

**1. ภูมิหลัง**

1.1 GFA Certification GmbH (GFA)

คือบริษัทนานาชาติที่เชี่ยวชาญด้านการรับรองบุคคลที่สาม

1.2 ภายใต้ขอบเขตการรับรองคุณภาพ จะมีการให้บริการดังนี้

a) การรับรองการบริหารจัดการป่าไม้ (FM) ตามมาตรฐาน FSC®- (FSC®A000511) และ/หรือมาตรฐาน PEFC™-(PEFC/04-04-0099)

b) การรับรองเครือข่ายการดูแล (COC) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองจาก FSC, PEFC และ RSPO

1.3 GFA มีกระบวนการร้องเรียนที่มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

a) เพื่อลงทะเบียนและชี้แจงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับลูกค้าของ ("ผู้ถือใบรับรอง") จากผู้ถือผลประโยชน์ร่วม GFA

b) เพื่อลงทะเบียนและชี้แจงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ โดยผู้ถือผลประโยชน์ร่วมและลูกค้าของ GFA GFA

c) เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องได้รับการรายงานในระดับที่สูงขึ้นนั้น ได้รับการบ่งชี้และจัดการอย่างเหมาะสม

**2. ข้อร้องเรียนจากผู้ถือผลประโยชน์ร่วมและลูกค้าของ GFA**

2.1 ผู้ถือผลประโยชน์ร่วมและลูกค้าของ GFA อาจต้องการลงทะเบียนข้อร้องเรียนกับ GFA

เกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารจัดการของผู้ถือใบรับรอง FSC, PEFC, RSPO หรือกิจกรรมการบริหารจัดการการรับรองของ GFA

2.2 GFA

สามารถมีส่วนร่วมในการจัดการกับข้อร้องเรียนเมื่อเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของ มาตรฐาน FSC, มาตรฐาน PEFC, มาตรฐาน RSPO SCC มาตรฐาน หรือข้อกำหนดของโปรแกรมการรับรองของ GFA

2.3 หากต้องการได้รับการยอมรับและได้รับการจัดประเภทเป็นข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกส่งไปยัง GFA (ดูรายละเอียดการติดต่อด้านล่าง)

เป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นภาษาเยอรมันหรือภาษาอังกฤษ หรือในกรณีของการรับรอง FSC FM

จะถูกส่งเป็นภาษาท้องถิ่นตามรายงานสรุปสาธารณะที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ FSC (www.info.fsc.org)

ข้อร้องเรียนควรมีคำอธิบายโดยละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์ของพื้นฐานการร้องเรียนและประกอบด้วยหลักฐานเพื่อพิสูจน์ข้อร้องเรียนนั้นๆ

2.4 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับลูกค้าของ GFA ควรได้รับการพิสูจน์ด้วยหลักฐานตามความเป็นจริงและคำอธิบายที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานที่ วันที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.5 ผู้ถือใบรับรองทุกคนจะต้องมีระบบการร้องเรียนของตัวเองเพื่อชี้แจงข้อร้องเรียนที่แจ้งโดยผู้ถือผลประโยชน์ร่วม ดังนั้นข้อร้องเรียนใดๆ

เกี่ยวกับผู้ถือใบรับรองจะถูกส่งไปยังผู้ถือใบรับรองคนดังกล่าวเป็นอันดับแรก และดำเนินการผ่านระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้ถือใบรับรองก่อนที่จะถูกส่งไปยัง GFA

2.6 หากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการตอบกลับหรือเชื่อว่าไม่ได้รับการตอบกลับที่เพียงพอ ข้อร้องเรียนนั้นควรได้รับการชี้แจงและส่งไปยัง GFA (ดูรายละเอียดการติดต่อด้านล่าง)

2.7 GFA จะตรวจสอบข้อร้องเรียน รวบรวม และยืนยันข้อมูลที่เป็นทั้งหมด (เท่าที่จะทำได้)

เพื่อดำเนินการกับข้อร้องเรียนและตัดสินความเกี่ยวข้องของข้อร้องเรียน

GFA จะตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการดังกล่าวใน 1.2 GFA อาจออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขหรืออาจระงับใบรับรองในกรณีที่มีการพิสูจน์ข้อร้องเรียน

GFA จะตอบกลับผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการและผลการตรวจสอบ GFA จะเก็บบันทึกข้อร้องเรียนที่ได้รับและการดำเนินการที่ได้กระทำไป

2.8 การตัดสินใจแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นกระทำโดย หรือตรวจสอบและอนุมัติโดยพนักงาน GFA

ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

2.9 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว GFA

จะให้คำตอบเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองที่ GFA รับผิดชอบหรือไม่ และหากจำเป็น

จะรวมถึงโครงสร้างแนวทางการดำเนินการที่เสนอเพื่อติดตามข้อร้องเรียนภายใน สอง (2) สัปดาห์หลังจากได้รับข้อร้องเรียน

และจะมีการตรวจสอบข้อกล่าวหาและระบุการดำเนินการที่เสนอทั้งหมดในการตอบรับต่อข้อร้องเรียนภายในสาม (3) เดือนหลังจากได้รับข้อร้องเรียน

2.10 GFA จะลงทะเบียนข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือใบรับรอง GFA FSC กับ FSC

2.11 GFA จะตอบกลับข้อร้องเรียนเป็นภาษาเยอรมันหรือภาษาอังกฤษ หรือในกรณีของการรับรอง FSC FM

จะตอบกลับเป็นภาษาท้องถิ่นตามรายงานสรุปสาธารณะที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ FSC (www.info.fsc.org)

2.12 GFA

จะไม่เปิดเผยชื่อของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับลูกค้าหากผู้ร้องเรียนร้องขอเป็นพิเศษ

2.13 ข้อร้องเรียนจะได้รับการจัดสรรให้กับสมาชิกพนักงานเพื่อตรวจสอบและตอบกลับ ข้อร้องเรียนที่มีต่อพนักงาน GFA

และผู้ตรวจสอบจะได้รับการจัดสรรให้กับผู้อำนวยการการบริหารจัดการของ GFA และการร้องเรียนเกี่ยวกับผู้อำนวยการการบริหารจัดการของ GFA

นั้นจะได้รับการจัดสรรให้กับบอร์ดที่ปรึกษาของ GFA เพื่อทำการตรวจสอบ

2.14 การตรวจสอบและการติดตามข้อร้องเรียนอาจเกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม เฝ้าระวังที่ไม่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

หรืออาจมีการตรวจสอบในการตรวจติดตามเฝ้าระวังตามกำหนดเวลาที่กำหนด อาจมีการจัดให้มีการตรวจสอบภายในของบริษัทในเครือในพื้นที่หรือสำนักงาน

พันธมิตรของ GFA เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

2.15 เจ้าหน้าที่ จะตรวจสอบไฟล์และตัดสินใจว่าจะดำเนินการแก้ไขใดๆ GFA

ที่เหมาะสมและจะใช้วิธีการใดในการดำเนินการ ในการพิจารณาไฟล์ GFA อาจเรียกใช้ความเชี่ยวชาญของสมาชิกบอร์ดตัดสินการรับรองของ GFA

หรือผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ ตามความเหมาะสม

2.16 ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งเกี่ยวกับผลการตรวจสอบและการดำเนินการใดๆ ที่เกิดขึ้นตามมา

2.17 หากเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง และผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจกับผลการตรวจสอบ ผู้ร้องเรียนอาจส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้อำนวยการการบริหารจัดการของ ASI

ตามที่อยู่ดังต่อไปนี้ ASI - Assurance Services International GmbH Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany

โทรศัพท์: +49 228 227237- 0 แฟกซ์: +49 228 227237- 30 อีเมล: asi-info@asi-assurance.org

**3. ข้อผูกพันทั่วไป**

3.1 ผู้ร้องเรียนไม่สามารถเรียกค่าเสียหายใดๆ จาก GFA เพื่อชดเชยค่าใช้จ่ายหรือความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้น

3.2 ข้อร้องเรียนตามคำบอกเล่าหรือการส่งข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ และการแสดงความไม่พึงพอใจที่ไม่ได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นข้อร้องเรียนที่แจ้งโดย

ผู้ร้องเรียนหรือบุคคลที่สาม รวมถึงการร้องเรียนที่ถูกแจ้งและเผยแพร่ เช่น บนเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

จะไม่ได้รับการดำเนินการตามขั้นตอนการร้องเรียนนี้และจะไม่ได้รับการยอมรับ แต่จะถือว่าเป็นความคิดเห็นของผู้ถือผลประโยชน์ร่วมและจะได้รับการชี้แจงในระหว่างการตรวจสอบครั้งต่อไป

3.3 GFA ขอสงวนสิทธิ์ในการเพิ่ม ลบ หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนนี้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

**4. รายละเอียดข้อมูลติดต่อ**

GFA Certification GmbH Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Germany

โทรศัพท์: +49 40 5247431- 0 แฟกซ์: +49 40 5247431- 999 อีเมล: info@gfa-cert.com