


SSP_PRO_ຮ້ອງຟ້ອງ_2.3_la ໜ້າ: 1 / 2 ອັດຕະໂນ: 13/07/2021; AK ຜ່ອນອະນຸມັດ: 13/07/2021; JA	ຂໍ້ນຕອນການຮ້ອງຟ້ອງ	
---	--------------------	---

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) ຢືນຢັນການຄຸ້ມຄອງໄລຍະເວລາຈ່າຍຜ່າຍຜະ ລິດຕະພັນສ່ວນຜະລິດຕະພັນທຸກສະນິດໄດ້ ຢືນຢັນ FSC, PEFC và RSPO.

1.3. GFA ມີໃຊ້ຂໍ້ນຕອນການຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່ ບັນດາເປົ້າໝາຍຄືດັ່ງລຸ່ມນີ້:

(ກ) ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຈາກລູກຄ້າ ຂອງ GFA (ຜູ້ໄດ້ຮັບໃບຢັ້ງຢືນ)

(ຂ) ຮອງຮັບ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວຂ້ອງເຖິງ GFA ຈາກບັນດາຜ່າຍທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ຈາກລູກ ຄ້າຂອງ GFA

(ຄ) ຮັບປະກັນການໂດຍ່າງຊັດເຈນບັນດາຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງໄດ້ແກ້ໄຂໃນຂັ້ນສູງກ່ວາ ເພື່ອມີວິທີການແກ້ໄຂໃຫ້ເໝາະສົມ.

2. ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຈາກບັນດາຜ່າຍທົ່ວ ກ່ຽວ ຂ້ອງ ແລະ ຈາກລູກຄ້າຂອງ GFA

2.1. ບັນດາຜ່າຍທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ ລະລຸກຄ້າຂອງ GFA ສົ່ງໃບຮ້ອງຟ້ອງຂຶ້ນ GFA ກ່ຽວກັບການເຄື່ອນ ໄຫວຄຸ້ມຄອງປ່າໄມ້ຂອງບັນດາຜ່າຍທົ່ວ ມອບໃບ ຢັ້ງຢືນ FSC, PEFC, RSPO ຫຼື ບັນດາການ ເຄື່ອນໄຫວຄຸ້ມຄອງໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA

2.2. GFA ພົງແຕ່ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ ເມື່ອມີເນື້ອໃນກ່ຽວຂ້ອງເຖິງມາດຕະຖານ FSC, ມາດຕະຖານ PEFC, RSPO SCC, ຫຼື ບັນດາ ຄວາມຕ້ອງການຂອງລາຍການມອບໃບຢັ້ງຢືນ GFA

2.3. ເມື່ອໄດ້ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ໄຂຄວາມຮ້ອງ ຟ້ອງ, ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງສົ່ງມາຍັງ GFA (ຂໍ້ ມູນຕິດຕໍ່ລະອຽດຢູ່ຫຼ້າຍ) ເອກະສານຂັບ ດ້ວຍພາສາເຢຍລະມັນ ຫຼື ພາສາອັງກິດ ຫຼື ດ້ວຍພາສາໄທບ້ານໃນກະລັກ ແມ່ນການຢືນຢັນ ບັນດາ FSC FM, ແລະມີບົດລາຍງານສະຫຼຸບເປີດເຜີຍໃນ ໜ້າເວັບຂອງ FSC (www.info.fsc.org). ໃບຮ້ອງ ຟ້ອງຕ້ອງມີໃບວາດພາບລະອຽດບ່ອນອ້າງເອິ້ ຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ຫຼັກສູດທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ ເຖິງການຮ້ອງຟ້ອງດັ່ງກ່າວ.

2.4. ການຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວຂ້ອງເຖິງລູກຄ້າຂອງ GFA ຕ້ອງມີຫຼັກຖານພາວະວິໄສ ແລະ ຂໍ້ມູນຊັດເຈນກ່ຽວກັບສະຖານທີ່, ເວລາ ແລະ ເປົ້າໝາຍທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ.

2.5. ທຸກຜ່າຍທົ່ວ ໄດ້ມອບໃບຢັ້ງຢືນຕ້ອງມີຂໍ້ ນຕອນການແກ້ໄຂສະເພາະເພື່ອແຕ່ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຂອງບັນດາຜ່າຍ ທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ.

ສະນັ້ນທຸກຄຳຮ້ອງຟ້ອງໃດທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ ເຖິງ

ການອອກໃບຢັ້ງຢືນຈະຕ້ອງສະເໜີໃຫ້ຜ່າຍ ໂດຍໃບຢັ້ງຢືນກ່ອນ ແລະ ແກ້ໄຂ ຜ່ານຂໍ້ນຕອນການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຂອງຜ່າຍ ທົ່ວ ກ່ຽວກັບອະສົງໄສຍັງ GFA

2.6. ຖ້ວງຄໍາຮ້ອງຟ້ອງບໍ່ໄດ້ແກ້ໄຂ ຫຼື ການແກ້ໄຂບໍ່ເປັນທາງສາມາດ ຟ້ອງຕໍ່ຂໍ້ນ GFA (ຕາມທີ່ຢູ່ດັ່ງລຸ່ມນີ້)

2.7. GFA ດໍາເນີນການສວບສວນ, ເກັບກໍາ ແລະ ຊອກຫາຫຼັກຖານ ແລະ

ຂໍ້ມູນອື່ນໆ ທີ່ເປັນຂອງບັນຫາທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງ ເຖິງເນື້ອໃນຮ້ອງຟ້ອງ (ລະອຽດທົ່ວ ສຸດຄວາມສາ ມາດ) ເພື່ອແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ

ຕົວລາຄາລະດັບຄວາມເປັນທາງຂອງການ ຮ້ອງຟ້ອງ. GFA

ຈະສຸບສ່ວນບັນດາບໍລິການຮ້ອງຟ້ອງຕາມບັນດາ ບໍລິການຢືນຢັນທົ່ວ ໄດ້ລະບຸໄວ້ໃນຂໍ້

1.2. GFA ອາດຈະສົ່ງສະເໜີໃຫ້ດຳເນີນ ຫຼື ປິດສິດຂອງໃບຢັ້ງຢືນ

ໃນກໍລະນີເນື້ອໃນຄໍາຮ້ອງໄດ້ມີຫຼັກຖານ ພິສູດ ແລະ ເປັນທາງ. GFA ຈະແກ້ໄຂຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງແລະແຈ້ງໃຫ້ຜ່າຍຄໍາຮ້ອງ

ກ່ຽວກັບການປະຕິບັດ ແລະ ຜົນຂອງການສືບ ສ່ວນ. GFA ຈະສໍາເລັດເອກະສານຮ້ອງຟ້ອງ ທົ່ວ ໄດ້ຮັບ ແລະ ບັນດາການກະທໍາ

ທົ່ວ ຕົ້ນເອງປະຕິບັດ.

2.8. ຂໍ້ຕົກລົງວ່າດ້ວຍການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ ຈະໄດ້ພິຈາລະນາ ແລະ ຜ່ານອະນຸມັດໂດຍພະນັກງານຂອງ GFA ບັນດາບຸກຄົນທີ່ບໍ່ໄດ້ເຂົ້າຮ່ວມໃນການ ສືບ

ສວນຕົວລາຄາພາກກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການຮ້ອງຟ້ອງ. 2.9. ພາຍຫຼັງທົ່ວ ໄດ້ຮັບໃບຮ້ອງຟ້ອງ, GFA ຈະຕອບພື້ນຖານບັນດາບັນຫາ ທົ່ວ ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການເຄື່ອນໄຫວອອກໃບຢັ້ງຢືນ

SSP_PRO_ຮ້ອງຟ້ອງ_2.3_la
ໜ້າ: 2 / 2
ອັດເດດ: 13/07/2021; AK
ຜ່ອນອະນຸມັດ: 13/07/2021; JA

ຂໍ້ນຕອນການຮ້ອງຟ້ອງ



ງຢືນທຶນ GFA ປະເທດ ບັດທຸນ ບໍ່, ໃນກໍລະນີ ມີ
ຄວາມຈຳເປັນ GFA
ອາດຈະສົ່ງໄປນຳຮ່າງເອກະສານແຜນການການ
ຄື່ອນໄຫວ
ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງ
ພາຍໃນສອງອາທິດ ນັບແຕ່ເວລາໄດ້ຮັບ
ໃບຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ສວບສ່ວນບັນດາສາເຫດ
ເວົ້າແຈ້ງ ທີ່ການຄື່ອນໄຫວ
ຄຳສະເໜີ ເພື່ອແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງພາຍໃນ
ສາມເດືອນ ນັບແຕ່ເວລາໄດ້ຮັບຄຳຮ້ອງຟ້ອງ.

2.10. GFA

ຈະຮັບໝົດໃບຄຳຮ້ອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງການ
ອອກໃບຢັ້ງຢືນ GFA FSC ຂອງ FSC.

2.11. GFA

ຈະແກ້ໄຂ ຄຳຟ້ອງດ້ວຍພາສາເຢຍລະມັນ ຫຼື
ພາສາອັງກິດ ຫຼື
ພາສາທັງຖິ້ມໃນກໍລະນີໃບຢັ້ງຢືນ FSC FM
ພາສາໃນບົດສະຫຼຸດໄດ້ແຈ້ງເປີດເຜີຍເທິງ
ໜ້າເວບຂອງ FSC (www.info.fsc.org)

2.12. GFA

ຈະບໍ່ແຈ້ງລາຍຊື່ຂອງຜູ້ຮ້ອງຟ້ອງທີ່ກ່ຽວ
ຂ້ອງລູກຄ້າ, ຖ້າຝ່າຍ
ຮ້ອງຟ້ອງມີຄວາມຕ້ອງການ.

2.14.

ບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງໄດ້ສົ່ງມາຍັງພະນັກງານຂອງ
GFA ສອບສາວນແກ້ໄຂ
ບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງພະນັກ
ງານ ແລະ ນັກຮຽນລາຄາ GFA
ຈະມອບໃຫ້ອຳນວຍການບັນຊາ GFA ແກ້ໄຂ,
ຄຳຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວຂ້ອງເຖິງອຳ
ນວຍການຄຸ້ມຄອງ GFA
ຈະມອບໃຫ້ຄະນະທີ່ປຶກສາ GFA ສອບສ່ວນ.

2.15.

ການສວບສ່ວນແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງອາດຈະໄດ້
ຕໍາລາຄາແບບບູຮານ ຢູ່ກັບສະຖານທີ່ ຫຼື
ສວບສ່ວນຕໍາລາຄາຕິດຕາມຕາມແຜນການ,
ຕໍາລາຄາພາຍໃນ ບັນດາກົມກອງສະມາຊິກ,
ທີ່ອາໄສ, ຫຼື
ບັນດາຫ້ອງການຜູ້ຮ່ວມງານ GFA ກໍ່ອາ
ດຈະໄດ້ແຕ່ງຕັ້ງເພື່ອແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງ.

2.16. ພະນັກງານ GFA ພິຈາລະນາສຳນວນເອກະສານ
ແລະ ຕັດສິນ
ວິທີການດຳເນີນໃຫ້ເໝາະສົມກໍ່ຄື ວິທີການ
ນະທຳ, ໃນເວລາພິຈາລະນາສຳນວນເອກະສານ GFA
ອາດຈະເອົາຄຳປຶກສາຂອງບັນດາຊີ້ບົວຊານຂອງຄະ
ນະກຳມະການ

ອອກຂໍ້ຕົກລົງອອກໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA ຫຼື
ບັນດາຊີ້ບົວຊານອື່ນໆ ທີ່ເໝາະສົມ.

2.17.

ຝ່າຍຮ້ອງຟ້ອງຈະໄດ້ຮັບຜົນການສວບສ່ວນ
ແລະ ທຸກວິທີການຄື່ອນໄຫວຕ່າງໆ

2.18.

ກໍລະນີຄຳຮ້ອງຟ້ອງກ່ຽວກັບໃບຢັ້ງຢືນ
FSC ຝ່າຍຮ້ອງຟ້ອງບໍ່ເຫັນ
ດີກໍ່ພຽງພໍ ນການສວບສວນ,
ສາມດມາດຟ້ອງຕໍ່ຂຶ້ນອຳນວຍການບັນຊາ
ຂອງ ASI ຢູ່ທີ່ ຢູ່ທີ່ ຄືດັ່ງລຸ່ມນີ້.
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

3. ພັນທະລວມ

3.1. ຝ່າຍຮ້ອງບໍ່ມີສິດສະເໜີ GFA
ສົ່ງຄືນບັນດາຄຳໃຊ້ຈ່າຍ ຫຼື
ຄຳເສຍຫາຍທຸກຢ່າງ

3.2 ບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງໂດຍຜ່ານສົງຄາມ ຫຼື
ຈົດໝາຍເອົາຊື່ ບ້ອມ, ແລະ
ສະແດງຄວາມຜິດປົກກະຕິ ບໍ່ສາມາດພິສູດໄດ້
ດ້ແກ່ນການຮ້ອງຟ້ອງຂອງຝ່າຍໃດ, ຫຼື
ບັນດາຝ່າຍທີ່ 3 ຈະບໍ່ໄດ້ພິຈາລະນາ ແລະ
ແກ້ໄຂ. ບັນດາຄຳຮ້ອງ
ຟ້ອງໄດ້ປຶດຂຶ້ນໜ້າເວັບ ຫຼື
ໜັງສືພິມຖ້າສາບໄດ້ແກ້ໄຂ ຕາມລະບົບການ
ຮ້ອງຟ້ອງສະບັບນີ້ ຈະບໍ່ໄດ້ຮອງຮັບ ແລະ
ແກ້ໄຂ.

3.3. GFA ມີສິດປະກອບເພີ່ມຕື່ມ, ລືບລ້າງ,
ຫຼື ປ່ຽນໃໝ່ລະບົບການຮ້ອງ
ຟ້ອງສະບັບນີ້ ໂດຍບໍ່ຕ້ອງແຈ້ງກ່ອນ

4. ທີ່ຢູ່ຕິດຕໍ່
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