ដំណើរការប្តឹងតវ៉ា

1. មូលដ្ឋាន៖

1.1. GFA Certification GmbH (GFA) គឺជាក្រុមហ៊ុនមួយដែលមានជំនាញក្នុងការផ្តល់សេវាកម្មវិញ្ញាបនប័ត្រនៅឱ្យភាគីទីបីឯករាជ្យ។

1.2. ក្នុងព្រំខណ្ឌនៃអាជ្ញាប័ណ្ណប្រតិបត្តិការរបស់ខ្លួន ក្រុមហ៊ុនបានអនុវត្តការផ្តល់សេវាកម្មមួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

(ក) ផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រលើការគ្រប់គ្រងព្រៃឈើតាមបណ្តាស្តង់ដា FSC®-(FSC®A000511) និង/ឬ PEFC™-(PEFC/04-04-0099)។

(ខ) ផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រលើការគ្រប់គ្រងសង្វាក់ដំណើរការផលិតផល សម្រាប់បណ្តាផលិតផលដែលបានផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រ FSC, PEFC, RSPO និង ។

1.3. GFA អនុវត្តដំណើរការប្តឹងតវ៉ាប្រកបដោយបណ្តាគោលដៅដូចខាងក្រោម៖

(ក) ទទួលយក និងដោះស្រាយការប្តឹងតវ៉ាពីបណ្តាភាគីពាក់ព័ន្ធចំពោះអតិថិជនរបស់ GFA (មុខសញ្ញាដែលបានផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រ)។

(ខ) ទទួលយក និងដោះស្រាយការប្តឹងតវ៉ាដែលទាក់ទងទៅនឹង GFA ពីបណ្តាភាគីពាក់ព័ន្ធ និងពីអតិថិជនរបស់ GFA។

(គ) ធានាបញ្ជាក់ច្បាស់លាស់បណ្តាការប្តឹងតវ៉ា ដែលត្រូវការបញ្ជូនទៅដោះស្រាយតាមកំរិតខ្ពស់ជាងទៀត ដើម្បីមានផែនការដោះស្រាយឱ្យបានសមស្រប។

2. ការប្តឹងតវ៉ាពីបណ្តាភាគីពាក់ព័ន្ធ និងពីអតិថិជនរបស់ GFA

2.1. បណ្តាភាគីពាក់ព័ន្ធ និងអតិថិជនរបស់ GFA ដាក់ពាក្យបណ្តឹងជូនឱ្យ GFA អំពីបណ្តាសកម្មភាពគ្រប់គ្រងព្រៃឈើរបស់បណ្តាភាគី ដែលបានផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រ FSC, PEFC, RSPO ឬ ឬបណ្តាសកម្មភាពគ្រប់គ្រងការផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្ររបស់ GFA ។

2.2. GFA គ្រាន់តែដោះស្រាយការប្តឹងតវ៉ា នៅពេលវាទាក់ទងទៅនឹងតម្រូវការរបស់ស្តង់ដា FSC ស្តង់ដា PEFC, RSPO SCC, ឬតម្រូវការរបស់កម្មវិធីផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រ GFA។

2.3. ដើម្បីបានទទួលយក និងជួយដោះស្រាយការប្តឹងតវ៉ា គឺពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានបញ្ជូនដោយផ្ទាល់ទៅឱ្យ GFA (សូមមើលអាស័យដ្ឋានទាក់ទងខាងក្រោម) ដែលបានធ្វើឡើងដោយភាសាអាល្លឺម៉ង់ ឬ ភាសាអង់គ្លេស ឬ ភាសាស្រុកក្នុងករណីនៃវិញ្ញាបនប័ត្រ FSC FM ហើយមានរបាយការណ៍បូកសរុបបានបង្ហោះជាសាធារណៈនៅលើគេហទំព័ររបស់ FSC (www.info.fsc.org)។ ពាក្យប្តឹងតវ៉ាត្រូវរួមមានមួយច្បាប់រៀបរាប់លម្អិតអំពីមូលដ្ឋានប្តឹងតវ៉ា និងភស្តុតាងដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងការប្តឹងតវ៉ានោះផង។

2.4. ការប្តឹងតវ៉ាដែលទាក់ទងទៅនឹងអតិថិជនរបស់ GFA ត្រូវតែមានភស្តុតាងជាសត្យានុម័ត និងមានពត៌មានត្រឹមត្រូវបង្ហាញអំពីទីកន្លែង ពេលវេលា និងមុខសញ្ញាដែលជាប់ទាក់ទង។

2.5. ភាគីទាំងអស់ដែលបានផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រ ត្រូវមានដំណើរការដោយឡែករបស់ខ្លួន ដើម្បីដោះស្រាយការប្តឹងតវ៉ាពីបណ្តាភាគីពាក់ព័ន្ធ។ ដូច្នេះនោះជាការប្តឹងតវ៉ាណាមួយដែលទាក់ទងទៅនឹងភាគីម្ខាងបានផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រ នឹងត្រូវបានបង្ហាញទៅឱ្យភាគីដែលបានផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រមុនសិន ហើយដោះស្រាយតាមរយៈដំណើរការគ្រប់គ្រងការប្តឹងតវ៉ារបស់ភាគីខាងនេះ មុនពេលបញ្ជូនទៅឱ្យ GFA។

2.6. ប្រសិនបើភាគីដើមបណ្តឹងមិនបានដោះស្រាយការប្តឹងតវ៉ា ឬថាការដោះស្រាយមិនទាន់ពេញចិត្ត គឺអាចផ្ញើពាក្យប្តឹងតវ៉ាទៅឱ្យ GFA (តាមអាស័យដ្ឋានខាងក្រោម)។

2.7. GFA នឹងអនុវត្តការស៊ើបអង្កេតស្រាវជ្រាវដែលទាក់ទងទៅនឹងពាក្យបណ្តឹង ប្រមូលផ្តុំ និងបញ្ជាក់បណ្តាពត៌មានចាំបាច់ (លម្អិតបំផុតដែលអាចធ្វើបាន) ដើម្បីដោះស្រាយការប្តឹងតវ៉ា និងវាយតម្លៃកំរិតពេញចិត្តរបស់ការប្តឹងតវ៉ា។ GFA នឹងធ្វើការស៊ើបអង្កេតពាក្យបណ្តឹងតាមបណ្តាសេវាកម្មវិញ្ញាបនប័ត្រ ដែលបានរៀបរាប់នៅក្នុងផ្នែក 1.2។ GFA អាចស្នើសុំវិធានការកែប្រែ ឬអាចផ្អាកវិញ្ញាបនប័ត្រ ក្នុងករណីដែលពាក្យបណ្តឹងបានគេបង្ហាញឱ្យឃើញថាពេញចិត្ត។ GFA នឹងដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ហើយជូនដំណឹងទៅដល់ភាគីដើមបណ្តឹង អំពីបណ្តាសកម្មភាពដែលបានអនុវត្ត និងលទ្ធផលនៃការស៊ើបអង្កេត។ GFA នឹងរក្សាទុកឯកសារសំណុំរឿងនៃការប្តឹងតវ៉ាបានទទួលយក និងបណ្តាសកម្មភាពដែលបានអនុវត្ត។

2.8. ការសម្រេចចិត្តដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងនឹងត្រូវបានយកទៅពិនិត្យ និងអនុម័តដោយបុគ្គលិករបស់ GFA ដែលជាអ្នកមិនចូលរួមនៅក្នុងការស៊ើបអង្កេត វាយតម្លៃដែលទាក់ទងទៅនឹងការប្តឹងតវ៉ា។

2.9. នៅពេលទទួលបានពាក្យបណ្តឹងភ្លាម គឺ GFA នឹងឆ្លើយតបពាក្យបណ្តឹងជាបឋម អំពីការប្តឹងតវ៉ាដែលទាក់ទងទៅនឹងសកម្មភាពវិញ្ញាបនប័ត្រ ដែលអនុវត្តដោយ GFA ឬទេ ក្នុងករណីចាំបាច់ GFA អាចភ្ជាប់បន្ថែមច្បាប់ចម្លងនៃសេចក្តីព្រាងនេះផែនការអនុវត្តដែលទាក់ទងទៅនឹងការដោះស្រាយការប្តឹងតវ៉ា ក្នុងរយៈពេលពីរ (2) សប្តាហ៍ បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យបណ្តឹង និងស៊ើបអង្កេតបណ្តាមូលហេតុ ហើយបញ្ជាក់ច្បាស់បណ្តាផែនការអនុវត្តដែលបានស្នើឡើង ដើម្បីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងក្នុងរយៈពេល 3 (បី) ខែ បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យបណ្តឹង។

2.10. GFA នឹងទទួលយកពាក្យប្តឹងតវ៉ាទាំងអស់ដែលទាក់ទងទៅនឹងភាគីបានផ្តល់វិញ្ញាបនប័ត្រ GFA FSC របស់ FSC។

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

2.12. GFA នឹងមិនបង្ហាញអត្តសញ្ញាណរបស់ដើមបណ្តឹងទាក់ទងទៅនឹងអតិថិជន ប្រសិនបើភាគីដើមបណ្តឹងមានការស្នើ។

2.14. ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់ត្រូវបានផ្ទេរទៅឱ្យបុគ្គលិករបស់ GFA ដើម្បីស៊ើបអង្កេត និងជួយដោះស្រាយ។ ពាក្យបណ្តឹងណាដែលទាក់ទងទៅនឹងបុគ្គលិក និងវាយតម្លៃបុគ្គលិករបស់ GFA នឹងត្រូវបានបញ្ជូនទៅឱ្យនាយកប្រតិបត្តិរបស់ GFA ដើម្បីដោះស្រាយ ហើយពាក្យបណ្តឹងណាដែលទាក់ទងទៅនឹងនាយកប្រតិបត្តិរបស់ GFA នឹងត្រូវបានបញ្ជូនទៅឱ្យស៊ើបអង្កេតដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាលរបស់ GFA ។

2.15. ការស៊ើបអង្កេត និងដោះស្រាយការប្តឹងតវ៉ាមួយ អាចត្រូវបានវាយតម្លៃ ត្រួតពិនិត្យដោយចែជន្យនៅឯកន្លែងកើតហេតុ ឬ ស៊ើបអង្កេតតាមវាយតម្លៃ ត្រួតពិនិត្យដូចផែនការវាយតម្លៃផ្ទៃក្នុងនៃបណ្តាអង្គភាពសាខាមូលដ្ឋាន ឬការិយាល័យដៃគូរបស់ GFA អាចត្រូវបានរៀបចំដើម្បីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងផងដែរ។

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

2.17. ភាគីដើមបណ្តឹងនឹងបានជូនដំណឹងអំពីលទ្ធផលនៃការស៊ើបអង្កេត និងផែនការធ្វើសកម្មភាពណាមួយដែលបានអនុវត្ត។

2.18. ក្នុងករណីប្តឹងតវ៉ាអំពីវិញ្ញាបនប័ត្រ FSC បើសិនភាគីដើមបណ្តឹងមិនពេញចិត្តនឹងលទ្ធផលនៃការស៊ើបអង្កេតនោះ 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. ភាគីដើមបណ្តឹងមិនមានសិទ្ធិស្នើ GFA សំណងការចំណាយ ឬការខូចខាតបង់ណាមួយនោះទេ។

3.2. ពាក្យបណ្តឹងដែលឆ្លងតាមរយៈពាក្យចចាមអារ៉ាម ឬសំបុត្រអនាមិក និងបានសម្តែងការមិនពេញចិត្ត ដែលមិនបានបង្ហាញថាពាក្យបណ្តឹងពិតជារបស់ម្ចាស់បណ្តឹង ឬភាគីទីបី គឺមិនត្រូវបានចាត់ទុក និងជួយដោះស្រាយនោះទេ។ ស្រដៀងគ្នានេះដែរ ពាក្យបណ្តឹងដែលបានបង្ហោះនៅលើគេហទំព័រ ឬប្រព័ន្ធកាសែត ប្រសិនបើមិនបានដោះស្រាយស្របតាមនីតិវិធី គឺពាក្យបណ្តឹងនេះនឹងមិនបានទទួលយក និងជួយដោះស្រាយទេ។

3.3. GFA មានសិទ្ធិដើម្បីបន្ថែម លុបចោល ឬផ្លាស់ប្តូរនីតិវិធីប្តឹងតវ៉ានេះ 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