

Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version) *Ringkasan Prosedur Penyelesaian Aduan & Rayuan* (Versi Awam)

1. OBJECTIVE

1. OBJEKTIF

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.

Tujuan prosedur ini adalah untuk menyampaikan proses standard kepada semua pihak berkepentingan bagi memastikan bahawa semua aduan dan rayuan ditangani dengan cara yang profesional dan bertanggungjawab.

ESTS DEFINITIONS

TAKRIFAN 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.

Aduan: *Penyataan ketidakpuasan hati oleh mana-mana individu atau organisasi yang dikemukakan kepada ESTS berkaitan dengan aktiviti pensijilan, audit atau pengesahan oleh ESTS dan/atau aktiviti pensijilan klien yang disijilkan oleh 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.

Nota: Aduan juga boleh merujuk kepada Grievance yang dinyatakan oleh mana-mana pihak berkepentingan berkaitan dengan aktiviti pensijilan, audit atau pengesahan yang dilaksanakan oleh ESTS.

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

Dalam konteks program pensijilan, audit atau pengesahan ESTS, sebuah Aduan hendaklah merangkumi:

- a) Name and contact information of the complainant, and
- a) Nama dan maklumat hubungan pengadu, dan*
- b) A clear description of the issue, and
- b) Penerangan jelas mengenai isu tersebut, dan*
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
- c) Bukti untuk menyokong setiap elemen atau aspek aduan tersebut.*

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.

Rayuan: *Permohonan oleh pelanggan kepada ESTS untuk mempertimbangkan semula keputusan pensijilan, audit atau pengesahan atau keputusan yang dibuat oleh ESTS berkaitan dengan pelanggan tersebut.*

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

Dalam konteks program pensijilan, audit atau pengesahan ESTS, sebuah Rayuan hendaklah merangkumi:

- a) Name and contact information of the submitter, and
- a) Nama dan maklumat hubungan pengemudi, dan*
- b) A clear description of the issue, and
- b) Penerangan jelas mengenai isu tersebut, dan*
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
- c) Bukti untuk menyokong setiap elemen atau aspek rayuan tersebut.*

2. GENERAL PRINCIPLES

2. PRINSIP UMUM

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

Penyampaian, penyiasatan dan keputusan terhadap aduan atau rayuan hendaklah mengelakkan sebarang tindakan diskriminasi terhadap pihak yang terlibat. Proses ini mestilah diuruskan secara sulit.

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>.

Pihak yang terjejas boleh menghantar Aduan dan Rayuan kepada Jawatankuasa Integriti ESTS (yang selanjutnya dipanggil ESTS IC) melalui e-mel. Alamat e-mel (integrity@estsglobal.com) boleh didapati di laman web 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.

Jika ada aduan yang dibuat terhadap klien yang disertifikasikan, diaudit atau diverifikasi oleh ESTS, ESTS akan mengekalkan anonimitas pengadu berhubung dengan klien mereka, jika ini diminta oleh pengadu.

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.

Aduan dan rayuan yang diterima mesti direkodkan dan butirannya dihantar ke perkhidmatan ESTS yang berkaitan untuk diproses. Perkhidmatan ESTS yang berkaitan bertanggungjawab untuk mengumpul dan mengesahkan semua maklumat yang diperlukan (sejauh mungkin) untuk memproses aduan atau rayuan ke arah keputusan. Keputusan yang menyelesaikan aduan atau rayuan hendaklah disemak dan diluluskan oleh seseorang yang tidak terlibat dalam penilaian berkaitan dengan aduan atau rayuan tersebut.

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

ESTS akan memberikan jawapan terhadap Aduan dan Rayuan dalam bahasa yang sama, atau akan bersetuju dengan pengemudi mengenai bahasa yang digunakan.

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.

Pengadu mempunyai peluang untuk merujuk aduannya kepada Badan Pentauliahan (AB), seperti ASI (AB untuk FSC; MSC; ASC; skema RSPO, dsb.), JAS-ANZ (AB untuk BRCGS) dan SAAS (AB untuk program SA8000), dsb. Jika isu tersebut tidak diselesaikan melalui pelaksanaan penuh prosedur ini, atau jika pengadu tidak bersetuju dengan kesimpulan yang dicapai oleh ESTS dan/atau tidak berpuas hati dengan cara ESTS menangani aduan tersebut, sebagai langkah terakhir, aduan tersebut boleh dirujuk kepada Pemilik Program/Skem, seperti FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS dan SAI, dsb.

3. OVERALL PROCESS STEPS

3. LANGKAH-LANGKAH PROSES SECARA UMUM

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

Bagi setiap aduan atau rayuan, perkara berikut mesti diikuti:

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) Setelah menerima Aduan atau Rayuan, ESTS IC hendaklah mengesahkan sama ada aduan atau rayuan tersebut berkaitan dengan aktiviti pensijilan, audit atau pengesahan ESTS yang mana ESTS bertanggungjawab, dan jika ya, ESTS IC hendaklah menentukan perkhidmatan ESTS yang berkaitan yang bertanggungjawab untuk menangannya.

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.

Kemudian, seseorang yang berkecualan dan bebas dari dalam organisasi akan dilantik, secara lalai, Pengurus Program akan dilantik. Jika Pengurus Program terlibat dalam proses penilaian (audit atau pembuatan keputusan) yang berkaitan dengan aduan atau rayuan, seorang individu yang berkecualan dan bebas akan dilantik oleh ESTS IC.

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) Jika Aduan atau Rayuan diterima, ESTS IC hendaklah mengakui penerimaan aduan atau rayuan melalui e-mel. Aduan dan rayuan mesti direkodkan oleh Pengurus Program atau individu berkecualan yang bebas, jika berbeza.

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) Pengurus Program (atau individu berkecualan yang bebas, jika berbeza) akan memberikan respons awal, termasuk gambaran keseluruhan tindakan yang dicadangkan oleh ESTS untuk mengikut perkembangan aduan atau rayuan, dalam tempoh dua (2) minggu selepas menerima aduan atau rayuan.

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) Pengurus Program (atau individu berkecualan yang bebas, jika berbeza) hendaklah memantau hasilnya dan memaklumkan kepada pengadu/pemohon rayuan mengenai perkembangan dalam menilai aduan atau rayuan, serta menyiasat tuduhan-tuduhan tersebut dan menyatakan semua tindakan yang dicadangkan sebagai respons terhadap aduan dalam tempoh 3 bulan selepas menerima aduan dengan sokongan pengurus perkhidmatan ESTS yang berkaitan.

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) Pengurus Program (atau individu berkecualan yang bebas, jika berbeza) dan ESTS IC hendaklah menyemak dan meluluskan keputusan yang menyelesaikan aduan atau rayuan, dan memberitahu pengadu atau pemohon rayuan apabila aduan dianggap ditutup, yang bermaksud ESTS telah mengumpul dan mengesahkan semua maklumat yang diperlukan, menyiasat tuduhan-tuduhan tersebut, membuat keputusan terhadap aduan dan memberi respons kepada pengadu/pemohon rayuan.