



**ការគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ានិងបណ្តឹងសាទុក្ខ
វិញ្ញាបនប័ត្រព្រៃឈើនិងឈើ**

Bureau Veritas គោលនយោបាយបញ្ជាក់- TQR I&F នាយកដ្ឋាន
3កំណែ



Move Forward with Confidence

1. INTRODUCTION សេចក្តីផ្តើម

The purpose of this Bureau Veritas Certification policy is to establish a standard and structured process for the management of Complaints and Appeals received by Bureau Veritas Certification. The purpose of this policy is to communicate the standard process to all operations to ensure that all appeals and complaints are handled in a professional and responsible manner.

គោលបំណងនៃ Bureau Veritas គោលនយោបាយបញ្ជាក់ នេះគឺដើម្បីបង្កើតដំណើរការស្តង់ដារនិងដំណើរការរៀបចំសម្រាប់ការគ្រប់គ្រងបណ្តឹងតវ៉ានិងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ដែលទទួលបានដោយក្រុមហ៊ុន Bureau Veritas.

The definitions used by Bureau Veritas Certification are the following:
និយមន័យដែលប្រើដោយ Bureau Veritas មានដូចខាងក្រោម:

Appeal បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍:

An Appeal is defined as an “Appeal against a Certification Decision made by Bureau Veritas Certification or Decision made by Bureau Veritas Certification on the validity of a complaint against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation”.

បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវបានកំណត់ថាជា "បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ប្រឆាំងនឹងសេចក្តីសម្រេចវិញ្ញាបនប័ត្រដែលធ្វើឡើងដោយក្រុមហ៊ុន Bureau Veritas ឬសេចក្តីសម្រេចដែលធ្វើឡើងដោយ Bureau Veritas ស្តីពីសុពលភាពនៃបណ្តឹងប្រឆាំងនឹង Bureau Veritas ឬអង្គការដែលទទួលស្គាល់ដោយ Bureau Veritas " ។

Complaints ពាក្យបណ្តឹង:

A complaint is defined as “an expression of dissatisfaction by a person or organization (“party”) against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation”.

ពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានកំណត់ថាជាការបង្ហាញការមិនពេញចិត្តដោយបុគ្គលឬអង្គការ (“ភាគី”) ប្រឆាំងនឹងក្រុមហ៊ុន Bureau Veritas ឬអង្គការដែលទទួលស្គាល់ដោយ Bureau Veritas” ។

2. GENERAL PRINCIPLES គោលការណ៍ទូទៅ

Complaints and appeals are registered directly on-line by the “party” on either the global Bureau Veritas Certification website and (or) directly on the Bureau Veritas Certification local office’s website; This complaint form and the complaint/appeal process is publicly available in the same languages as the public certification summaries published by Bureau Veritas Certification on-line.

ពាក្យបណ្តឹងនិងការប្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវបានចុះបញ្ជីដោយផ្ទាល់ដោយ “ភាគី” នៅលើគេហទំព័ររបស់សាយ Bureau Veritas សកលនិង (ឬ) ដោយផ្ទាល់នៅលើគេហទំព័រការិយាល័យក្នុងស្រុករបស់ Bureau Veritas ។; សំណុំបែបបទពាក្យបណ្តឹងនេះនិងដំណើរការបណ្តឹងតវ៉ា / ដំណើរការបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍មានជាសាធារណៈជាភាសាដូចគ្នានឹងសេចក្តីសង្ខេបនៃវិញ្ញាបនប័ត្រសាធារណៈដែលផ្សព្វផ្សាយដោយ Bureau Veritas ។.

This complaint/appeal form is also available in print on party’s request.

ពាក្យបណ្តឹង / បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍នេះក៏មានជាព្រឹត្តិទៅលើសំណើរបស់គណបក្សដែរ.

Complaints and appeals received must be recorded and the details transmitted to the relevant Bureau Veritas Certification entity for processing.

បណ្តឹងតវ៉ានិងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ដែលទទួលបានត្រូវតែកត់ត្រានិងព័ត៌មានលំអិតបញ្ជូនទៅអង្គភាព Bureau Veritas ដែលពាក់ព័ន្ធសម្រាប់ដំណើរការ.

In case of complaint or appeal received from a “party” which is not a Bureau Veritas Certification client, due consideration must be given whether or not it is appropriate to answer, taking into account potential liability. In such cases, the content of the answer must be coordinated with the client.

ក្នុងករណីមានបណ្តឹងតវ៉ាឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ដែលទទួលបានពី “ភាគី” ដែលមិនមែនជាអតិថិជនរបស់ក្រុមហ៊ុន Bureau Veritas ការគិតគូរពីហេតុផលត្រូវតែផ្តល់ថា តើវាសមឬអត់ក្នុងការឆ្លើយដោយពិចារណាលើទំនួលខុសត្រូវដែលអាចកើតមាន។ក្នុង ករណីបែបនេះខ្លឹមសារនៃចម្លើយត្រូវតែត្រូវបានសម្របសម្រួលជាមួយអតិថិជន.

The Local Technical Manager (LTM) is the default channel for dealing with the complaints and appeals. End-responsible to carry out this process:

- For complaints, LTM
- For appeals, FSC HUB manager (related with the country of the appeal).

អ្នកគ្រប់គ្រងបច្ចេកទេសក្នុងស្រុក (LTM) គឺជាប៉ុស្តិ៍ដើមសម្រាប់ដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ានិងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍។ ទទួលខុសត្រូវចុងក្រោយដើម្បីអនុវត្តដំណើរការនេះ:

- ពាក្យបណ្តឹង, LTM
- បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍, FSC HUB អ្នកគ្រប់គ្រង (ទាក់ទងនឹងប្រទេសនៃបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍)

The relevant KPI must be monitored as a measure of effectiveness of the process (KPI).

ពាក់ព័ន្ធត្រូវតែត្រូវបានត្រួតពិនិត្យជាវិធានការប្រសិទ្ធភាពនៃដំណើរការ (KPI).

An overall review of customer's complaints or appeal process must be part of the annual Management System Review.

ការពិនិត្យឡើងវិញជាទូទៅនៃពាក្យបណ្តឹងរបស់អតិថិជនឬដំណើរការបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍របស់អតិថិជនត្រូវតែជាផ្នែកមួយនៃការពិនិត្យប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងប្រចាំឆ្នាំ.

The HUB Manager, the TQR CER Technical Manager and the Global accreditation Coordinator shall be informed of all FSC complaints. The Global Technical Director of Bureau Veritas Certification Holding SAS shall be notified depending upon severity. In case of a critical risk (such as complaints involving a possible litigation, insurance declaration, court summons, loss of image, accreditation...) the complaints must be transferred to the HO Divisional legal contact.

អ្នកគ្រប់គ្រង HUB ប្រធានផ្នែកបច្ចេកទេស TQR CER និងអ្នកសម្របសម្រួលការទទួលស្គាល់គុណភាពអប់រំជាសកលនឹងត្រូវជូនដំណឹងអំពីរាល់បណ្តឹងតវ៉ារបស់ FSC ។ នាយកបច្ចេកទេសសកលនៃការទទួលស្គាល់វិញ្ញាបនប័ត្រ Bureau Veritas Holding SAS នឹងត្រូវបានជូនដំណឹងអាស្រ័យលើភាពធ្ងន់ធ្ងរ។ ក្នុងករណីមានហានិភ័យធ្ងន់ធ្ងរ (ដូចជាបណ្តឹងពាក់ព័ន្ធនឹងវិវាទដែលអាចកើតមានសេចក្តីប្រកាសធានារ៉ាប់រងការកោះហៅតុលាការការបាត់បង់រូបភាពការទទួលស្គាល់...) បណ្តឹងត្រូវផ្ទេរទៅទំនាក់ទំនងផ្នែកច្បាប់របស់ HO

Bureau Veritas retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant and shall treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit.

Bureau Veritas រក្សាភាពអនាមិករបស់អ្នកប្តឹងទាក់ទងនឹងអតិថិជនប្រសិនបើការស្នើសុំនេះត្រូវបានប្តឹងតវ៉ានិងត្រូវដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងអនាមិកនិងការបង្ហាញពីការមិនពេញចិត្តដែលមិនត្រូវបានបញ្ជាក់ថាជាពាក្យបណ្តឹងដែលជាមតិយោបល់របស់ភាគីពាក់ព័ន្ធនិងដោះស្រាយនៅពេលសវនកម្មបន្ទាប់

3. OVERALL PROCESS STEPS ជំហានដោះស្រាយ

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

ចំពោះបណ្តឹងតវ៉ានិងបណ្តឹងសាទុក្ខនីមួយៗចំណុចខាងក្រោមត្រូវតែអនុវត្តតាម:

- 1) The complaint and appeal must be recorded by the LTM of the receiving Bureau Veritas Certification Entity. Complaints/appeals will normally be made in writing, but if not, Bureau Veritas Certification office receiving the official oral complaint shall initiate a record in BVC system.
- 2) LTM communicates the details of the complaint or appeal and findings to relevant internal parties where required Technical Manager shall liaise with Bureau Veritas Certification (Holding) or the relevant accredited Bureau Veritas Certification entity in order to reply adequately to the appeal or complaint.
- 3) LTM shall:
 - record documents, ensure traceability of documents,
 - check the feasibility of the decisions and closes the case when solved
- 4) Complaint shall be offered the opportunity to refer it to FSC's dispute resolution process if the issue has not been resolved at the end of the complaint procedure with Bureau Veritas Certification.

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

- 1) បណ្តឹងតវ៉ានិងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវតែកត់ត្រាដោយLTM នៃអង្គភាពទទួលស្គាល់វិញ្ញាបនប័ត្រBureau Veritas។ ការត្រួតពិនិត្យ / បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍នឹងត្រូវធ្វើឡើងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរឬប្រើមិនដូច្នោះទេការិយាល័យវិញ្ញាបនប័ត្រBureau Veritas ដែលទទួលពាក្យបណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ជាផ្លូវការនឹងបង្កើតកំណត់ត្រានៅក្នុងប្រព័ន្ធ BVC ។
- 2) LTMផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានលំអិតនៃបណ្តឹងតវ៉ាឬការរកឃើញនិងការរកឃើញទៅភាគីពាក់ព័ន្ធនានាដែលជាកន្លែងដែលអ្នកគ្រប់គ្រងបច្ចេកទេសចាំបាច់ត្រូវមានទំនាក់ទំនងជាមួយក្រុមហ៊ុន Bureau Veritas (Holding) ឬអង្គភាព Bureau Veritas ដែលមានការទទួលស្គាល់ដើម្បីឆ្លើយតបឱ្យបានគ្រប់គ្រាន់ចំពោះបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ឬបណ្តឹង។
- 3) LTM គួរ
 - ឯកសារកត់ត្រាធានានូវការតាមដាន
 - ពិនិត្យលទ្ធភាពនៃការសម្រេចចិត្តនិងបិទករណីនៅពេលដោះស្រាយ
- 4) ពាក្យបណ្តឹងនឹងត្រូវបានផ្តល់ឱកាសដើម្បីបញ្ជូនទៅដំណើរការដោះស្រាយវិវាទរបស់ FSC ប្រសិនបើបញ្ហានេះមិនត្រូវបានដោះស្រាយនៅចុងបញ្ចប់នៃនីតិវិធីបណ្តឹងជាមួយ Bureau Veritas.

ការដាក់ស្នើការស៊ើបអង្កេតនិងសេចក្តីសម្រេចលើបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ / បណ្តឹងត្រូវជៀសវាងនូវរាល់សកម្មភាពរើសអើងប្រឆាំងនឹងគណបក្ស។ ដំណើរការនេះត្រូវតែគ្រប់គ្រងជាការសម្ងាត់។

The complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI, if the issue has not been resolved through the full implementation of Bureau Veritas Certification's own procedures, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by the Bureau Veritas Certification and/ or is dissatisfied by the way Bureau Veritas Certification handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC.

អ្នកប្តឹងតវ៉ាមានឱកាសបញ្ជូនពាក្យបណ្តឹងរបស់ពួកគេទៅកាន់ក្រុមហ៊ុន ASI ប្រសិនបើបញ្ហានេះមិនត្រូវបានដោះស្រាយតាមរយៈការអនុវត្តពេញលេញនៃនីតិវិធីរបស់ Bureau Veritas ឬប្រសិនបើអ្នកប្តឹងជំទាស់នឹងការសន្និដ្ឋានដែលសម្រេចដោយ Bureau Veritas និង / ឬមិនពេញចិត្តនឹងវិធីដែល Veritas ដោះស្រាយ ពាក្យបណ្តឹង។ ជាជំហានចុងក្រោយពាក្យបណ្តឹងអាចសំដៅទៅលើ FSC ។

4. APPEALS PROCESS ការដោះស្រាយបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍

Upon receipt of the appeal LTM shall determine if she or he was involved in the appealed decision – all appeals must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision.

If she or he was involved, then a suitable qualified internal independent panel shall be appointed, and if not she or he can carry out the investigation. The panel is composed of: 2 person independent from the appealed decision from 2 HUBS and the Global accreditation coordinator.

Any appeal received must be communicated in a timely manner to the Global accreditation Coordinator to support the answer to the appellant that the appeal has been received and will be processed and to investigate the grounds of the appeal, by reviewing the appeal and associated files (contract review, audit reports, certification decision details) followed by preparing a report detailing the appeal.

The receipt of the appeal must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the appeal, within 2 weeks of receiving it.

Global accreditation coordinator shall monitor the results, have investigated and specified all its proposed actions in response to appellant(s) within 3 months of receiving the appeal with the support of FSC Hub manager / LTM.

នៅពេលទទួលបានបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ LTM នឹងកំណត់ថាតើគាត់ឬគាត់បានចូលរួមក្នុងសេចក្តីសម្រេចដែលបានប្តឹងឧទ្ធរណ៍ - ការប្តឹងឧទ្ធរណ៍ទាំងអស់ត្រូវតែត្រូវបានស៊ើបអង្កេតដោយបុគ្គលិកខុសពីអ្នកដែលធ្វើសវនកម្មនិងធ្វើការសំរេចចិត្តវិញ្ញាបនប័ត្រដែលពាក់ព័ន្ធ។

ប្រសិនបើនាងឬគាត់ពាក់ព័ន្ធនោះក្រុមឯករាជ្យឯករាជ្យដែលមានសមត្ថភាពគ្រប់គ្រាន់នឹងត្រូវបានតែងតាំងហើយបើមិនមានគាត់ឬគាត់អាចធ្វើការស៊ើបអង្កេតបាន។ ករណីកម្ពុជាគ្រប់គ្រងមានមនុស្ស២ នាក់ឯករាជ្យពីសេចក្តីសំរេចដែលបានប្តឹងឧទ្ធរណ៍ពីក្រុមហ៊ុន HUBS ចំនួន ២ និងអ្នកសម្របសម្រួលការទទួលស្គាល់ជាសកល.

បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ណាមួយដែលទទួលបានត្រូវតែទាក់ទងឱ្យបានទាន់ពេលវេលាទៅអ្នកសំរេចការទទួលស្គាល់ជាសកលដើម្បីគាំទ្រចម្លើយចំពោះអ្នកប្តឹងឧទ្ធរណ៍ដែលបានទទួលបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ហើយនឹងត្រូវដំណើរការនិងស៊ើបអង្កេតមូលដ្ឋាននៃបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ដោយពិនិត្យឡើងវិញនូវបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍និងឯកសារពាក់ព័ន្ធ (កិច្ចសន្យា ពិនិត្យឡើងវិញរបាយការណ៍សវនកម្មសេចក្តីសំរេចចិត្តនៃការបញ្ជាក់វិញ្ញាបនប័ត្រ) អមដោយការរៀបចំរបាយការណ៍លំអិតអំពីបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍.

ការទទួលបានបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវតែទទួលស្គាល់តាមគោលការណ៍ខាងលើរួមទាំងគ្រោងនៃសកម្មភាពដែលបានស្នើឡើងដើម្បីតាមដានបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ក្នុងរយៈពេល ២ សប្តាហ៍បន្ទាប់ពីទទួលបាន.

អ្នកសម្របសម្រួលការទទួលស្គាល់គុណភាពអប់រំជាសកលត្រូវតាមដានលទ្ធផលស្រាវជ្រាវនិងបញ្ជាក់រាល់សកម្មភាពដែលបានស្នើឡើងក្នុងការឆ្លើយតបទៅនឹងអ្នកប្តឹងឧទ្ធរណ៍ក្នុងរយៈពេល ៣ ខែបន្ទាប់ពីទទួលបានបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ដោយមានការគាំទ្រពីអ្នកគ្រប់គ្រង FSC Hub / LTM ។

5. COMPLAINTS PROCESS ដំណើរការត្រួតពិនិត្យ

Upon receipt of the complaint LTM shall determine if she/he was involved in the process in question – all complaints must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision. If s/he was involved, then a suitable qualified internal independent person(s) shall be appointed, and if not s/he can carry out the investigation.

The receipt of the complaint must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint, within 2 weeks of receiving it.

នៅពេលទទួលបានពាក្យបណ្តឹងក្រុមហ៊ុន Bureau Veritas គួរតែកំណត់ថាតើគាត់ / នាងបានចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការនេះដែរឬទេ - បណ្តឹងទាំងអស់ត្រូវតែត្រូវបានស៊ើបអង្កេតដោយបុគ្គលិកខុសពីអ្នកដែលបានធ្វើសវនកម្មហើយធ្វើការសម្រេចចិត្តវិញ្ញាបនប័ត្រពាក់ព័ន្ធ។ ប្រសិនបើគាត់ពាក់ព័ន្ធនោះអ្នកឯករាជ្យឯករាជ្យដែលមានសមត្ថភាពគ្រប់គ្រាន់នឹងត្រូវតែងតាំងហើយបើមិនមានគាត់អាចធ្វើការស៊ើបអង្កេតបាន

LTM shall monitor the results and keep the complainant(s) informed of progress in evaluating the complaint, 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 FSC HUB Manager.

LTM គួរតែតាមដានលទ្ធផលនិងជូនដំណឹងដល់អ្នកប្តឹងអំពីការវិភាគច្រើនក្នុង ការវាយតម្លៃបណ្តឹងហើយបានធ្វើការស៊ើបអង្កេតលើការចោទប្រកាន់និងបានបញ្ជាក់រាល់សកម្មភាពដែលបានស្នើឡើងដើម្បីឆ្លើយតបនឹងបណ្តឹងនេះក្នុងរយៈពេល៣ខែបន្ទាប់ពីទទួលបានបណ្តឹងនេះដោយមានការគាំទ្រពីអ្នកគ្រប់គ្រង FSC HUB ។