

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version)

សេចក្តីសង្ខេបនៃនីតិវិធីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង និងការអំពាវនាវ (កំណែសាធារណៈ)

1. OBJECTIVE

១. គោលបំណង

The purpose of this procedure is to communicate the standard process to all stakeholders to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner.

គោលបំណងនៃនីតិវិធីនេះ គឺដើម្បីជូនដំណើរការស្តង់ដារទៅកាន់ភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ដើម្បីធានាថា ពាក្យបណ្តឹង និងការអំពាវនាវទាំងអស់ ត្រូវបានដោះស្រាយដោយវិជ្ជាជីវៈ និងដោយមានទំនួលខុសត្រូវ។

ESTS DEFINITIONS

និយមន័យរបស់ ESTS

Complaint: An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to ESTS relating to the certification, auditing or verification activities of ESTS and/or the certification activities of the clients certified by ESTS.

ពាក្យបណ្តឹង: ការបង្ហាញនូវអារម្មណ៍មិនពេញចិត្តដោយបុគ្គល ឬអង្គការណាមួយ ដែលបានដាក់ស្នើទៅកាន់ ESTS ទាក់ទងនឹងសកម្មភាពផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រ សវនកម្ម ឬការផ្ទៀងផ្ទាត់របស់ ESTS និង/ឬសកម្មភាពផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រ របស់អតិថិជនដែលបានទទួលវិញ្ញាបនបត្រពី ESTS។

Note: The **Complaint** could be also the **Grievance** expressed by any interested party related to the certification, auditing or verification activities delivered by ESTS.

ចំណាំ: **ពាក្យបណ្តឹង** ក៏អាចជា **ការកត់** ដែលបានបង្ហាញដោយភាគីពាក់ព័ន្ធនាមួយ ទាក់ទងនឹងសកម្មភាពផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រ សវនកម្ម ឬការផ្ទៀងផ្ទាត់ ដែលបានផ្តល់ដោយ ESTS។

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, a Complaint shall include:

ក្នុងបរិបទនៃកម្មវិធីផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រ សវនកម្ម ឬការផ្ទៀងផ្ទាត់របស់ ESTS ពាក្យបណ្តឹងត្រូវរួមមាន:

- a) Name and contact information of the complainant, and
- ក) ឈ្មោះ និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកបណ្តឹង និង
- b) A clear description of the issue, and
- ខ) ការពិពណ៌នាអំពីបញ្ហាឱ្យបានច្បាស់លាស់ និង
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
- គ) ភស្តុតាងដើម្បីគាំទ្រធាតុ ឬផ្នែកនីមួយៗនៃពាក្យបណ្តឹង។

Appeal: A request by the client to the ESTS for reconsideration of a certification, auditing or verification Decision or Decision made by ESTS relating to that client.

ការអំពាវនាវ: សំណើរបស់អតិថិជនទៅកាន់ ESTS សម្រាប់ការពិចារណាឡើងវិញអំពីសេចក្តីសម្រេចទាក់ទងនឹងការផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រ សវនកម្ម ឬការផ្ទៀងផ្ទាត់ ឬសេចក្តីសម្រេចណាមួយដែល ESTS បានធ្វើទាក់ទងនឹងអតិថិជននោះ។

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, an Appeal shall include:

ក្នុងបរិបទនៃកម្មវិធីផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រ សវនកម្ម ឬការផ្ទៀងផ្ទាត់របស់ ESTS ការអំពាវនាវត្រូវរួមមាន:

- a) Name and contact information of the submitter, and
- ក) ឈ្មោះ និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកដាក់ស្នើ និង
- b) A clear description of the issue, and
- ខ) ការពិពណ៌នាអំពីបញ្ហាឱ្យបានច្បាស់លាស់ និង
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
- គ) ភស្តុតាងដើម្បីគាំទ្រធាតុ ឬផ្នែកនីមួយៗនៃការអំពាវនាវ។



2. GENERAL PRINCIPLES

២. គោលការណ៍ទូទៅ

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

ការដាក់ស្នើ ការស៊ើបអង្កេត និងការសម្រេចចុងក្រោយចំពោះពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវ ត្រូវតែជៀសវាងពីអំពើរើសអើងណាមួយលើភាគី។ ដំណើរការនេះ ត្រូវតែគ្រប់គ្រងដោយភាពសម្ងាត់។

The aggrieved party could send Complaints and Appeals to ESTS Integrity Committee (hereafter called ESTS IC) by email, the email address (integrity@estsglobal.com) is available on the ESTS website: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

ភាគីដែលមានការខូចខាតអាចផ្ញើពាក្យបណ្តឹង និងការអំពាវនាវទៅក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសុចរិតរបស់ ESTS (ហៅកាត់ថា ESTS IC) តាមរយៈអ៊ីមែល។ អាសយដ្ឋានអ៊ីមែល (integrity@estsglobal.com) មានបង្ហាញនៅលើគេហទំព័រ ESTS: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>។

If a complaint is raised against the clients certified, audited or verified by ESTS, ESTS shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant.

បើមានពាក្យបណ្តឹងលើអតិថិជនដែលបានបញ្ជាក់ សវនកម្ម ឬផ្ទៀងផ្ទាត់ដោយ ESTS នោះ ESTS ត្រូវរក្សាភាពអនាមិករបស់អ្នកបណ្តឹងជាមួយអតិថិជនរបស់ពួកគេ ប្រសិនបើអ្នកបណ្តឹងបានស្នើសុំ។

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant ESTS services for processing. The relevant ESTS services is responsible for gathering and verifying all necessary information (as far as possible) to progress the complaint or appeal to a decision. The decision resolving the complaint or appeal shall be reviewed and approved by the person not involved in the evaluation related to the complaint or appeal.

ពាក្យបណ្តឹង និងការអំពាវនាវដែលទទួលបាន ត្រូវតែចុះកំណត់ត្រា ហើយព័ត៌មានលម្អិតត្រូវផ្ញើទៅកាន់ផ្នែកពាក់ព័ន្ធរបស់ ESTS ដើម្បីដំណើរការ។ ផ្នែកពាក់ព័ន្ធនោះមានភារកិច្ចប្រមូល និងផ្ទៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានដែលចាំបាច់ (តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន) ដើម្បីអោយពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវអាចដល់សេចក្តីសម្រេច។ សេចក្តីសម្រេចដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវ ត្រូវបានពិនិត្យឡើងវិញ និងអនុម័តដោយបុគ្គលមិនពាក់ព័ន្ធនឹងការវាយតម្លៃទាក់ទងនឹងពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវ។

ESTS shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used.

ESTS ត្រូវឆ្លើយតបចំពោះពាក្យបណ្តឹង និងការអំពាវនាវដោយប្រើភាសាដូចគ្នា ឬត្រូវព្រមព្រៀងជាមួយអ្នកដាក់ស្នើអំពីភាសាដែលនឹងប្រើ។

Complainant has the opportunity to refer their complaint to the Accreditation Body (AB), including ASI (AB for FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, etc.), JAS-ANZ (AB for BRCGS), SAAS (AB for SA8000 program), among others, if the issue has not been resolved through the full implementation of the present procedure, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by ESTS and/or is dissatisfied by the way the ESTS handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to the Program/Scheme Owner, including FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI, among others.

អ្នកបណ្តឹងមានឱកាសយោងពាក្យបណ្តឹងរបស់ខ្លួនទៅកាន់ អង្គការពង្រឹងការទទួលស្គាល់ (AB) ដូចជា ASI (AB សម្រាប់ FSC; MSC; ASC; RSPO ជាដើម), JAS-ANZ (AB សម្រាប់ BRCGS) និង SAAS (AB សម្រាប់កម្មវិធី SA8000) ជាដើម។ បើបញ្ហាមិនត្រូវបានដោះស្រាយតាមរយៈការអនុវត្តនីតិវិធីនេះទាំងស្រុង ឬបើអ្នកបណ្តឹងមិនព្រមព្រៀងនឹងសេចក្តីសន្និដ្ឋានដែល ESTS បានឈានដល់ និង/ឬមិនពេញចិត្តនឹងវិធីដែល ESTS បានដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង នោះជាជំហានចុងក្រោយ ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបានផ្ញើទៅម្ចាស់កម្មវិធី/គម្រោង ដូចជា FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS និង SAI ជាដើម។

3. OVERALL PROCESS STEPS

៣. ជំហានសរុបនៃដំណើរការ

For each complaint or appeal, the following points must be followed:



សម្រាប់ពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវនីមួយៗ ត្រូវតែអនុវត្តតាមចំណុចដូចខាងក្រោម៖

1) Upon receipt a Complaints or Appeals, ESTS IC shall confirm whether the complaint or appeal relates to ESTS certification, auditing or verification activities for which ESTS is responsible and, if so, ESTS IC shall determine which relevant ESTS service is responsible to address it.

១) ពេលទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវ ESTS IC ត្រូវបញ្ជាក់ថា ពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវទាក់ទងនឹងសកម្មភាពផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រ សវនកម្ម ឬការផ្ទៀងផ្ទាត់របស់ ESTS ដែល ESTS មានទំនួលខុសត្រូវឬអត់។ ប្រសិនបើមាន ESTS IC ត្រូវកំណត់ថាផ្នែកណាមួយរបស់ ESTS មានទំនួលខុសត្រូវក្នុងការដោះស្រាយ។

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, the Program Manager is appointed. If the Program Manager is involved in the evaluation process (audit or decision making) related to the complaint or appeal, a new qualified internal independent person is appointed by ESTS IC.

បន្ទាប់មក ត្រូវតែដាក់ឱ្យក្នុងឯករាជ្យផ្ទៃក្នុងដែលមានសមត្ថភាពសមស្រប។ តាមលំនាំដើម ត្រូវតែដាក់ឱ្យក្នុងកម្មវិធី។ ប្រសិនបើអ្នកគ្រប់គ្រងកម្មវិធីពាក់ព័ន្ធនឹងដំណើរការវាយតម្លៃ (សវនកម្ម ឬការធ្វើសេចក្តីសម្រេច) ទាក់ទងនឹងពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវ នោះ ESTS IC ត្រូវតែដាក់ឱ្យក្នុងឯករាជ្យផ្ទៃក្នុងថ្មីម្នាក់ដែលមានសមត្ថភាព។

2) If the Complaints or Appeals are acceptable, ESTS IC shall acknowledge receipt of a complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by the Program Manager or a qualified internal independent person, if different.

២) បើពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវអាចទទួលយកបាន ESTS IC ត្រូវបញ្ជាក់ការទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវតាមរយៈអ៊ីមែល។ ពាក្យបណ្តឹង និងការអំពាវនាវត្រូវតែចុះកំណត់ត្រាដោយអ្នកគ្រប់គ្រងកម្មវិធី ឬបុគ្គលឯករាជ្យផ្ទៃក្នុងដែលមានសមត្ថភាព ប្រសិនបើខុសគ្នា។

3) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall provide an initial response, including an outline of the ESTS proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal.

៣) អ្នកគ្រប់គ្រងកម្មវិធី (ឬបុគ្គលឯករាជ្យផ្ទៃក្នុងដែលមានសមត្ថភាព ប្រសិនបើខុសគ្នា) ត្រូវផ្តល់ការឆ្លើយតបដំបូង រួមទាំងគម្រោងសកម្មភាពដែល ESTS ផ្តល់ជូនដើម្បីដំណើរការតាមពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវ ក្នុងរយៈពេលពីរ (២) សប្តាហ៍ ក្រោយពេលទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវ។

4) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall monitor the results and keep the complainant(s) / appellant(s) informed of progress in evaluating the complaint or appeal, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of relevant ESTS services manager.

៤) អ្នកគ្រប់គ្រងកម្មវិធី (ឬបុគ្គលឯករាជ្យផ្ទៃក្នុងដែលមានសមត្ថភាព ប្រសិនបើខុសគ្នា) ត្រូវត្រួតពិនិត្យលទ្ធផល និងជូនដំណឹងដល់អ្នកបណ្តឹង / អ្នកអំពាវនាវអំពីវឌ្ឍនភាពនៃការវាយតម្លៃពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវ និងបានស៊ើបអង្កេតអំពើក្លែងបន្លំ និងកំណត់សកម្មភាពទាំងអស់ដែលបានស្នើសុំ ក្នុងការឆ្លើយតបចំពោះពាក្យបណ្តឹង ក្នុងរយៈពេល ៣ ខែ ក្រោយពេលទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ដោយមានការគាំទ្រពីអ្នកគ្រប់គ្រងសេវាកម្មពាក់ព័ន្ធរបស់ ESTS។

5) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) and ESTS IC shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant/ appellant once the complaint or appeal is considered to be closed, meaning that the ESTS has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant/appellant.

៥) អ្នកគ្រប់គ្រងកម្មវិធី (ឬបុគ្គលឯករាជ្យផ្ទៃក្នុងដែលមានសមត្ថភាព ប្រសិនបើខុសគ្នា) និង ESTS IC ត្រូវពិនិត្យ និងអនុម័តសេចក្តីសម្រេចដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ឬការអំពាវនាវ ហើយជូនដំណឹងដល់អ្នកបណ្តឹង ឬអ្នកអំពាវនាវ នៅពេលពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានចាត់ទុកថាបានបិទ។ មានន័យថា ESTS បានប្រមូល និងផ្ទៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានចាំបាច់ទាំងអស់ ស៊ើបអង្កេតអំពើក្លែងបន្លំ ធ្វើសេចក្តីសម្រេចលើពាក្យបណ្តឹង ហើយបានឆ្លើយតបទៅកាន់អ្នកបណ្តឹង / អ្នកអំពាវនាវ។