

Complaint & Appeal Resolution Procedure នីតិវិធីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ឬ បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍

1. Objective គោលបំណង

1. To establish a standard and structured process for the handling of Complaints and Appeals received by BM. ដើម្បីបង្កើតដំណើរការស្តង់ដារនេះ និងមានរចនាសម្ព័ន្ធសម្រាប់ការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ឬ បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ពី BM ។

Benchmarks Company Limited (abbreviation as BM) ក្រុមហ៊ុន Benchmarks លីមីតធីត អក្សរកាត់ជា BM

2. To communicate the standard process to all operations to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner. ដើម្បីទំនាក់ទំនងដំណើរការស្តង់ដារទៅកាន់ប្រតិបត្តិការទាំងអស់ ដើម្បីធានាថាពាក្យបណ្តឹង ឬ បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ទាំងអស់ត្រូវបានដោះស្រាយតាមរបៀបវិជ្ជាជីវៈ និងការទទួលខុសត្រូវ។

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.

ពាក្យបណ្តឹង៖ ការបង្ហាញពីការមិនពេញចិត្តដោយបុគ្គល ឬអង្គការណាមួយដែលបានបង្ហាញទៅ BM ទាក់ទងនឹងសកម្មភាពបញ្ជាក់របស់ Benchmarks ឬសកម្មភាពបញ្ជាក់របស់ភ្ញៀវ ដែលមានការបញ្ជាក់ដោយ BM។

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.

បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍៖ សំណើរបស់ភ្ញៀវទៅកាន់ BM សម្រាប់ការពិចារណាឡើងវិញនូវការសម្រេចចិត្តបញ្ជាក់ ឬការសម្រេចចិត្តដែលធ្វើឡើងដោយ BM ដែលធ្វើឡើងដោយ BM ទាក់ទងនឹងភ្ញៀវទាំងនោះ។

2. General Principles គោលការណ៍ទូទៅ

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential. ការដាក់ស្នើ ការស៊ើបអង្កេត និងការសម្រេចចិត្តលើពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ត្រូវជៀសវាងសកម្មភាពរើសអើងណាមួយប្រឆាំងនឹងភាគី។ ត្រូវរក្សាទុកដំណើរការនេះជាការសម្ងាត់។

The aggrieved party could send Complaints and Appeals via BM website. ភាគីដែលរងការខូចខាតអាចផ្ញើពាក្យបណ្តឹង និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍តាមរយៈគេហទំព័រ 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. អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង ឬអ្នកប្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវពិពណ៌នាឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ភស្តុតាងជាក់ស្តែងដើម្បីគាំទ្រទ្រព្យផ្សំ ឬទិដ្ឋភាពនីមួយៗនៃពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ និងឈ្មោះ និងព័ត៌មានទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង។

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

- 1) BM shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant. BM នឹងរក្សាភាពអនាមិករបស់អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងនឹងភ្ញៀវរបស់ពួកគេ ប្រសិនបើរឿងនេះត្រូវបានស្នើសុំដោយអ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង។
- 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 ត្រូវចាត់ទុកវាជាមតិយោបល់របស់អ្នកពាក់ព័ន្ធ ហើយត្រូវដោះស្រាយវាក្នុងអំឡុងពេលសវនកម្ម BM លើកក្រោយ ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹងនោះជាពាក្យបណ្តឹងអនាមិក ឬការបង្ហាញពីការមិនពេញចិត្តដែលមិនត្រូវបានបញ្ជាក់ថាជាពាក្យបណ្តឹង។

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. ពាក្យបណ្តឹង និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ដែលទទួលបានត្រូវតែកត់ត្រាទុក ហើយព័ត៌មានលម្អិតត្រូវបានបញ្ជូនទៅ BM ពាក់ព័ន្ធសម្រាប់ដំណើរការ។ BM ពាក់ព័ន្ធទទួលខុសត្រូវក្នុងការប្រមូល និងផ្ទៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានចាំបាច់ទាំងអស់ តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន ដើម្បីបន្តពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ទៅជាការសម្រេចចិត្ត។ ការសម្រេចចិត្តដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវតែពិនិត្យ និងអនុម័តដោយបុគ្គលដែលមិនពាក់ព័ន្ធនឹងការវាយតម្លៃទាក់ទងនឹងពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍។

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

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. នៅក្នុងបរិបទនៃកម្មវិធី FSC នីតិវិធីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍បច្ចុប្បន្នអាចរកបានជាភាសាក្នុងស្រុកនៃប្រទេសដែល BM ដំណើរការវិញ្ញាបនបត្រ FSC COC។ BM ត្រូវឆ្លើយតបទៅនឹងពាក្យបណ្តឹង និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ជាភាសាដូចគ្នា ឬត្រូវយល់ព្រមជាមួយអ្នកដាក់ស្នើលើភាសាដែលប្រើ។

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. នៅក្នុងបរិបទនៃកម្មវិធី FSC អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងមានឱកាសក្នុងការបញ្ជូនពាក្យបណ្តឹងរបស់ពួកគេទៅ ASI (ស្ថាប័នទទួលស្គាល់ FSC) ប្រសិនបើបញ្ហានេះមិនទាន់ត្រូវបានដោះស្រាយតាមរយៈការអនុវត្តនីតិវិធីបច្ចុប្បន្នពេញលេញ ឬប្រសិនបើអ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងមិនយល់ស្របនឹងការសន្និដ្ឋានដែល BM សម្រេចបាន និងមិនពេញចិត្តនឹងវិធីដែល BM បានដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង។ ជាជំហានចុងក្រោយ ពាក្យបណ្តឹងអាចត្រូវបានបញ្ជូនទៅ FSC។

3. Overall Process Steps ជំហានដំណើរការទូទៅ

For each complaint and appeal, the following points must be followed: ចំពោះពាក្យបណ្តឹង និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍នីមួយៗ ចំណុចខាងក្រោមត្រូវតែអនុវត្តតាម៖

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. ពេលទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ BM ត្រូវបញ្ជាក់ថា តើពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ទាក់ទងនឹងសកម្មភាពបញ្ជាក់របស់ BM ដែល BM ទទួលខុសត្រូវឬអត់ ហើយប្រសិនបើដូច្នោះមែន BM ត្រូវកំណត់ថាបុគ្គលពាក់ព័ន្ធណាដែលទទួលខុសត្រូវក្នុងការដោះស្រាយវា។

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. បន្ទាប់មក បុគ្គលកម្លោះដែលមានសមត្ថភាពសមស្របម្នាក់នឹងត្រូវបានតែងតាំង ហើយតាមលំនាំដើម អ្នកគ្រប់គ្រងផលិតផលនឹងត្រូវបានតែងតាំង។ ប្រសិនបើអ្នកគ្រប់គ្រងផលិតផលចូលរួមក្នុងដំណើរការវាយតម្លៃ សវនកម្ម ឬការធ្វើការសម្រេចចិត្ត ទាក់ទងនឹងពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ បុគ្គលឯករាជ្យផ្ទៃក្នុងដែលមានសមត្ថភាពថ្មីម្នាក់នឹងត្រូវបានតែងតាំងដោយនាយកប្រតិបត្តិ។

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. ប្រសិនបើពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍អាចទទួលយកបាន BM ត្រូវទទួលស្គាល់ការទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍តាមអ៊ីមែល។ ពាក្យបណ្តឹង និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ត្រូវតែកត់ត្រាដោយអ្នកគ្រប់គ្រងផលិតផល ឬបុគ្គលកម្លោះដែលមានសមត្ថភាព ប្រសិនបើខុសគ្នា។

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. អ្នកគ្រប់គ្រងផលិតផល ឬបុគ្គលកម្លោះដែលមានសមត្ថភាព ប្រសិនបើខុសគ្នា ផ្តល់ការឆ្លើយតបដំបូង រួមទាំងគ្រោងនៃវិធានការដែលបានស្នើឡើងដោយ BM ដើម្បីតាមដានពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ក្នុងរយៈពេលពីរ សប្តាហ៍បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍។

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. អ្នកគ្រប់គ្រងផលិតផល ឬបុគ្គលកិច្ចក្នុងដែលមានសមត្ថភាព ប្រសិនបើខុសគ្នា ត្រូវតាមដានលទ្ធផល និងជូនដំណឹងដល់អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងអ្នកប្តឹងឧទ្ធរណ៍អំពីវឌ្ឍនភាពក្នុងការវាយតម្លៃពាក្យបណ្តឹង ឬការប្តឹងឧទ្ធរណ៍ ហើយបានស៊ើបអង្កេតការចោទប្រកាន់ និងបានបញ្ជាក់អំពីសកម្មភាពដែលបានស្នើឡើងទាំងអស់របស់ខ្លួនដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងពាក្យបណ្តឹងក្នុងរយៈពេល ខែបន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យបណ្តឹង ដោយមានការគាំទ្រពីនាយកដ្ឋានគុណភាពពាក់ព័ន្ធ។

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. អ្នកគ្រប់គ្រងផលិតផល ឬបុគ្គលកិច្ចក្នុងដែលមានសមត្ថភាព ប្រសិនបើខុសគ្នា ត្រូវពិនិត្យ និងអនុម័តការសម្រេចចិត្តដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ហើយជូនដំណឹងដល់អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ នៅពេលដែលពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានចាត់ទុកថាត្រូវបានបិទ មានន័យថា BM បានប្រមូល និងផ្ទៀងផ្ទាត់ព័ត៌មានចាំបាច់ទាំងអស់ ស៊ើបអង្កេតការចោទប្រកាន់ បានធ្វើការសម្រេចចិត្តលើពាក្យបណ្តឹង និងឆ្លើយតបទៅអ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹងអ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង។

complaint or appeal email អ៊ីមែល សម្រាប់ ដាក់ ពាក្យ បណ្តឹង ឬ ប្តឹង ឧទ្ធរណ៍:
info@benchmarks.com.hk

complaint or appeal hotline ខ្សែទូរស័ព្ទទាន់ហេតុការណ៍សម្រាប់ពាក្យបណ្តឹង ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍: : +852 23848696