



ສະຫຼຸບຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຂັ້ນຕອນການຍື່ນ ແລະ ແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ການອຸທອນທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຢັ້ງຢືນ FSC® ທີ່ TÜV SÜD Czech

ເອກະສານສະບັບນີ້ໄດ້ສະຫຼຸບວິທີທີ່ລູກຄ້າ ຫຼື ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງສາມາດຍື່ນ ຄໍາຮ້ອງທຸກ ຫຼື ການອຸທອນ ຕໍ່ອົງການຢັ້ງຢືນ FSC ທີ່ TÜV SÜD Czech s.r.o. (ພາຍໃຕ້ TÜVSÜD) ກ່ຽວກັບການຢັ້ງຢືນ FSC ຂອງ ລະບົບ ຕ່ອງໂສ້ໄມ້ສົນເຂົ້າ-ສົນອອກ (COC) ແລະ ວິທີການແກ້ໄຂການຮ້ອງທຸກ ແລະ ການອຸທອນ ດັ່ງກ່າວ.

ໃນກໍລະນີການຮ້ອງທຸກແມ່ນກ່ຽວຂ້ອງກັບກົດໝາຍ ຂອງລູກຄ້າ TÜV SÜD, ພວກເຮົາຈະຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ ຮ້ອງທຸກ ຕິດຕໍ່ພົວພັນລູກຄ້າໂດຍກົງ ແລະ ນໍາໃຊ້ລະບົບການຮ້ອງທຸກຂອງພວກເຮົາ, ເພື່ອແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ຖ້າເປັນໄປໄດ້.

ກ່ຽວກັບການອຸທອນ, _____ ໃຫ້ສໍາເກດວ່າພວກເຮົາຕ້ອງຖືກຍື່ນເອກະສານອຸທອນພາຍໃນ 14 ວັນຕາມເວລາໃນປະຕິທິນ ຫຼັງຈາກແຈ້ງການຕັດສິນ.

ການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ການອຸທອນ

ຄໍາຮ້ອງທຸກ ແລະ ການອຸທອນຈະຕ້ອງຖືກສົ່ງໂດຍການຂຽນລາຍລັກອັກສອນ (ໂດຍທາງອີເມວ, ແຟັກ ຫຼື ຈົດ ໝາຍ) ດັ່ງ:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

ຜູ້ຈັດການດ້ານຄຸນນະພາບຂອງໜ່ວຍງານຢັ້ງຢືນ FSC

Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, Czech Republic

ອີເມວ: quality.cz@tuvsud.com, ໂທລະສັບ. +420 239 046 800, ແຟັກ +420 239 046 805

ຄໍາຮ້ອງທຸກ ຫຼື ຄໍາ ອຸທອນລວມມີ:

- ລາຍລະອຽດຂອງການຮ້ອງທຸກ ຫຼື ການອຸທອນ;
- ຫຼັກຖານທີ່ເປັນຈິງ (ຮູບປະທໍາ) ເພື່ອສະໜັບສະໜູນແຕ່ລະອົງປະກອບ ຫຼື ຮູບແບບຂອງການຮ້ອງທຸກ ຫຼື ການອຸທອນ;
- ຊື່ແລະຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງຜູ້ຍື່ນເອກະສານ;
- ຄໍາຖະແຫຼງທີ່ຈະແຈ້ງ ຖ້າຜູ້ຮ້ອງທຸກບໍ່ປະສົງອອກນາມ.

ຂັ້ນຕອນໃນການດໍາເນີນການອຸທອນ ແລະ ຄໍາຮ້ອງທຸກ

1. ພາຍໃນຫ້າ (5) ວັນລັດຖະການ, TÜVSÜD Czech ຮັບຮູ້ການຮັບເອົາຄໍາ ຮ້ອງທຸກ ຫຼື ການອຸທອນ ໂດຍການຂຽນເປັນລາຍລັກອັກສອນ.
2. ເມື່ອໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ ຫຼື ການອຸທອນແລ້ວ, ກໍ່ມີການແຕ່ງຕັ້ງທີມງານເພື່ອຕິດຕາມການອຸທອນ ຫຼື ຄໍາຮ້ອງ ທຸກ.
3. ພາຍໃນສອງ (2) ອາທິດ, TÜV SÜD Czech ໃຫ້ຄໍາ ຕອບໃນເບື້ອງຕົ້ນ, ລວມທັງໂຄງຮ່າງຂອງແຜນທີ່ສະ ເໜີໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ ແລະ ທີມງານເພື່ອຕິດຕາມ.
ໃນກໍລະນີທີ່ມີການຂັດແຍ່ງກ່ຽວກັບຜົນປະໂຫຍດຂອງສະມາຊິກໃນທີມ, ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ຫຼື ຜູ້ອຸທອນ ຄວນຊີ້ແຈ້ງ ປະເດັນນີ້, ແລະ ທີມງານກໍ່ອາດຈະຖືກປ່ຽນ.
ອີງໃສ່ຕາມຄວາມຕ້ອງການ, _____ ການດໍາເນີນການສືບສວນຢ່າງເລິກເຊິ່ງແມ່ນດໍາເນີນໂດຍທີມງານ. ຄໍາໃຊ້ຈ່າຍສໍາ ລັບການສືບສວນດັ່ງກ່າວແມ່ນຖືກຄາດຄະເນລ່ວງໜ້າ ແລະ ສື່ສານກັບຜູ້ອຸທອນ ຫຼື ຜູ້ຮ້ອງທຸກຢ່າງກົງໄປກົງມາ. ໃນຂະນະທີ່ TÜVSÜDມີຈຸດປະສົງ ເພື່ອຂະບວນການການປະເມີນຜົນທີ່ຍຸຕິທໍາ ແລະ ໂປ່ງໃສ, ແຕ່ຄໍາ ໃຊ້ຈ່າຍສໍາລັບຂະບວນການນີ້ແມ່ນບໍ່ສາມາດຮັບຜິດຊອບໂດຍ TÜVSÜD ເທົ່ານັ້ນ. TÜVSÜD ສະຫງວນ ສິດທີ່ຈະຄິດຄໍາໃຊ້ຈ່າຍ ສໍາລັບການສືບສວນ ໂດຍຂຶ້ນກັບລັກສະນະຂອງການອຸທອນ ຫຼື ຄໍາ ຮ້ອງທຸກ.
4. ບົດລາຍງານກ່ຽວກັບການສືບສວນ ແລະ ການສະຫຼຸບກ່ຽວກັບການຮ້ອງທຸກ ຫຼື ການອຸທອນໄດ້ຖືກນໍາ ສະເໜີຕໍ່ຜູ້ຈັດການດ້ານຄຸນນະພາບຂອງ TÜV SÜD (ຫຼື ສະພາການຢັ້ງຢືນ), ຜູ້ທີ່ອະນຸມັດ ຫຼື ປະຕິເສດ ບົດລາຍງານ.
5. ລໍາສຸດພາຍໃນສາມ (3) ເດືອນຫຼັງຈາກໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ ຫຼື ການອຸທອນ, ການຕັດສິນຂອງ TÜVSÜD ໄດ້ຖືກສື່ສານເປັນລາຍລັກອັກສອນຕໍ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ຫຼື ຜູ້ອຸທອນ.



ຜູ້ຮ້ອງທຸກສາມາດສົ່ງຄໍາຮ້ອງທຸກ ຫຼື ຄໍາ ອຸທອນຂອງຕົນໄປທີ່ Assurance Services International GmbH (ASI) ໃນກໍລະນີ:

- ຜູ້ຮ້ອງຮຽນບໍ່ເຫັນດີນໍາຄໍາຕອບຮັບຈາກ TÜV SÜD, ຫຼື
- ປະເດັນດັ່ງກ່າວບໍ່ໄດ້ຖືກແກ້ໄຂໂດຍຜ່ານຂັ້ນຕອນການປະຕິບັດຂອງ TÜVSÜD ຢ່າງເຕັມຮູບແບບ, ຫຼື
- ຜູ້ຮ້ອງທຸກບໍ່ພໍໃຈກັບວິທີການທີ່ TÜVSÜD ຈັດການກັບຄໍາຮ້ອງທຸກ.

ໃນກໍລະນີດັ່ງກ່າວ, ຂັ້ນຕອນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ASI-PRO-20-104- ການຮ້ອງທຸກຕ້ອງຖືກນໍາໃຊ້. ຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມສາມາດຫາໄດ້ຢູ່ໃນເວັບໄຊທ໌ ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

ໃນຂັ້ນຕອນສຸດທ້າຍ, ຜູ້ຮ້ອງທຸກອາດຈະປະຕິບັດຕາມຂັ້ນຕອນການຮ້ອງທຸກຂອງ FSC ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນຂັ້ນຕອນຂອງ FSC ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ (FSC-PRO-01-008): <https://connect.fsc.org/participate/complaints>.