

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version)

สรุปกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนและอุทธรณ์
(ฉบับสาธารณะ)

1. OBJECTIVE

1. วัตถุประสงค์

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.

วัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้คือการสื่อสารขั้นตอนมาตรฐานไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ทั้งหมดจะได้รับการจัดการอย่างมืออาชีพและมีความรับผิดชอบ

ESTS DEFINITIONS

คำจำกัดความของ 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.

ข้อร้องเรียน): การแสดงความไม่พอใจโดยบุคคลหรือองค์กรใด ๆ ที่ยื่นต่อ ESTS เกี่ยวกับกิจกรรมการรับรอง การตรวจสอบ หรือการตรวจยืนยันของ ESTS และ/หรือกิจกรรมการรับรองของลูกค้าที่ได้รับการรับรองโดย 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.

หมายเหตุ: ข้อร้องเรียนอาจเป็นข้อร้องทุกข์ที่แสดงออกโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง การตรวจสอบ หรือการตรวจยืนยันที่ ESTS จัดทำขึ้น

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

ในบริบทของโปรแกรมการรับรอง การตรวจสอบ หรือการตรวจยืนยันของ ESTS ข้อร้องเรียนจะต้องประกอบด้วย:

- a) Name and contact information of the complainant, and
- a) ชื่อและข้อมูลติดต่อของผู้ร้องเรียน และ
- b) A clear description of the issue, and
- b) คำอธิบายที่ชัดเจนของปัญหา และ
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
- c) หลักฐานสนับสนุนสำหรับแต่ละองค์ประกอบหรือประเด็นของข้อร้องเรียน

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.

การอุทธรณ์: คำร้องจากลูกค้าที่ส่งถึง ESTS เพื่อขอให้พิจารณาใหม่เกี่ยวกับการตัดสินใจด้านการรับรอง การตรวจสอบ หรือการตรวจยืนยัน หรือการตัดสินใจอื่นที่ ESTS ทำขึ้นเกี่ยวกับลูกค้านั้น

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

ในบริบทของโปรแกรมการรับรอง การตรวจสอบ หรือการตรวจยืนยันของ ESTS การอุทธรณ์จะต้องประกอบด้วย:

- a) Name and contact information of the submitter, and
- a) ชื่อและข้อมูลติดต่อของผู้ยื่นคำร้อง และ
- b) A clear description of the issue, and
- b) คำอธิบายที่ชัดเจนของปัญหา และ
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
- c) หลักฐานสนับสนุนสำหรับแต่ละองค์ประกอบหรือประเด็นของการอุทธรณ์

2. GENERAL PRINCIPLES

2. หลักการทั่วไป

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

การยื่น การสืบสวน และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ต้องหลีกเลี่ยงการกระทำที่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กระบวนการนี้ต้องถูกจัดการอย่างเป็นความลับ

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>.

ฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถส่งข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ไปยัง คณะกรรมการจริยธรรม ESTS (ESTS IC) ทางอีเมล ที่อยู่อีเมล (integrity@estsglobal.com) มีอยู่บนเว็บไซต์ 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.

หากมีข้อร้องเรียนขึ้นต่อเกี่ยวกับลูกค้าที่ได้รับการรับรอง ตรวจสอบ หรือยืนยันโดย ESTS, ESTS ต้องเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียนต่อหน้าลูกค้าของตน หากผู้ร้องขอสิ่งนี้

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.

ข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ที่ได้รับจะต้องถูกบันทึก และรายละเอียดถูกส่งต่อไปยังหน่วยงาน ESTS ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ หน่วยงาน ESTS ที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ในการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลที่เป็นทั้งหมด (เท่าที่สามารถทำได้) เพื่อนำข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ไปสู่การตัดสินใจ การตัดสินใจแก้ไขข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ต้องได้รับการตรวจสอบและอนุมัติโดยบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการประเมินข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์นั้น

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

ESTS ต้องตอบกลับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ในภาษาเดียวกัน หรือจะตกลงกับผู้ยื่นเกี่ยวกับภาษาที่ใช้ก็ได้

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.

ผู้ร้องเรียนมีโอกาสดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของตนไปยัง หน่วยงานรับรอง (AB) เช่น ASI (AB สำหรับ FSC, MSC, ASC, RSPO ฯลฯ), JAS-ANZ (AB สำหรับ BRCGS) และ SAAS (AB สำหรับโปรแกรม SA8000) เป็นต้น หากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขผ่านการดำเนินการตามขั้นตอนนี้อย่างสมบูรณ์ หรือหากผู้ร้องไม่เห็นด้วยกับข้อสรุปที่ ESTS ได้ข้อสรุปและ/หรือไม่พอใจกับวิธีการที่ ESTS จัดการกับข้อร้องเรียน ในขั้นตอนสุดท้าย ข้อร้องเรียนสามารถถูกส่งต่อไปยัง เจ้าของโปรแกรม/โครงการ เช่น FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS และ SAI

3. OVERALL PROCESS STEPS

3. ขั้นตอนโดยรวมของกระบวนการ

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

สำหรับข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์แต่ละเรื่อง จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้:

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.

1) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ ESTS IC ต้องยืนยันว่าข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์นั้นเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง การตรวจสอบ หรือการตรวจยืนยันของ ESTS ที่ ESTS มีหน้าที่รับผิดชอบหรือไม่ และหากใช่ ESTS IC ต้องกำหนดหน่วยงาน ESTS ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหน้าที่จัดการเรื่องนี้

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.

จากนั้นจะต้องแต่งตั้งบุคคลอิสระภายในที่มีคุณสมบัติเหมาะสม โดยปกติแล้ว ผู้จัดการโปรแกรม จะได้รับการแต่งตั้ง หากผู้จัดการโปรแกรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมิน (การตรวจสอบหรือการตัดสินใจ) ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ ESTS IC จะต้องแต่งตั้งบุคคลอิสระภายในที่มีคุณสมบัติใหม่

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.

2) หากข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ได้รับการยอมรับ ESTS IC จะต้องยืนยันการรับข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ผ่านทางอีเมล ข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ต้องถูกบันทึกโดยผู้จัดการโปรแกรมหรือบุคคลอิสระภายในที่มีคุณสมบัติ หากแตกต่างกัน

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.

3) ผู้จัดการโปรแกรม (หรือบุคคลอิสระภายในที่มีคุณสมบัติ หากแตกต่างกัน) ต้องให้คำตอบเบื้องต้น รวมถึงแผนการดำเนินงานที่เสนอโดย ESTS เพื่อติดตามข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ ภายในสอง (2) สัปดาห์นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์

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.

4) ผู้จัดการโปรแกรม (หรือบุคคลอิสระภายในที่มีคุณสมบัติ หากแตกต่างกัน) ต้องติดตามผลลัพธ์และแจ้งให้ผู้ร้อง/ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบถึงความคืบหน้าในการประเมินข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ และต้องสืบสวนข้อกล่าวหาและกำหนดการดำเนินการทั้งหมดที่เสนอเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 3 เดือนนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้จัดการบริการ ESTS ที่เกี่ยวข้อง

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.

5) ผู้จัดการโปรแกรม (หรือบุคคลอิสระภายในที่มีคุณสมบัติ หากแตกต่างกัน) และ ESTS IC ต้องทบทวนและอนุมัติการตัดสินใจแก้ไขข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ และแจ้งให้ผู้ร้องหรือผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบเมื่อข้อร้องเรียนถือว่าเสร็จสิ้น หมายความว่า ESTS ได้รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลที่เป็นทั้งหมด สืบสวนข้อกล่าวหา ตัดสินใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และตอบกลับผู้ร้อง/ผู้ยื่นอุทธรณ์แล้ว