

## Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version)

### ສະຫຼຸບຂອງຂະບວນການແກ້ໄຂບັນຫາແລະການອ້າງອີງ (ສະບັບສາທາລະນະ)

#### 1. OBJECTIVE

##### 1. ເປົ້າໝາຍ

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.

ເປົ້າໝາຍຂອງຂະບວນການນີ້ແມ່ນເພື່ອສື່ສານຂະບວນມາດຕະຖານໃຫ້ຜູ້ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງທັງໝົດ ເພື່ອຮັບປະກັນວ່າທຸກບັນຫາແລະການອ້າງອີງຖືກຈັດການໃນວິທີມີອາຊີບ ແລະມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ.

#### ESTS DEFINITIONS

##### ນິຍາມ 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.

**ບັນຫາ:** ການແຈ້ງຄວາມບໍ່ເພິ່ງພອນໂດຍບຸກຄົນ ຫຼື ອົງກອນໃດໜຶ່ງ ທີ່ນຳສົ່ງໄປຍັງ ESTS ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຮັບຮອງ, ການກວດສອບ ຫຼື ການຢືນຢັນຂອງ ESTS ແລະ/ຫຼື ກິດຈະກຳການຮັບຮອງຂອງລູກຄ້າທີ່ໄດ້ຮັບການຢືນຢັນຈາກ 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.

**ໝາຍເຫດ:** ບັນຫານີ້ກໍ່ສາມາດເປັນການທົດຖອຍຄວາມບໍ່ເພິ່ງພອນທີ່ຜູ້ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງໃດໜຶ່ງໄດ້ສະແດງຂຶ້ນກ່ຽວກັບການຮັບຮອງ, ການກວດສອບ ຫຼື ການຢືນຢັນທີ່ ESTS ດຳເນີນ.

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

ໃນບັນທຸກຂອງໂຄງການຮັບຮອງ, ການກວດສອບ ຫຼື ການຢືນຢັນ ຂອງ ESTS, ບັນຫາຈະຕ້ອງປະກອບດ້ວຍ:

- Name and contact information of the complainant, and  
ກ) ຊື່ ແລະ ຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງຜູ້ບັນຫາ
- A clear description of the issue, and  
ຂ) ການອະທິບາຍຂອງບັນຫາໃຫ້ຊັດເຈນ
- Evidences to support each element or aspect of the complaint.  
ຄ) ຫົວເຫັນທີ່ສະໜອງຫຼືສະໜອງຂໍ້ມູນທີ່ຈຳເປັນເພື່ອສະໜອງບັນຫາ

**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.

**ການອ້າງອີງ:** ການຮ້ອງຂໍຂອງລູກຄ້າຕໍ່ ESTS ເພື່ອພິຈາລະນາການຕັດສິນໃໝ່ກ່ຽວກັບການຮັບຮອງ, ການກວດສອບ ຫຼື ການຢືນຢັນ ຫຼືການຕັດສິນທີ່ ESTS ໄດ້ດຳເນີນກັບລູກຄ້ານັ້ນ.

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

ໃນບັນທຸກຂອງໂຄງການຮັບຮອງ, ການກວດສອບ ຫຼື ການຢືນຢັນ ຂອງ ESTS, ການອ້າງອີງຈະປະກອບດ້ວຍ:

- Name and contact information of the submitter, and  
ກ) ຊື່ ແລະ ຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງຜູ້ຍົງສົ່ງ
- A clear description of the issue, and  
ຂ) ການອະທິບາຍຂອງບັນຫາໃຫ້ຊັດເຈນ

c) Evidences to support each element or aspect of the appeal

ຄ) ຫົວຫັນທີ່ສະໜອງຂໍ້ມູນທີ່ຈຳເປັນເພື່ອສະໜອງການອ້າງອີງ

## 2. GENERAL PRINCIPLES

### 2. ຫຼັກການທົ່ວໄປ

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

ການສົ່ງບັນຫາ, ການສືບຄົ້ນ ແລະ ການຕັດສິນໃນກໍລະນີບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງ ຈະຕ້ອງຫ້າມການປະຕິເສດທີ່ຕໍ່ຜູ້ກ່ຽວຂ້ອງ. ຂະບວນນີ້ຕ້ອງຖືກຄຸ້ມຄອງໃນຮູບແບບລັບ.

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>.

ຝ່າຍທີ່ໄດ້ຮັບຜົນການບໍ່ດີ ສາມາດສົ່ງບັນຫາ ແລະ ການອ້າງອີງໄປຍັງ ຄະນະກຳມະການຄວາມຈິງຈັງ ESTS (ຕໍ່ໄປນີ້ເອີ້ນວ່າ ESTS IC) ຜ່ານອີເມວ, ທີ່ຢູ່ອີເມວ (integrity@estsglobal.com) ມີໃນເວັບໄຊຂອງ 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.

ຖ້າມີບັນຫາຖືກຍົກຂຶ້ນຕໍ່ລູກຄ້າທີ່ໄດ້ຮັບການຮັບຮອງ, ການກວດສອບ ຫຼື ການຢືນຢັນໂດຍ ESTS, ESTS ຈະຄຸ້ມຄອງຄວາມລັບຂອງຜູ້ບັນຫາຕໍ່ລູກຄ້າ ຖ້າຜູ້ບັນຫາຮ້ອງຂໍ.

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.

ບັນຫາ ແລະ ການອ້າງອີງທີ່ໄດ້ຮັບຈະຕ້ອງຖືກບັນທຶກ ແລະ ລາຍລະອຽດຈະຖືກໂອນໄປຍັງບໍລິການ ESTS ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເພື່ອດຳເນີນການ. ບໍລິການ ESTS ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການຮວບຮວມ ແລະ ຢືນຢັນຂໍ້ມູນທີ່ຈຳເປັນທັງຫມົດ (ເຖິງຈະເຮັດໄດ້ຕາມຄວາມສາມາດ) ເພື່ອນຳບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງໄປສູ່ການຕັດສິນ. ການຕັດສິນເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງ ຈະຕ້ອງຖືກທົດສອບ ແລະ ອະນຸມັດໂດຍບຸກຄົນທີ່ບໍ່ໄດ້ມີສ່ວນກ່ຽວໃນການປະເມີນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງ.

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

ESTS ຈະຕອບກັບບັນຫາ ແລະ ການອ້າງອີງໃນພາສາດຽວກັນ ຫຼື ຕົກລົງກັນກັບຜູ້ສົ່ງກ່ຽວກັບພາສາທີ່ໃຊ້.

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.

ຜູ້ບັນຫາມີໂອກາດທີ່ຈະອ້າງອີງບັນຫາຂອງຕົນໄປຍັງ ອົງການຮັບຮອງ (AB) ເຊັ່ນ ASI (AB ສໍາລັບ FSC; MSC; ASC; RSPO), JAS-ANZ (AB ສໍາລັບ BRCGS) ແລະ SAAS (AB ສໍາລັບໂຄງການ SA8000) ແລະອື່ນໆ. ຖ້າບັນຫາຍັງບໍ່ໄດ້ຮັບການແກ້ໄຂຜ່ານການນໍາຂະບວນນີ້ມາປະຕິບັດຢ່າງເຕັມ, ຫຼື ຖ້າຜູ້ບັນຫາບໍ່ຕົກລົງກັບຂໍ້ສະຫຼຸບທີ່ ESTS ໄດ້ມອບໃຫ້ ແລະ/ຫຼື ບໍ່ເພີ່ມພອນກັບວິທີທີ່ ESTS ໄດ້ຈັດການກັບບັນຫາ. ໃນຂັ້ນສຸດທ້າຍ, ບັນຫາອາດຖືກອ້າງອີງໄປຍັງເຈົ້າຂອງໂຄງການ/ແຜນການ, ເຊັ່ນ FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS ແລະ SAI ແລະອື່ນໆ.

### 3. OVERALL PROCESS STEPS

#### 3. ຂັ້ນຕອນຂອງຂະບວນການທົ່ວໄປ

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

ໃນແຕ່ລະບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງ, ຈະຕ້ອງປະຕິບັດຕາມຈຸດຕໍ່ໄປນີ້:

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) ເມື່ອໄດ້ຮັບບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງ, ESTS IC ຈະຢືນຢັນວ່າບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງນັ້ນກ່ຽວຂ້ອງກັບການຮັບຮອງ, ການກວດສອບ ຫຼື ການຢືນຢັນຂອງ ESTS ທີ່ ESTS ຮັບຜິດຊອບ, ແລະຖ້າແນ່ນອນ ESTS IC ຈະກໍານົດວ່າ ບໍລິການ ESTS ໃດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການຈັດການ.

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.

ເພື່ອນັ້ນ, ຈະເລືອກບຸກຄົນພາຍໃນທີ່ມີຄຸນນະພາບ ແລະ ອິດສະຫຼາດມາຮ່ວມຈັດການ, ໂດຍເປົ້າໝາຍມາດານປະຈຳຄື ກໍານົດໃຫ້ ຜູ້ຈັດການໂຄງການ ຮັບຜິດຊອບ. ຖ້າ ຜູ້ຈັດການໂຄງການ ມີສ່ວນກ່ຽວໃນຂະບວນການປະເມີນ (ການກວດສອບ ຫຼື ການຕັດສິນ) ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງ, ຈະເລືອກບຸກຄົນພາຍໃນອິດສະຫຼາດທີ່ມີຄຸນນະພາບຄົນໃໝ່ໂດຍ 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) ຖ້າບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງເຫັນດີ, ESTS IC ຈະຢືນຢັນການຮັບບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງຜ່ານອີເມວ. ບັນຫາ ແລະ ການອ້າງອີງຈະຕ້ອງຖືກບັນທຶກໂດຍ ຜູ້ຈັດການໂຄງການຫຼື ບຸກຄົນພາຍໃນອິດສະຫຼາດທີ່ມີຄຸນນະພາບ, ຖ້າແຕກຕ່າງ.

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) ຜູ້ຈັດການໂຄງການ (ຫຼື ບຸກຄົນພາຍໃນອິດສະຫຼາດທີ່ມີຄຸນນະພາບ, ຖ້າແຕກຕ່າງ) ຈະໃຫ້ການຕອບສະຫຼຸບເບື້ອງຕົ້ນ, ລວມທັງເລົ່າຮູບແບບຂອງຂະບວນການທີ່ ESTS ແນະນຳເພື່ອຕິດຕາມບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງ, ໃນລະຫວ່າງສອງ (2) ອາທິດ ຫຼັງຈາກຮັບບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງ.

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) ຜູ້ຈັດການໂຄງການ(ຫຼື ບຸກຄົນພາຍໃນອິດສະຫຼາດທີ່ມີຄຸນນະພາບ, ຖ້າແຕກຕ່າງ) ຈະຕິດຕາມຜົນລັບ ແລະ ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ບັນຫາ/ຜູ້ອ້າງອີງຮູ້ກ່ຽວກັບຄວາມຄືກໜ້າໃນການປະເມີນບັນຫາ ແລະ ຄວນສືບຄົ້ນຂໍ້ສະຫຼຸບທີ່ຖືກອ້າງເຖິງ ແລະ

ລາຍລະອຽດຂອງການດຳເນີນງານທີ່ຖືກແນະນຳໃນການຕອບສະຫຼຸບບັນຫາ ໃນຮອບ 3 ເດືອນ ຫຼັງຈາກຮັບບັນຫາ ດ້ວຍການສະໜອງຂອງຜູ້ຈັດການບໍລິການ ESTS ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

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) ຜູ້ຈັດການໂຄງການ (ຫຼື ບຸກຄົນພາຍໃນອິດສະຫຼາດທີ່ມີຄຸນນະພາບ, ຖ້າແຕກຕ່າງ) ແລະ ESTS IC ຈະທົບທວນ ແລະ ອະນຸມັດການຕັດສິນທີ່ແກ້ໄຂບັນຫາ ຫຼື ການອ້າງອີງ, ແລະ ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ບັນຫາ ຫຼື ຜູ້ອ້າງອີງຮູ້ ເມື່ອບັນຫາຖືກພິຈາລະນາວ່າປິດແລ້ວ, ຫມາຍເຖິງວ່າ ESTS ໄດ້ຮັບ ແລະ ກວດສອບຂໍ້ມູນທີ່ຈຳເປັນທັງໝົດ, ສືບຄົ້ນຂໍ້ສະຫຼຸບ, ຕັດສິນບັນຫາ ແລະ ຕອບກັບຜູ້ບັນຫາ / ຜູ້ອ້າງອີງ.