

عملية تقديم الشكاوى وآليات التعامل معها

يجب أن يتضمن مقدم الشكاوى وصفًا واضحًا للشكاوى أو الملاحظات المتعلقة بالتغذية الراجعة. بحيث يجب تقديم دليل موضوعي (مادي) لدعم كل جزء (عنصر) من أجزاء الشكاوى أو الملاحظات المتعلقة بالتغذية الراجعة ، إضافة إلى الاسم وبيانات التواصل الخاصة بمقدم الشكاوى (البريد الإلكتروني أو العنوان البريدي)

الملخص والتوقيت (الجدول الزمني) للتعامل مع الشكاوى:

- إستلام الشكاوى
- الإقرار بإستلام الشكاوى
- تقديم الرد الأولي، بما في ذلك الخطوط العريضة لمسار العمل المقترح من GCL
- لمتابعة الشكاوى في غضون أسبوعان من تاريخ إستلام الشكاوى
- إبقاء مقدم الشكاوى على علم بالتقدم الذي يتم إنجازه في تقييم الشكاوى
- التحقيق في الإدعاءات وتحديد جميع الإجراءات المقترحة في التوصيات خلال ثلاثة أشهر من تاريخ إستلام الشكاوى
- إبلاغ مقدم (مقدمي) الشكاوى عند إعتبار الشكاوى مغلقة، وهذا يعني أن GCL قد قامت بجمع والتحقق جميع المعلومات الضرورية، وحققت في الشكاوى، واتخذت قرارًا بشأن الشكاوى والمشتكي، وردت على مقدم الشكاوى.
- يتمتع مقدم الشكاوى بفرصة إحالة شكواه إلى هيئات الاعتماد مثل UKAS و IOAS و ASI ... في حال لم يتم حل المشكلة من خلال التنفيذ الكامل لإجراءات GCL الخاصة، أو في حال كان مقدم الشكاوى لا يوافق على التوصيات والإستنتاجات التي توصلت إليها GCL و/أو غير راضٍ عن الطريقة التي تعاملت بها GCL مع الشكاوى. وكخطوة نهائية، يمكن إحالة الشكاوى إلى مالكي النظام مثل FSC ، Textile exchange ، GOTS ...

يتم إرسال نموذج الشكاوى إلى GCL من خلال:

البريد الإلكتروني: info@gcl-intl.com

الفاكس: +44 (0) 845 548 9004

عنوان المكتب الرئيسي

شركة GCL الدولية المحدودة

الطابق الأول - ديفونشاير هاوس وان مايفير بالاس - لندن ، W1J 8AJ ،

المملكة المتحدة .

في حالة استلام الشكاوى بالفاكس/نسخة مطبوعة، يجب تطبيق الجداول الزمنية من تاريخ إستلام المستندات في المكتب الرئيسي لشركة GCL .

يجب الحفاظ على سرية تفاصيل مقدم الشكاوى، في حال طلب مقدم الشكاوى من الشركة GCL الحفاظ على سرية هويته.

ملاحظة: الجداول الزمنية المذكورة أعلاه مخصصة لبرنامج ، FSC وقد يكون للبرامج المختلفة جداول زمنية مختلفة. يرجى الاتصال بـ *GCL International Ltd* للحصول على مزيد من التفاصيل بخصوص الجداول الزمنية.

عملية تقديم الاستئناف (الإعترض على الحكم- النتيجة) وآليات التعامل معها

يجب أن يتم تقديم جميع الاعتراضات على الحكم (الطعون) كتابيًا من قبل المستأنف، موضحًا الأسباب بما في ذلك وصف واضح للإستئناف (الإعترض)

الملخص والتوقيت (الجدول الزمني) للتعامل مع الاعتراضات (الإستئناف):

- إستملا
- الإستمناف (الإعترض)
- الإقرار
- بإستملا الإستمناف (الإعترض)
- تقديم الرد الأولي، بما في ذلك موجز لمسار العمل المقترح من *GCL* لمتابعة الاستئناف في غضون أسبوعان من تاريخ إستملا الاستئناف (الإعترض)
- إبقاء المستأنف (المستأنفين) على علم بالتقدم المحرز في تقييم الإستئناف
- التحقيق في الإستئناف وتحديد جميع الإجراءات المقترحة في التوصيات في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ استملا الاستئناف (الإعترض)
- إبلاغ المستأنف عند اعتبار الاستئناف مغلقًا، مما يعني أن *GCL* قد بجمع والتحقق جميع المعلومات الضرورية، وحققت في الاستئناف، واتخذت قرارًا بشأن الإستئناف والمستأنف، وردت على مقدم المستأنف.
- يتمتع المستأنف بفرصة إحالة استئنافه إلى هيئات الاعتماد مثل *UKAS* و *IOAS* و *ASI* ... في حال لم يتم حل المشكلة من خلال التنفيذ الكامل لإجراءات *GCL* الخاصة، أو إذا كان المستأنف لا يوافق على التوصيات التي توصلت إليها *GCL* و/ أو غير راضي عن الطريقة التي تعاملت بها *GCL* مع الاستئناف. وكخطوة نهائية ، يمكن إحالة الاستئناف إلى مالكي النظام مثل *FSC* ، *Textile Exchange* ، *GOTS* ...

البريد الإلكتروني: info@gcl-intl.com

الفاكس: +44 (0) 845 548 9004

عنوان المكتب الرئيسي

شركة *GCL* الدولية المحدودة

الطابق الأول - ديفونشاير هاوس وان مايفير بالاس - لندن ، W1J 8AJ ،

المملكة المتحدة .

في حالة استلام الإستئناف (الإعتراض) بالفاكس/ النسخة المطبوعة ، يجب تطبيق الجداول الزمنية من تاريخ إستلام المستندات في المكتب الرئيسي لشركة GCL .

ملاحظة : الجداول الزمنية المذكورة أعلاه مخصصة لبرنامج FSC ، وقد يكون للبرامج المختلفة جداول زمنية مختلفة. يرجى الاتصال بـ GCL International Ltd للحصول على مزيد من التفاصيل بخصوص الجداول الزمنية.