ວນແລະທຸກວິທີການເຄື່ອນໄຫວຕ່າງໆ

2.18. ກໍລະນີຄຳຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວກັບໃບຢັ້ງຢືນ FSC ຝ່າຍຮ້ອງຟ້ອງບໍ່ເຫັນດີກັບຜົນການສອບສວນ, ສາມາດມາດຟ້ອງຕໍ່ຂຶ້ນອຳນວຍການບັນຊາຂອງ ASI ຢູ່ທີ່ ຢູ່ນະຄອນຫຼວງມຽນມາ.

ASI - Assurance Services International GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany  
Telefon: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30  
E-Mail: [asi-info@asi-assurance.org](mailto:asi-info@asi-assurance.org)

### 3. ພັນທະລວມ

3.1. ຝ່າຍຮ້ອງບໍ່ມີສິດສະເໜີ GFA ສົ່ງຄືນບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງທີ່ຝ່າຍອື່ນໆ ສອບສາວນທຸກຢ່າງ

3.2 ບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງໂດຍຜ່ານສົງຄາມ ຫຼື ຈົດໝາຍເອົາຊື່ປອມ, ແລະ ສະແດງຄວາມຜິດປົກກະຕິ ບໍ່ສາມາດພິສູດໄດ້ ແມ່ນການຮ້ອງຟ້ອງຂອງຝ່າຍໃດ, ຫຼື ບັນດາຝ່າຍທີ່ 3 ຈະບໍ່ໄດ້ພິຈາລະນາ ແລະ ແກ້ໄຂ. ບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງໄດ້ປົດຂຶ້ນໜ້າເວັບຫຼັກ ຫຼື ຜົນໄດ້ຮັບ ບໍ່ໄດ້ແກ້ໄຂ ຕາມລະບົບບານຮ້ອງຟ້ອງສະບັບນີ້ 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](mailto:info@gfa-cert.com)