

Complaint & Appeal Resolution Procedure

Prosedur Aduan dan Rayuan

1、 Objective Objektif

1. To establish a standard and structured process for the handling of Complaints and Appeals received by BM. Untuk mewujudkan satu proses yang standard dan berstruktur bagi pengendalian Aduan dan Rayuan yang diterima oleh BM.

Benchmarks Company Limited (abbreviation as BM) Bagi tujuan dokumen ini, Benchmarks Company Limited (disingkatkan sebagai BM) merujuk kepada

2. To communicate the standard process to all operations to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner. Untuk memaklumkan proses standard ini kepada semua bahagian operasi bagi memastikan semua aduan dan rayuan dikendalikan secara profesional dan bertanggungjawab.

Complaints : An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to BM relating to the certification activities of Benchmarks and/or the certification activities of the clients certified by BM.

Aduan: Aduan merujuk kepada satu ungkapan ketidakpuasan hati yang dikemukakan oleh mana-mana individu atau organisasi kepada BM, berkaitan dengan aktiviti pensijilan yang dijalankan oleh Benchmarks dan/atau aktiviti pensijilan pelanggan yang telah diperakui oleh BM.

Appeal: A request by the client to the BM for reconsideration of a Certification Decision or Decision made by BM relating to that client.

Rayuan: Rayuan merujuk kepada permohonan oleh pelanggan kepada BM untuk mempertimbangkan semula sesuatu Keputusan Pensijilan atau keputusan lain yang dibuat oleh BM yang berkaitan dengan pelanggan tersebut.

2、 General Principles 一般原则 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. Penyerahan, penyiasatan dan keputusan terhadap aduan atau rayuan hendaklah dijalankan tanpa sebarang tindakan diskriminasi terhadap mana-mana pihak. Proses ini hendaklah dikendalikan secara sulit.

The aggrieved party could send Complaints and Appeals via BM website. Pihak yang terjejas boleh mengemukakan aduan atau rayuan melalui laman web rasmi BM.

The complainant or appellant shall describe clearly the complaint or appeal, objective evidence to support each element or aspect of the complaint or appeal, and the name and contact information of the submitter. Pengadu atau perayu hendaklah menerangkan dengan jelas butiran aduan atau rayuan tersebut, serta menyediakan bukti objektif bagi menyokong setiap elemen atau aspek aduan atau rayuan, termasuk nama dan maklumat hubungan pihak yang mengemukakan aduan atau rayuan.

If a complaint is raised against the clients certified by BM. Sekiranya aduan dikemukakan terhadap pelanggan yang telah diperakui oleh BM.

1) BM shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant. BM hendaklah mengekalkan kerahsiaan identiti pengadu daripada didedahkan kepada pelanggan yang berkaitan, sekiranya pengadu meminta agar identitinya dirahsiakan.

- 2) BM shall treat it as stakeholder comments and address it during the next BM audit, if the complaint is anonymous complaint or an expression of dissatisfaction that are not substantiated as complaint. Sekiranya aduan yang diterima merupakan aduan tanpa nama atau sekadar ungkapan ketidakpuasan hati yang tidak dapat disahkan sebagai aduan rasmi, BM hendaklah menganggapnya sebagai maklum balas daripada pihak berkepentingan dan menanganinya semasa audit BM yang seterusnya.

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant BM for processing. The relevant BM 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. Semua aduan dan rayuan yang diterima hendaklah direkodkan, dan butiran berkaitan hendaklah disalurkan kepada pihak BM yang berkaitan untuk diproses. Pihak BM yang berkaitan bertanggungjawab untuk mengumpul dan mengesahkan semua maklumat yang diperlukan (setakat yang boleh) bagi membolehkan aduan atau rayuan tersebut diproses sehingga satu keputusan dapat dibuat. Keputusan bagi menyelesaikan aduan atau rayuan tersebut hendaklah disemak dan diluluskan oleh individu yang tidak terlibat dalam proses penilaian yang berkaitan dengan aduan atau rayuan tersebut.

An overall review of complaints or appeals process must be part of the annual Management Review. Semakan menyeluruh terhadap proses pengendalian aduan dan rayuan hendaklah menjadi sebahagian daripada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan tahunan.

In the context of FSC program, the present Complaint and Appeal resolution procedure is available in the local language of the countries where BM operates FSC COC Certification. BM shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used. Dalam konteks program FSC, prosedur penyelesaian Aduan dan Rayuan ini disediakan dalam bahasa tempatan negara-negara di mana BM menjalankan pensijilan FSC COC. BM hendaklah memberi maklum balas terhadap Aduan dan Rayuan dalam bahasa yang sama, atau mencapai persetujuan dengan pihak yang mengemukakan aduan mengenai bahasa yang akan digunakan.

In the context of FSC program, complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI (FSC Accreditation Body), 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 BM and/ or is dissatisfied by the way the BM handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC. Dalam konteks program FSC, pengadu mempunyai hak untuk merujuk aduannya kepada ASI (Badan Akreditasi FSC) sekiranya isu tersebut tidak dapat diselesaikan melalui pelaksanaan penuh prosedur ini, atau sekiranya pengadu tidak bersetuju dengan kesimpulan yang dicapai oleh BM dan/atau tidak berpuas hati dengan cara BM mengendalikan aduan tersebut. Sebagai langkah terakhir, aduan tersebut boleh dirujuk kepada FSC.

3. Overall Process Steps Langkah Proses Keseluruhan

For each complaint and appeal, the following points must be followed: Bagi setiap aduan dan rayuan yang diterima, perkara-perkara berikut hendaklah dipatuhi:

Upon receipt a Complaints or Appeals, BM shall confirm whether the complaint or appeal relates to BM certification activities for which BM is responsible and, if so, BM shall determine which relevant Personl is responsible to address it. Setelah menerima sesuatu aduan atau rayuan, BM hendaklah mengesahkan sama ada aduan atau rayuan tersebut berkaitan dengan aktiviti pensijilan yang berada di bawah tanggungjawab BM. Sekiranya berkaitan, BM hendaklah menentukan personel yang berkaitan untuk bertanggungjawab menangani aduan atau rayuan tersebut.

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, Product Manager is appointed. If Product 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 CEO. Seterusnya, seorang individu dalaman yang bebas dan berkelayakan hendaklah dilantik untuk mengendalikan aduan atau rayuan tersebut. Secara lalai, Pengurus Produk (Product Manager) akan dilantik untuk tujuan ini. Sekiranya Pengurus Produk terlibat dalam proses penilaian (audit atau pembuatan keputusan) yang berkaitan dengan aduan atau rayuan tersebut, maka seorang individu dalaman lain yang bebas dan berkelayakan hendaklah dilantik oleh Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) untuk mengendalikan perkara tersebut.

If the Complaints or Appeals are acceptable, BM shall acknowledge receipt of a complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by Product Manager or qualified internal independent person, if different. Sekiranya sesuatu Aduan atau Rayuan diterima sebagai sah untuk diproses, BM hendaklah mengesahkan penerimaan aduan atau rayuan tersebut melalui e-mel. Aduan atau rayuan tersebut hendaklah direkodkan oleh Pengurus Produk (Product Manager) atau oleh individu dalaman yang bebas dan berkelayakan, sekiranya berbeza.

Product Manager (or qualified internal independent person, if different) provide an initial response, including an outline of the BM proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal. Pengurus Produk (atau individu dalaman bebas dan berkelayakan, sekiranya berbeza) hendaklah memberikan maklum balas awal dalam tempoh dua (2) minggu selepas menerima aduan atau rayuan, termasuk garis besar tindakan susulan yang dicadangkan oleh BM bagi menangani aduan atau rayuan tersebut.

Product 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 quality department. Pengurus Produk (atau individu dalaman bebas dan berkelayakan, sekiranya berbeza) hendaklah memantau hasil proses tersebut serta memastikan pengadu / perayu dimaklumkan mengenai perkembangan penilaian terhadap aduan atau rayuan. Dengan sokongan jabatan kualiti yang berkaitan, siasatan terhadap dakwaan hendaklah dijalankan dan semua tindakan yang dicadangkan bagi menangani aduan hendaklah ditentukan dalam tempoh tiga (3) bulan selepas aduan diterima.

Product Manager (or qualified internal independent person, if different) shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant or appeal when the complaint is considered to be closed, meaning that the BM has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant / appellant. Pengurus Produk (atau individu dalaman bebas dan berkelayakan, sekiranya berbeza) hendaklah menyemak dan meluluskan keputusan bagi menyelesaikan aduan atau rayuan tersebut, serta memaklumkan kepada pengadu atau perayu apabila aduan dianggap telah ditutup. Penutupan ini bermaksud BM telah mengumpul dan mengesahkan semua maklumat yang diperlukan, menyiasat dakwaan yang berkaitan, membuat keputusan terhadap aduan tersebut dan memberikan maklum balas kepada pengadu / perayu.

complaint or appeal email E-mel Aduan / Rayuan: info@benchmarks.com.hk

complaint or appeal hotline Talian Hotline Aduan / Rayuan: +852 23848696