



ព័ត៌មានសង្ខេបអំពីនីតិវិធីសម្រាប់ការដាក់និងដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ានិងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ដែលទាក់ទងទៅនឹងវិញ្ញាបនបត្រអេហ្វអេសអេសនៅជីវីអេសឆេស

ឯកសារនេះសង្ខេបអំពីរបៀបដែលអតិថិជនឬអ្នកពាក់ព័ន្ធអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ាឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ទៅអង្គការវិញ្ញាបនបត្រអេហ្វអេសអេសអេសអេសអេសអេសអេស (ខាងក្រោម TÜV SÜD) ទាក់ទងនឹងការបញ្ជាក់ពី FSC Chain-of-Custody (CoC) និងរបៀបដែលបណ្តឹងនិងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវបានដោះស្រាយ។ ក្នុងករណីដែលពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងនឹងសកម្មភាពរបស់អតិថិជនជីវីអេសអេសយើងសូមលើកទឹកចិត្តអ្នកប្តឹងតវ៉ា ឲ្យទាក់ទងអតិថិជនដោយផ្ទាល់ជាមុនសិននិងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបណ្តឹងរបស់ពួកគេដើម្បីដោះស្រាយជម្លោះប្រសិនបើអាច។

ទាក់ទងនឹងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍សូមកត់សម្គាល់ថាពួកគេត្រូវតែដាក់ពាក្យបណ្តឹងក្នុងរយៈពេល 14 ថ្ងៃប្រតិទិនបន្ទាប់ពីការជូនដំណឹងអំពីសេចក្តីសម្រេច។

ការដាក់ពាក្យបណ្តឹងនិងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍

បណ្តឹងតវ៉ានិងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍នឹងត្រូវធ្វើជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ (តាមអ៊ីមែលអ៊ីមែលទូរសារឬលិខិត) ទៅ៖
TÜV SÜD Czech s.r.o.
Quality Manager of FSC Certification Body
Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, សាធារណរដ្ឋឆែក
អ៊ីមែល៖ quality@tuv-sud.cz, ទូរស័ព្ទ. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

បណ្តឹងតវ៉ាឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍រួមមាន៖

- ការពិពណ៌នាយ៉ាងច្បាស់អំពីបណ្តឹងតវ៉ាឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍
- ភ័ស្តុតាងគោលបំណងដើម្បីគាំទ្រដល់ធាតុនីមួយៗឬចំណុចនៃបណ្តឹងតវ៉ាឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍។
- ឈ្មោះនិងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកផ្ញើ
- សេចក្តីថ្លែងការណ៍ច្បាស់លាស់ប្រសិនបើអ្នកប្តឹងតវ៉ាចង់រក្សាអនាមិក។

ជំហានសម្រាប់ដំណើរការបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍និងបណ្តឹង

1. ១. ក្នុងរយៈពេល ៥ (៥)
ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការTÜV SÜDនៃកទទួលស្គាល់ជាលាយលក្ខណ៍អក្សរអំពីការទទួលពាក្យបណ្តឹងឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍។
2. នៅពេលពាក្យបណ្តឹងឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវបានទទួលក្រុមដើម្បីតាមដានបណ្តឹងសាទុក្ខឬបណ្តឹងត្រូវបានតែងតាំង។
3. ក្នុងរយៈពេលពីរ (២)
សប្តាហ៍ជីវីអេសអេសឆែកផ្តល់ចម្លើយដំបូងរួមទាំងគ្រោងនៃសកម្មភាពដែលបានស្នើឡើងនិងក្រុមសំរាប់ការតាមដាន។
ក្នុងករណីមានទំនាស់ផលប្រយោជន៍ជាមួយសមាជិកក្រុមអ្នកប្តឹងតវ៉ាឬអ្នកប្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវកំណត់អត្តសញ្ញាណនេះហើយក្រុមអាចនឹងត្រូវផ្លាស់ប្តូរ។
តាមតម្រូវការការស៊ើបអង្កេតស៊ីជម្រៅត្រូវបានអនុវត្តដោយក្រុម។
ការចំណាយសម្រាប់ការស៊ើបអង្កេតបែបនេះត្រូវបានប៉ាន់ប្រមាណជាមុននិងទាក់ទងទៅអ្នកប្តឹងឧទ្ធរណ៍ឬអ្នកប្តឹងតវ៉ា។
ខណៈពេលដែលអេសឌីអេសឌីមានគោលបំណងធ្វើឱ្យមានដំណើរការវាយតម្លៃប្រកបដោយតម្លាភាពនិងតម្លាភាពការចំណាយសម្រាប់ដំណើរការនេះមិនអាចត្រូវបានធ្វើឡើងដោយឌីអេសអេសឌីតែមួយគត់។
TÜV SÜDរក្សាសិទ្ធិក្នុងការគិតថ្លៃលើការស៊ើបអង្កេតអាស្រ័យលើលក្ខណៈនៃបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ឬបណ្តឹង។
4. របាយការណ៍អំពីការស៊ើបអង្កេតនិងការសន្និដ្ឋានទាក់ទងនឹងបណ្តឹងឬការប្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវបានប្រគល់ជូនប្រធានគ្រប់គ្រងគុណភាពជីវីអេសអេស (ក្រុមប្រឹក្សាផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រ)
ដែលយល់ព្រមឬបដិសេធរបាយការណ៍។

5. ៥. ចុងក្រោយក្នុងរយៈពេល ៣ (៣)

ខែបន្ទាប់ពីទទួលពាក្យបណ្តឹងឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍សេចក្តីសំរេចរបស់អេសឌីអេសត្រូវបានសរសេរជាលាយលក្ខណ៍អក្សរទៅអ្នកប្តឹងតវ៉ាឬអ្នកប្តឹងឧទ្ធរណ៍។

អ្នកប្តឹងតវ៉ាអាចបញ្ជូនបណ្តឹងតវ៉ាឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍របស់ខ្លួនទៅធានារ៉ាប់រងសេវាកម្មអន្តរជាតិអាយ។ អេស។ អាយ។ អេស។ អេសក្នុងករណីមាន៖

- អ្នកប្តឹងតវ៉ាមិនយល់ស្របនឹងការឆ្លើយតបពី TÜV SÜD ឬ
- បញ្ហានេះមិនទាន់ត្រូវបានដោះស្រាយតាមរយៈការអនុវត្តពេញលេញនៃនីតិវិធីរបស់ឌី។ អេដ។ អេស
- អ្នកប្តឹងតវ៉ាមិនពេញចិត្តនឹងវិធីដោះស្រាយឌី។ អេស។ ឌ។

ក្នុងករណីបែបនេះដំណើរការរៀងខ្លួន ASI-PRO-20-104- ពាក្យបណ្តឹងត្រូវអនុវត្ត។ ព័ត៌មានបន្ថែមអាចរកបាននៅលើគេហទំព័រអេសអាយអាយ។: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

ជាជំហានចុងក្រោយអ្នកប្តឹងតវ៉ាអាចអនុវត្តតាមនីតិវិធីបណ្តឹងតវ៉ា FSC ដូចមានចែងក្នុងនីតិវិធី FSC រៀងៗខ្លួន (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.