SSP_PRO_ ប្ដឹងតវ៉ា_2.2_kh
ទំព័រ៖ 1 / 1
ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព៖ 18/06/2019; JA
អនុម័ត៖ 18/06/2019; JA

ដំណើរការប្ដឹងតវ៉ា

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) ផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រលើការគ្រប់គ្រងសង្វាក់ដំណើរការផលិតផលសម្រាប់បណ្ដាផលិតផលដែលបានផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រ FSC, PEFC, RSPO និង UTZ ។

1.3. GFA អនុវត្តដំណើរការប្ដឹងតវ៉ាប្រកបដោយបណ្ដាគោលដៅដូចខាងក្រោម៖

(ក) ទទួលយក និងដោះស្រាយការប្ដឹងតវ៉ាពីបណ្ដាភាគីពាក់ព័ន្ធចំពោះអតិថិជនរបស់ GFA (មុខសញ្ញាដែលបានផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រ)។

(ខ) ទទួលយក និងដោះស្រាយការប្ដឹងតវ៉ាដែលទាក់ទងទៅនឹង GFA ពីបណ្ដាភាគីពាក់ព័ន្ធ និងពីអតិថិជនរបស់ GFA។

(គ) ធានាបញ្ជាក់ច្បាស់លាស់បណ្ដាការប្ដឹងតវ៉ា ដែលត្រូវការបញ្ជូនទៅដោះស្រាយតាមកំរិតខ្ពស់ជាងទៀត ដើម្បីមានផែនការដោះស្រាយឱ្យបានសមស្រប។

2. ការប្ដឹងតវ៉ាពីបណ្ដាភាគីពាក់ព័ន្ធ និងពីអតិថិជនរបស់ GFA

2.1. បណ្ដាភាគីពាក់ព័ន្ធ និងអតិថិជនរបស់ GFA ដាក់ពាក្យបណ្ដឹងជូនឱ្យ GFA អំពីបណ្ដាសកម្មភាពគ្រប់គ្រងព្រៃឈើរបស់បណ្ដាភាគី ដែលបានផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រ FSC, PEFC, RSPO ឬ UTZ ឬបណ្ដាសកម្មភាពគ្រប់គ្រងការផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្ររបស់ GFA ។

2.2. GFA គ្រាន់តែដោះស្រាយការប្ដឹងតវ៉ា នៅពេលវាទាក់ទងទៅនឹងតម្រូវការរបស់ស្តង់ដា FSC ស្តង់ដា PEFC, RSPO SCC, UTZ ឬតម្រូវការរបស់កម្មវិធីផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រ GFA។

2.3. ដើម្បីបានទទួលយក និងជួយដោះស្រាយការប្ដឹងតវ៉ា គឺពាក្យបណ្ដឹងត្រូវបានបញ្ជូនដោយផ្ទាល់ទៅឱ្យ GFA (សូមមើលអាស័យដ្ឋានទាក់ទងខាងក្រោម) ដែលបានធ្វើឡើងដោយភាសាអាល្លឺម៉ង់ ឬ ភាសាអង់គ្លេស ឬ ភាសាស្រុកក្នុងករណីនៃវិញ្ញាបនប័ត្រ FSC FM ហើយមានរបាយការណ៍បូកសរុបបានបង្ហោះជាសាធារណៈនៅលើគេហទំព័ររបស់ FSC (www.info.fsc.org)។ ពាក្យប្ដឹងតវ៉ាត្រូវរួមមានមួយច្បាប់រៀបរាប់លម្អិតអំពីមូលដ្ឋានប្ដឹងតវ៉ា និងភស្តុតាងដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងការប្ដឹងតវ៉ានោះផង។

2.4. ការប្ដឹងតវ៉ាដែលទាក់ទងទៅនឹងអតិថិជនរបស់ GFA ត្រូវតែមានភស្តុតាងជាសត្យានុម័ត និងមានពត៌មានត្រឹមត្រូវបង្ហាញអំពីទីកន្លែង ពេលវេលា និងមុខសញ្ញាដែលជាប់ទាក់ទង។

2.5. ភាគីទាំងអស់ដែលបានផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រ ត្រូវមានដំណើរការដោយខ្សែករបស់ខ្លួន ដើម្បីដោះស្រាយការប្ដឹងតវ៉ាពីបណ្ដាភាគីពាក់ព័ន្ធ។ ដូច្នេះនោះជាការប្ដឹងតវ៉ាណាមួយដែលទាក់ទងទៅនឹងភាគីម្ខាងបានផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រ នឹងត្រូវបានបង្ហាញទៅឱ្យភាគីដែលបានផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រមុនសិន ហើយដោះស្រាយតាមរយៈដំណើរការគ្រប់គ្រងការប្ដឹងតវ៉ារបស់ភាគីខាងនេះ មុនពេលបញ្ជូនទៅឱ្យ GFA។

2.6. ប្រសិនបើភាគីដើមបណ្ដឹងមិនបានដោះស្រាយការប្ដឹងតវ៉ា ឬថាការដោះស្រាយមិនទាន់ពេញចិត្ត គឺអាចធ្វើពាក្យប្ដឹងតវ៉ាទៅឱ្យ GFA (តាមអាស័យដ្ឋានខាងក្រោម)។

2.7. GFA នឹងអនុវត្តការស៊ើបអង្កេតស្រាវជ្រាវដែលទាក់ទងទៅនឹងពាក្យបណ្ដឹង ប្រមូលផ្ដុំ និងបញ្ជាក់បណ្ដាពត៌មានចាំបាច់ (លម្អិតបំផុតដែលអាចធ្វើបាន) ដើម្បីដោះស្រាយការប្ដឹងតវ៉ា និងវាយតម្លៃកំរិតពេញចិត្តរបស់ការប្ដឹងតវ៉ា។ GFA នឹងធ្វើការស៊ើបអង្កេតពាក្យបណ្ដឹងតាមបណ្ដាសេវាកម្មវិញ្ញាបនប័ត្រ ដែលបានរៀបរាប់នៅក្នុងផ្នែក 1.2។ GFA អាចស្នើសុំវិធានការកែប្រែ ឬអាចផ្អាកវិញ្ញាបនប័ត្រ ក្នុងករណីដែលពាក្យបណ្ដឹងបានគេបង្ហាញឱ្យឃើញថាពេញចិត្ត។ GFA នឹងដោះស្រាយពាក្យបណ្ដឹង ហើយជូនដំណឹងទៅដល់ភាគីដើមបណ្ដឹង អំពីបណ្ដាសកម្មភាពដែលបានអនុវត្ត និងលទ្ធផលនៃការស៊ើបអង្កេត។ GFA នឹងរក្សាទុកឯកសារសំណុំរឿងនៃការប្ដឹងតវ៉ាបានទទួលយក និងបណ្ដាសកម្មភាពដែលបានអនុវត្ត។

2.8. ការសម្រេចចិត្តដោះស្រាយពាក្យបណ្ដឹងនឹងត្រូវបានយកទៅពិនិត្យ និងអនុម័តដោយបុគ្គលិករបស់ GFA ដែលជាអ្នកមិនចូលរួមនៅក្នុងការស៊ើបអង្កេត វាយតម្លៃដែលទាក់ទងទៅនឹងការប្ដឹងតវ៉ា។

2.9. នៅពេលទទួលបានពាក្យបណ្ដឹងភ្លាម គឺ GFA នឹងឆ្លើយតបពាក្យបណ្ដឹងជាបឋមអំពីការប្ដឹងតវ៉ាដែលទាក់ទងទៅនឹងសកម្មភាពវិញ្ញាបនប័ត្រ ដែលអនុវត្តដោយ GFA ឬទេ ក្នុងករណីចាំបាច់ GFA អាចភ្ជាប់បន្ថែមច្បាប់ចម្លងនៃសេចក្ដីព្រាងនេះផែនការអនុវត្តដែលទាក់ទងទៅនឹងការដោះស្រាយការប្ដឹងតវ៉ា ក្នុងរយៈពេលពីរ (2) សប្ដាហ៍ បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យបណ្ដឹង និងស៊ើបអង្កេតបណ្ដាមូលហេតុ ហើយបញ្ជាក់ច្បាស់បណ្ដាផែនការអនុវត្តដែលបានស្នើឡើង ដើម្បីដោះស្រាយពាក្យបណ្ដឹងក្នុងរយៈពេល 3 (បី) ខែ បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យបណ្ដឹង។

2.10. GFA នឹងទទួលយកពាក្យប្ដឹងតវ៉ាទាំងអស់ដែលទាក់ទងទៅនឹងភាគីបានផ្ដល់វិញ្ញាបនប័ត្រ GFA FSC របស់ FSC។

2.11. GFA និងជួយដោះស្រាយពាក្យប្ដឹងតវ៉ាដែលបានធ្វើឡើងដោយភាសាអាល្លឺម៉ង់ ឬ ភាសាអង់គ្លេស ឬ ភាសាស្រុកក្នុងករណីនៃវិញ្ញាបនប័ត្រ FSC FM ហើយភាសាក្នុងរបាយការណ៍បូកសរុបបានបង្ហោះជាសាធារណៈនៅលើគេហទំព័ររបស់ FSC (www.info.fsc.org)។

2.12. GFA នឹងមិនបង្ហាញអត្តសញ្ញាណរបស់ដើមបណ្ដឹងទាក់ទងទៅនឹងអតិថិជន ប្រសិនបើភាគីដើមបណ្ដឹងមានការស្នើ។

2.13. នៅក្នុងករណីវិញ្ញាបនប័ត្រ UTZ GFA នឹងធ្វើមតិឆ្លើយតបទៅឱ្យភាគីដើមបណ្ដឹងក្នុងរយៈពេល 15 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ។ ប្រសិនបើមានពាក្យបណ្ដឹង មិនបានដោះស្រាយនៅក្នុង 20 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ គឺ GFA នឹងរាយការណ៍ជូនទៅ UTZ ។ ប្រសិនបើដើមបណ្ដឹងឃើញថា មិនពេញចិត្តនឹងការដោះស្រាយរបស់ GFA គឺអាចរាយការណ៍ជូន UTZ ស្របតាមនីតិវិធីប្ដឹងតវ៉ារបស់ UTZ (សូមមើលបទដ្ឋានកំណត់ស្ដីពីវិញ្ញាបនប័ត្រ - ជំពូក 4.1) ។

2.14. ពាក្យបណ្ដឹងទាំងអស់ត្រូវបានផ្ទេរទៅឱ្យបុគ្គលិករបស់ GFA ដើម្បីស៊ើបអង្កេត និងជួយដោះស្រាយ។ ពាក្យបណ្ដឹងណាដែលទាក់ទងទៅនឹងបុគ្គលិក និងវាយតម្លៃបុគ្គលិករបស់ GFA នឹងត្រូវបានបញ្ជូនទៅឱ្យនាយកប្រតិបត្តិរបស់ GFA ដើម្បីដោះស្រាយ ហើយពាក្យបណ្ដឹងណាដែលទាក់ទងទៅនឹងនាយកប្រតិបត្តិរបស់ GFA នឹងត្រូវបានបញ្ជូនទៅឱ្យស៊ើបអង្កេតដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់ GFA ។

2.15. ការស៊ើបអង្កេត និងដោះស្រាយការប្ដឹងតវ៉ាមួយ អាចត្រូវបានវាយតម្លៃត្រួតពិនិត្យដោយចៃដន្យនៅឯកន្លែងកើតហេតុ ឬ ស៊ើបអង្កេតតាមវាយតម្លៃ ត្រួតពិនិត្យដូចផែនការវាយតម្លៃផ្ទៃក្នុងនៃបណ្ដាអង្គភាពសាខាមូលដ្ឋាន ឬការិយាល័យដៃគូរបស់ GFA អាចត្រូវបានរៀបចំដើម្បីដោះស្រាយពាក្យបណ្ដឹងផងដែរ។

2.16. បុគ្គលិករបស់ GFA នឹងពិនិត្យស្រាវជ្រាវឯកសារសំណុំរឿង និងសម្រេចចិត្តវិធានការអនុវត្តឱ្យបានសមស្រប និងរៀបអនុវត្ត។ ក្នុងអំឡុងពេលពិនិត្យស្រាវជ្រាវឯកសារសំណុំរឿង GFA អាចពិគ្រោះយោបល់ជាមួយអ្នកជំនាញការរបស់គណៈកម្មការចេញសម្រេចចិត្តវិញ្ញាបនប័ត្ររបស់ GFA ឬអ្នកជំនាញសមស្របផ្សេងទៀត។

2.17. ភាគីដើមបណ្ដឹងនឹងបានជូនដំណឹងអំពីលទ្ធផលនៃការស៊ើបអង្កេត និងផែនការធ្វើសកម្មភាពណាមួយដែលបានអនុវត្ត។

2.18. ក្នុងករណីប្ដឹងតវ៉ាអំពីវិញ្ញាបនប័ត្រ FSC បើសិនភាគីដើមបណ្ដឹងមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃការស៊ើបអង្កេតនោះ គេអាចតវ៉ាទៅនាយកប្រតិបត្តិរបស់ ASI តាមអាស័យដ្ឋានដូចខាងក្រោម៖

ASI - Assurance Services International GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany
ទូរស័ព្ទ៖ +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30
អ៊ីម៉ែល៖ asi-info@asi-assurance.org

3. ភាតព្វកិច្ចទូទៅ

3.1. ភាគីដើមបណ្ដឹងមិនមានសិទ្ធិស្នើ GFA សំណងការចំណាយ ឬការខូចខាតបង់ណាមួយនោះទេ។

3.2. ពាក្យបណ្ដឹងដែលផ្ដល់តាមរយៈពាក្យចចាមអារ៉ាម ឬសំបុត្រអនាមិក និងបានសម្ដែងការមិនពេញចិត្ត ដែលមិនបានបង្ហាញថាពាក្យបណ្ដឹងពិតជារបស់ម្ចាស់បណ្ដឹង ឬភាគីទីបី គឺមិនត្រូវបានចាត់ទុក និងជួយដោះស្រាយនោះទេ។ ស្រដៀងគ្នានេះដែរ ពាក្យបណ្ដឹងដែលបានបង្ហោះនៅលើគេហទំព័រ ឬប្រព័ន្ធកាសែត ប្រសិនបើមិនបានដោះស្រាយស្របតាមនីតិវិធី គឺពាក្យបណ្ដឹងនេះនឹងមិនបានទទួលយក និងជួយដោះស្រាយទេ។

3.3. GFA មានសិទ្ធិដើម្បីបន្ថែម លុបចោល ឬផ្លាស់ប្ដូរនីតិវិធីប្ដឹងតវ៉ានេះ 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