

## การรับและกระบวนการสำหรับการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดที่ชัดเจนของข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอนั้น รวมถึงหลักฐานที่จะสนับสนุนแต่ละข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอนั้น และชื่อผู้ร้องพร้อมทั้งข้อมูลการติดต่อกลับ (เช่น อีเมล, ที่อยู่, เบอร์โทร)

สรุป/ กรอบเวลาสำหรับการรับมือข้อร้องเรียน

- รับข้อร้องเรียน
- แจ้งการรับทราบข้อร้องเรียน
- แจ้งการรับข้อร้องเรียนเบื้องต้น, รวมถึงการอธิบายนโยบายและขั้นตอนการแก้ไขของ GCL เพื่อติดตามข้อร้องเรียนภายใน 2 สัปดาห์หลังจากได้รับข้อร้องเรียน
- แจ้งความคืบหน้าของการสอบสวนข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเสมอ
- สอบสวนข้อร้องเรียนและระบุวิธีการแก้ไขทั้งหมดภายใน 3 เดือนหลังจากได้รับข้อร้องเรียน
- การแจ้งเตือนผู้ร้องเรียนสถานการณ์ปิดข้อร้องเรียน หมายถึง GCL จะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น, ข้อร้องเรียนที่ได้สอบสวนแล้ว, รับฟังการตัดสินใจของผู้ร้องเรียน และตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน
- ผู้ร้องเรียนมีโอกาสในการในการส่งเรื่องให้หน่วยงานรับรองได้ เช่น UKAS, IOAS, ASI หรืออื่นๆ หากประเด็นปัญหาไม่ถูกแก้ไขผ่านการแก้ไขตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของ GCL หรือถ้าผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับการสรุปผลของ GCL และ/หรือ ไม่พึงพอใจในการรับเรื่องร้องเรียนของ GCL สุดท้ายนี้ข้อร้องเรียนอาจถูกอ้างอิงถึง Scheme Owner เช่น FSC, Textile Exchange, GOTS และอื่นๆ

ส่งฟอร์มข้อร้องเรียนหา GCL ได้ที่

**Email:** - [info@gcl-intl.com](mailto:info@gcl-intl.com)

**Fax:** +44 (0) 845 548 9004

**HO Address:**

GCL International Ltd.,

Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ,  
United Kingdom.

ในกรณีการส่ง Fax หรือจดหมาย การนับวันได้รับข้อร้องเรียนจะยึดถือตามวันที่เอกสารได้ส่งถึงที่ออฟฟิศของ GCL

ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับ หากผู้ร้องเรียนได้ถูกขอให้ GCL International Ltd เก็บข้อมูลเป็นความลับ

**หมายเหตุ:** ข้อความข้างต้นเป็นกรอบเวลาของโปรแกรม FSC สำหรับโปรแกรมอื่นอาจมีกรอบเวลาที่ต่างกัน โปรดติดต่อ GCL international Ltd สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับกรอบเวลา

### **การรับและกระบวนการสำหรับอุทธรณ์**

การอุทธรณ์ทั้งหมดต้องถูกเขียนโดยผู้ขออุทธรณ์ ระบบสาเหตุและรายละเอียดคำขออุทธรณ์ที่ชัดเจน หลักฐานที่จะสนับสนุนแต่ละองค์ประกอบหรือส่วนหนึ่งของข้ออุทธรณ์ และชื่อผู้ขออุทธรณ์พร้อมทั้งข้อมูลการติดต่อกลับ (เช่น อีเมล, ที่อยู่, เบอร์โทร)

สรุป/ กรอบเวลาสำหรับการรับมือข้อร้องเรียน

- รับคำขออุทธรณ์
- แจ้งการรับทราบคำขออุทธรณ์
- แจ้งการรับคำขออุทธรณ์เบื้องต้น, รวมถึงการอธิบายนโยบายและขั้นตอนการแก้ไขของ GCL เพื่อติดตามคำขออุทธรณ์ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากได้รับคำขออุทธรณ์
- แจ้งความคืบหน้าของการสอบสวนคำขออุทธรณ์ให้ผู้ร้องเรียนเสมอ
- สอบสวนคำขออุทธรณ์และระบุวิธีการแก้ไขทั้งหมดภายใน 3 เดือนหลังจากรับคำขออุทธรณ์
- การแจ้งเตือนผู้ขออุทธรณ์สถานการณ์ปิดข้อร้องเรียน หมายถึง GCL จะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น, คำขออุทธรณ์ที่ได้สอบสวนแล้ว, รับฟังการตัดสินใจของผู้อุทธรณ์ และตอบสนองต่อผู้อุทธรณ์

- ผูุ้ทธรณ์มีโอกาสในการในการส่งเรื่องให้หน่วยงานรับรองได้ เช่น UKAS, IOAS, ASI หรืออื่นๆ หากประเด็นปัญหาไม่ถูกแก้ไขผ่านการแก้ไขตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของ GCL หรือถ้าผูุ้ทธรณ์ไม่เห็นด้วยกับการสรุปผลของ GCL และ/หรือ ไม่พึงพอใจในการรับเรื่องอุทธรณ์ของ GCL สุดท้ายนี้ คำขออุทธรณ์อาจถูกอ้างอิงถึง Scheme Owner เช่น FSC, Textile Exchange, GOTS และอื่นๆ

### ส่งฟอร์มข้อร้องเรียนหา GCL ได้ที่

**Email:** - [info@gcl-intl.com](mailto:info@gcl-intl.com)

**Fax:** +44 (0) 845 548 9004

**HO Address:**

GCL International Ltd.,

Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ,  
United Kingdom.

ในกรณีการส่ง Fax หรือจดหมาย การนับวันได้รับข้อร้องเรียนจะยึดถือตามวันที่

เอกสารได้ส่งถึงที่ออฟฟิศของ GCL

**หมายเหตุ:** ข้อความข้างต้นเป็นกรอบเวลาของโปรแกรม FSC สำหรับโปรแกรมอื่น อาจมีกรอบเวลาที่ต่างกัน โปรดติดต่อ GCL international Ltd สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม สำหรับกรอบเวลา