Complaint Lodging and Handling Process

Şikayet bildirimi ve İnceleme Süreci

Şikayetçi, şikayet ya da geri bildiriminin net bir tanımını yapmalıdır. Şikayet ya da geri bildirimin her parçasını destekleyecek objektif kanıt ve şikayetçinin adı ile iletişim bilgileri (email ya da posta adresi) sunulmalıdır.

Şikayet değerlendirme süreci özeti / zaman çizelgesi

- Şikayet belgesi
- Şikayet belgesinin tanınması
- Şikayeti takip eden 2 hafta içerisinde alınması teklif edilen aksiyonların bir özetinin de dahil olduğu erken bir yanıt sunulur
- Şikayet değerlendirme sürecinde şikayetçiler bilgilendirilir
- Şikayet alındıktan sonra 3 ay içerisinde iddialar araştırılr ve nihayete vardırmak için bütün teklif edilen aksiyonlar belirtilir.
- Şikayetçiler, şikayet kapatıldığı takdirde bilgilendirilir; bu GCL'nin gerekli bütün bilgileri topladığı, şikayeti soruşturduğu, bir karar aldığı ve şikayetçiye bildirdiği anlamına gelir
- Şikayetçinin, GCL'nin bütün kendi prosedürleriyle şikayet çözülmediği takdirde ya da şikayetçi GCL'nin vardığı sonuçla tatmin olmadığı, sonuca katılmadığı durumlardda şikayetini Akreditasyon Kuruluşlarına (UKAS, IOAS, ASI vb.) sevk etme hakkı vardır. Nihai adım olarak şikayet Şema Sahiplerine (FSC, Textile Exchange, GOTS) sevk edilebilir.

GCL'ye şikayette bulunmak için:

Email: - **info@gcl-intl.com**
Fax: +44 (0) 845 548 9004
Merkez Ofis Adresi:
GCL International Ltd.,
1, St Mark Street, London, E1 8DA,
United Kingdom.

Fax, yazılı şikayet gibi durumlarda belgelerin GCL merkez ofise ulaşma süresi de şikayet sürecine dahil edilir.

Şikayetçi detayları, şikayetçinin gizli kalma talebi varsa, gizli tutulacaktır.

Not: Yukarıda bahsedilen zaman çizelgesi FSC programı içindir; farklı programların çizelgeleri farklı olabilir. Zaman çizelgeleriyle alakalı GCL International ile iletişime geçiniz.

İtiraz bildirimi ve İnceleme Süreci

İtirazlar, itirazın net bir tanımını da içeren gerekçelerin belirtildiği yazılı bir belge ile yapılır. İtirazın her elementini destekleyecek objektif kanıtlar ve itirazcının adı ile iletişim bilgileri sunulmalıdır.

Summary / Timelines for handling an appeal

- İtiraz belgesi
- İtiraz belgesinin tanınması
- İtirazı takip eden 2 hafta içerisinde alınması teklif edilen aksiyonların bir özetinin de dahil olduğu erken bir yanıt sunulur
- İtiraz değerlendirme sürecinde itirazcılar bilgilendirilir
- İtirazdan sonra 3 ay içerisinde iddialar araştırılr ve nihayete vardırmak için bütün teklif edilen aksiyonlar belirtilir.
- İtirazcılar, itiraz dosyası kapatıldığı takdirde bilgilendirilir; bu GCL'nin gerekli bütün bilgileri topladığı, itirazı incelediği, bir karar aldığı ve itirazcıya bildirdiği anlamına gelir
- İtiraz sahibinin, GCL'nin bütün kendi prosedürleriyle itiraz çözülmediği takdirde ya da itiraz sahibi GCL'nin vardığı sonuçla tatmin olmadığı, sonuca katılmadığı durumlardda itirazını Akreditasyon Kuruluşlarına (UKAS, IOAS, ASI vb.) sevk etme hakkı vardır. Nihai adım olarak itiraz Şema Sahiplerine (FSC, Textile Exchange, GOTS) sevk edilebilir.

GCL'ye şikayette bulunmak için:

Email: - info@gcl-intl.com
Fax: +44 (0) 845 548 9004
Merkez Ofis Adresi:
GCL International Ltd.,
1, St Mark Street, London, E1 8DA,
United Kingdom.

Fax, yazılı itiraz gibi durumlarda belgelerin GCL merkez ofise ulaşma süresi de şikayet sürecine dahil edilir.

İtiraz sahibi detayları, itiraz sahibinin gizli kalma talebi varsa, gizli tutulacaktır.

Not: Yukarıda bahsedilen zaman çizelgesi FSC programı içindir; farklı programların çizelgeleri farklı olabilir. Zaman çizelgeleriyle alakalı GCL International ile iletişime geçiniz.