

Complaint & Appeal Resolution Procedure

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์

1. Objective วัตถุประสงค์

1. To establish a standard and structured process for the handling of Complaints and Appeals received by BM. เพื่อจัดการกับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ที่ Benzhenlixing ได้รับ จะมีการกำหนดขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานและมีโครงสร้างที่ชัดเจน

Benchmarks Company Limited (abbreviation as BM) บริษัท บีเอ็ม เทคโนโลยี จำกัด (ต่อไปนี้จะเรียกว่า บีเอ็ม)

2. To communicate the standard process to all operations to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner. สื่อสารขั้นตอนมาตรฐานไปยังทุกแผนกปฏิบัติการณ์ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ทั้งหมดได้รับการจัดการอย่างมืออาชีพและมีความรับผิดชอบ

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.

การร้องเรียน: บุคคลหรือองค์กรใดๆ ที่แสดงความไม่พอใจต่อกิจกรรมการรับรองของ BM และ/หรือกิจกรรมการรับรองลูกค้าของ BM ต่อบริษัท Benzhenlixing

Appeal: A request by the client to the BM for reconsideration of a Certification Decision or Decision made by BM made by BM relating to that client. **การอุทธรณ์:** คำขอของลูกค้าต่อ BM เพื่อขอให้พิจารณาใหม่เกี่ยวกับการตัดสินใจรับรอง หรือการตัดสินใจใดๆ ของ BM ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

2. General Principles 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. การยื่นเรื่องร้องเรียน การสอบสวน และการพิจารณาตัดสินอุทธรณ์ ควรหลีกเลี่ยงการกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติใดๆ ต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กระบวนการนี้ต้องเก็บเป็น ความลับ

The aggrieved party could send Complaints and Appeals via BM website. ผู้เสียหายสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ผ่านทางเว็บไซต์ของ BM ได้

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. ผู้ร้องเรียนหรือผู้ยื่นอุทธรณ์ควรอธิบายรายละเอียดของข้อร้องเรียนหรือข้ออุทธรณ์ หลักฐานที่เป็นรูปธรรมสำหรับแต่ละประเด็นหรือแง่มุมของข้อร้องเรียนหรือข้ออุทธรณ์ และชื่อและข้อมูลติดต่อของผู้ยื่นเรื่องอย่างชัดเจน

If a complaint is raised against the clients certified by BM. หากมีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อลูกค้าที่ได้รับการรับรองจาก BM

- 1) BM shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant. หากผู้ร้องเรียนร้องขอ BM จะรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและลูกค้าของพวกเขาไว้
- 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. BM. ควรพิจารณาข้อร้องเรียนเหล่านี้เป็นความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปแก้ไขในระหว่างการทบทวน BM ครั้งต่อไป หากข้อร้องเรียนนั้นไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน หรือแสดงความไม่พอใจ และยังไม่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นข้อร้องเรียนจริง

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. ต้องบันทึกข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ทั้งหมดที่ได้รับ และส่งรายละเอียดไปยังผู้จัดการธุรกิจ (BM) ที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการธุรกิจที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด (เท่าที่จะเป็นไปได้) เพื่อดำเนินการกับข้อร้องเรียนหรืออุทธรณ์คำตัดสิน การตัดสินใจเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ควรได้รับการตรวจสอบและอนุมัติโดยบุคลากรที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์นั้น

An overall review of complaints or appeals process must be part of the annual Management Review. การทบทวนกระบวนการร้องเรียนหรืออุทธรณ์อย่างครอบคลุมจะต้องเป็นส่วนหนึ่งของการทบทวนการบริหารจัดการประจำปี

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. ในส่วนของกระบวนการ FSC นั้น ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ในปัจจุบันได้จัดทำเป็นภาษาท้องถิ่นของประเทศที่ BM ดำเนินการรับรอง FSC COC BM ควรตอบข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ในภาษาเดียวกันหรือตกลงกับผู้ยื่นเรื่องเกี่ยวกับภาษาที่จะใช้

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. ภายใต้กรอบกระบวนการของ FSC ผู้ร้องเรียนมีโอกาที่จะยื่นเรื่องร้องเรียนไปยัง ASI (หน่วยงานที่ได้รับการรับรองจาก FSC) หากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขผ่านการดำเนินการตามขั้นตอนที่มีอยู่ครบถ้วน หรือหากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับข้อสรุปที่ BM ได้รับ และ/หรือไม่พอใจกับการจัดการข้อร้องเรียนของ BM ขั้นตอนสุดท้ายคือการยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังบริษัทที่ได้รับการรับรองจาก FSC

3. Overall Process Steps ขั้นตอนโดยรวมของกระบวนการ

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

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 Person is responsible to address it. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์ ฝ่าย BM ควรตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์นั้นเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่าย BM หรือไม่ หากใช่ ฝ่าย BM ควรแต่งตั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการกับปัญหาดังกล่าว

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. จากนั้น จะมีการแต่งตั้งบุคคลภายในองค์กรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและเป็นอิสระ โดยค่าเริ่มต้นจะเป็นผู้จัดการผลิตภัณฑ์ หากผู้จัดการผลิตภัณฑ์มีส่วนร่วมในกระบวนการประเมิน (การตรวจสอบหรือการตัดสินใจ) ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ CEO จะแต่งตั้งบุคคลภายในองค์กรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและเป็นอิสระคนใหม่

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. หากข้อร้องเรียนหรือคำอุทธรณ์เป็นที่ยอมรับได้ ผู้จัดการฝ่ายธุรกิจควรยืนยันการรับทราบผ่านทางอีเมล ข้อร้องเรียนและคำอุทธรณ์จะต้องได้รับการบันทึกโดยผู้จัดการผลิตภัณฑ์หรือบุคคลภายในที่เป็นอิสระที่มีคุณสมบัติเหมาะสม (ถ้ามี)

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. ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (หรือผู้เชี่ยวชาญภายในที่เป็นอิสระที่มีคุณสมบัติเหมาะสม หากเป็นบุคคลอื่น) จะต้องให้การตอบกลับเบื้องต้นภายในสอง (2) สัปดาห์นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนหรืออุทธรณ์ รวมถึงสรุปแผนปฏิบัติการที่ BM แนะนำสำหรับการติดตามข้อร้องเรียนหรืออุทธรณ์

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. ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (หรือผู้ทรงคุณวุฒิภายในองค์กรที่เป็นอิสระ หากมี) ควรติดตามผลลัพธ์และแจ้งความคืบหน้าของการประเมินข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ ภายใน 3 เดือนนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน โดยได้รับการสนับสนุนจากแผนกคุณภาพที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ควรตรวจสอบข้อกล่าวหาและกำหนดแนวทางการดำเนินการที่แนะนำทั้งหมดเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

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. ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (หรือผู้ทรงคุณวุฒิภายในองค์กรที่เป็นอิสระ หากมี) ควรตรวจสอบและอนุมัติการตัดสินใจเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบเมื่อถือว่าข้อร้องเรียนนั้นสิ้นสุดลงแล้ว กล่าวคือ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ได้รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดแล้ว สอบสวนข้อกล่าวหาแล้ว ตัดสินใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียนแล้ว และตอบกลับผู้ร้องเรียน/ผู้ยื่นอุทธรณ์แล้ว

complaint or appeal email ที่อยู่อีเมลสำหรับร้องเรียน : info@benchmarks.com.hk

complaint or appeal hotline สายด่วนรับเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์: +852 23848696