

1. ภูมิหลัง

1.1 GFA Certification GmbH (GFA)

คือบริษัทนานาชาติที่เชี่ยวชาญด้านการรับรองบุคคลที่สามซึ่งเป็นอิสระ

1.2 ภายใต้ขอบเขตการรับรองคุณภาพ จะมีการดำเนินกิจกรรมดังนี้

- การรับรองการบริหารจัดการป่าไม้ (FM) ตามมาตรฐาน FSC® (FSC®A000511) หรือมาตรฐาน PEFC™ (PEFC/04-04-0099)
- การรับรองเครื่องขยายการดูแลสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองจาก FSC, PEFC, RSPO และ UTZ

1.3 ขั้นตอนนี้ใช้กับลูกค้าของ GFA และไม่ใช้กับผู้ถือผลประโยชน์ร่วม

1.4 GFA มีกระบวนการอุทธรณ์ที่มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- เพื่อลงทะเบียนและจัดการแก้ไขปัญหาการอุทธรณ์จากลูกค้า GFA เกี่ยวกับการตัดสินใจรับรองของ GFA
- เพื่อให้มั่นใจว่าคำอุทธรณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการรายงานในระดับที่สูงขึ้นนั้นได้รับการบ่งชี้และจัดการอย่างเหมาะสม

2. การอุทธรณ์จากลูกค้า

2.1 ลูกค้า GFA มีสิทธิ์อุทธรณ์การตัดสินใจรับรองของ GFA ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการรับรองลูกค้า

2.2 การแจ้งเจตนาอุทธรณ์ต้องกระทำเป็นลายลักษณ์อักษรและต้องได้รับภายในเจ็ดวันที่ลูกค้าได้รับแจ้งการตัดสินใจรับรอง เพื่อให้ได้รับการยอมรับและถูกจัดประเภทเป็นการอุทธรณ์ ให้ส่งการแจ้งเจตนาอุทธรณ์ไปยัง GFA (ดูรายละเอียดข้อมูลติดต่อด้านล่าง) เป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นภาษาเยอรมันหรือภาษาอังกฤษ

2.3 เพื่อให้ได้รับการยอมรับและถูกจัดประเภทเป็นอุทธรณ์ ให้ส่งการแจ้งปัญหานั้นไปยัง GFA (ดูรายละเอียดข้อมูลติดต่อด้านล่าง) เป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นภาษาเยอรมันหรือภาษาอังกฤษ หรือในกรณีที่มีการรับรอง FSC FM เป็นภาษาท้องถิ่น รายงานสรุปสำหรับเปิดเผยต่อสาธารณะจะถูกเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ FSC (www.info.fsc.org) คำอุทธรณ์จะรวมคำอธิบายโดยละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์ของพื้นฐานการอุทธรณ์ และประกอบด้วยหลักฐานเพื่อพิสูจน์คำอุทธรณ์นั้นๆ

2.4 ภายใน 14 วันที่ได้รับคำอุทธรณ์ ลูกค้าต้องให้ข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ GFA เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการพิจารณาในระหว่างขั้นตอนการอุทธรณ์

2.5 คำอุทธรณ์ที่ได้รับจะถูกส่งไปยังฝ่ายรับผิดชอบการบริหารจัดการคุณภาพ GFA

2.6 สมาชิกกลุ่มเฉพาะกิจจากคณะกรรมการตัดสินใจหรือผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ ของ GFA จะได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการอุทธรณ์ตามที่เหมาะสมโดยไม่เกี่ยวข้องขั้นตอนการอุทธรณ์ คณะกรรมการจะรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด

รวมทั้งตรวจสอบหลักฐานที่รวบรวมตามเหตุผลการอุทธรณ์และรายงานการตัดสินใจไปยังฝ่ายรับผิดชอบการบริหารจัดการคุณภาพ GFA

2.7 GFA จะให้คำตอบแรกแก่ลูกค้าที่อุทธรณ์ว่า คำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองที่ GFA รับผิดชอบหรือไม่ รวมทั้งเค้าโครงของมูลเหตุที่เสนอของ GFA นั้นเกี่ยวข้องหรือไม่ เพื่อติดตามการอุทธรณ์ภายในสอง (2) สัปดาห์ที่ได้รับคำอุทธรณ์

2.8 GFA แจ้งความคืบหน้าของการประเมินคำอุทธรณ์แก่ลูกค้าที่อุทธรณ์อยู่เสมอ

2.9 GFA จะสืบสวนข้อกล่าวหาและระบุข้อปฏิบัติที่เสนอทั้งหมดเพื่อตอบคำอุทธรณ์ภายในสาม (3) เดือนที่ได้รับ

2.10 ในกรณีของ UTZ GFA จะตอบกลับผู้อุทธรณ์ภายใน 15 วันทำการ หากการอุทธรณ์ไม่ได้รับการแก้ไขภายใน 20 วันทำการ GFA จะรายงานไปยัง UTZ หากผู้อุทธรณ์รู้สึกว่าการตัดสินใจจัดการคำอุทธรณ์อย่างเหมาะสม

ผู้อุทธรณ์สามารถรายงานเรื่องนี้ไปยัง
โดยใช้ขั้นตอนการแจ้งข้อร้องเรียนของ UTZ (ดูบทที่ 4.1 ระเบียบการรับรอง
UTZ)

UTZ

2.11 การตัดสินใจรับรองใดๆ (เช่น การระงับใบรับรอง ฯลฯ) ของ GFA จะยังคงมีผลบังคับใช้จนกว่ามีผลการอุทธรณ์

2.12 GFA

จะแจ้งลูกค้าที่อุทธรณ์เกี่ยวกับผลกระบวนการอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

2.13 การตัดสินใจของคณะกรรมการการอุทธรณ์ถือเป็นที่สุดและเป็นข้อผูกพันระหว่างลูกค้าของ GFA และ GFA เมื่อตัดสินใจเกี่ยวกับคำอุทธรณ์ใดแล้ว แต่ละฝ่ายไม่สามารถเรียกร้องแย้งในข้อพิพาทดังกล่าวเพื่อให้แก่ชื้อหรือเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจนี้ได้

2.14 GFA

จะเก็บบันทึกคำอุทธรณ์ที่ได้รับและการดำเนินการที่ได้กระทำไป

3. ข้อผูกพันทั่วไป

3.1 ในกรณีที่การอุทธรณ์ของลูกค้า GFA เป็นผลสำเร็จ จะไม่สามารถเรียกร้องต่อ GFA เพื่อให้คืนเงินที่ชำระหรือจ่ายค่าเสียหายอื่นใดที่เกิดขึ้นได้

3.2 หากการอุทธรณ์จากลูกค้า GFA ไม่เป็นผลสำเร็จ GFA มีสิทธิ์ที่จะคิดค่าดำเนินการจำนวน 500 ยูโรต่อวันทำงานสำหรับดำเนินการคำอุทธรณ์ และถือว่าลูกค้ายินยอมที่จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินที่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในระยะสั้น โดยเป็นไปตามคำอุทธรณ์

3.3 GFA ขอสงวนสิทธิ์ในการเพิ่ม ลบ หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนนี้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

4. รายละเอียดข้อมูล

ติดต่อ GFA

Certification GmbH

Alter Teichweg 15

22081 Hamburg, Germany

โทรศัพท์: +49 40 5247431- 0

แฟกซ์: +49 40 5247431- 999

อีเมล: info@gfa-cert.com