

Ghi nhận phản nàn và quá trình giải quyết

Mọi phản nàn cần phải được trình bày dưới dạng văn bản bao gồm việc mô tả rõ những vấn đề phản nàn. Cần phải có bằng chứng khách quan cho những khía cạnh liên quan đến phản nàn, tên người phản nàn và thông tin liên hệ (*địa chỉ email hoặc địa chỉ bưu điện*) phải được cung cấp trong văn bản phản nàn.

Tóm tắt/ thời gian cho việc giải quyết phản nàn

1. Tiếp nhận phản nàn
2. Làm rõ nội dung phản nàn.
3. Đưa ra phản hồi ban đầu bao gồm kế hoạch kiến nghị hành động tiếp theo của GCL đối với phản nàn trong vòng 2 tuần kể từ khi nhận phản nàn.
4. Thông báo tiến trình đánh giá phản nàn.
5. Điều tra phản nàn và làm rõ những hành động đã được đề nghị để đưa ra kết luận trong vòng 03 tháng từ khi nhận được phản nàn.
6. Thông báo phản nàn khi phản nàn đã được xem xét kết luận, điều đó có nghĩa GCL đã tiến hành tập hợp, kiểm tra, điều tra tất cả các thông tin cần thiết liên quan đến để đưa ra quyết định đối với vấn đề phản nàn và phản hồi đến người phản nàn.
7. Những phản nàn tiếp tục có thể chuyển lên các tổ chức Công nhận UKAS, IOAS, ASI,... nếu vấn đề không được giải quyết một cách đầy đủ thông qua các thủ tục của GCL hoặc không đồng ý, hài lòng với những kết luận đã được đưa ra bởi GCL hoặc cũng có thể được gửi tới đại diện các tổ chức liên quan khác như: FSC, Textile Exchange, GOTS,...

Địa chỉ gửi phản nàn đến GCL :

Email: - info@gcl-intl.com

Fax: +44 (0) 845 548 9004

Địa chỉ của trụ sở chính:

GCL International Ltd.,

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

Trường hợp phản nàn được gửi tới dạng bản fax thì thời gian giải quyết phản nàn sẽ được tính từ thời điểm trụ sở chính GCL nhận được bản fax này .

Chi tiết phản nàn sẽ được bảo mật khi người phản nàn yêu cầu GCL bảo mật.

Lưu ý : Thời gian giải quyết phản nàn đề cập ở trên áp dụng cho hệ thống FSC, những hệ thống khác nhau sẽ có thời gian giải quyết khác nhau. Vui lòng liên hệ với GCL để biết rõ hơn chi tiết về thời gian giải quyết.

Ghi nhận khiếu nại và quá trình giải quyết

Mọi khiếu nại cần phải được trình bày dưới dạng văn bản bao gồm việc mô tả rõ những vấn đề khiếu nại. Cần phải có bằng chứng khách quan cho những khía cạnh liên quan đến khiếu nại, tên người khiếu nại và thông tin liên hệ (*địa chỉ email hoặc địa chỉ bưu điện*) phải được cung cấp trong văn bản khiếu nại.

Tóm tắt/ thời gian cho việc giải quyết khiếu nại

1. Tiếp nhận khiếu nại
2. Làm rõ nội dung khiếu nại.
3. Đưa ra phản hồi ban đầu bao gồm kế hoạch kiến nghị của hành động tiếp theo của GCL đối với khiếu nại trong vòng 2 tuần kể từ khi nhận khiếu nại.
4. Thông báo tiến trình đánh giá khiếu nại.
5. Điều tra khiếu nại và làm rõ những hành động đã được đề nghị để đưa ra kết luận trong vòng 03 tháng từ khi nhận được khiếu nại.
6. Thông báo khiếu nại khi khiếu nại đã được xem xét kết luận, điều đó có nghĩa GCL đã tiến hành tập hợp, kiểm tra, điều tra tất cả các thông tin cần thiết liên quan đến để đưa ra quyết định đối với khiếu nại và phản hồi đến người khiếu nại.
7. Những khiếu nại tiếp tục có thể chuyển lên các tổ chức Công nhận UKAS, IOAS, ASI,... nếu vấn đề không được giải quyết một cách đầy đủ thông qua các thủ tục của GCL hoặc không đồng ý, hài lòng với những kết luận đã được đưa ra bởi GCL hoặc cũng có thể được gửi tới đại diện các tổ chức liên quan khác như: FSC, Textile Exchange, GOTS,...

Địa chỉ gửi khiếu nại đến GCL:

Email: - info@gcl-intl.com

Fax: +44 (0) 845 548 9004

Địa chỉ của trụ sở chính:

GCL International Ltd.,

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

Trường hợp khiếu nại được gửi tới dạng bản fax thì thời gian giải quyết khiếu nại sẽ được tính từ thời điểm trụ sở chính GCL nhận được bản fax này .

Lưu ý : Thời gian giải quyết khiếu nại đề cập ở trên áp dụng cho hệ thống FSC, những hệ thống khác nhau sẽ có thời gian giải quyết khác nhau. Vui lòng liên hệ với GCL để biết rõ hơn chi tiết về thời gian giải quyết.