

## **Pengajuan Keluhan dan Proses Penanganannya**

Pelapor harus menyertakan deskripsi yang jelas tentang keluhan atau umpan balik. Bukti obyektif untuk mendukung setiap elemen keluhan atau umpan balik, dan nama serta informasi kontak (email atau alamat) dari pelapor harus disertakan.

Ringkasan/jadwal penanganan keluhan

- Penerimaan keluhan.
- Pernyataan penerimaan keluhan.
- Memberikan tanggapan awal, termasuk garis besar tindakan yang diusulkan GCL untuk menindaklanjuti keluhan dalam waktu dua (2) minggu setelah menerima keluhan.
- Menjaga agar pelapor mendapat informasi tentang kemajuan dalam evaluasi keluhan.
- Selidiki tuduhan dan tentukan semua tindakan yang diusulkan sebagai kesimpulan untuk keluhan dalam waktu tiga (3) bulan setelah menerima keluhan.
- Memberi tahu pelapor jika keluhan dianggap sudah selesai, artinya GCL telah mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan, menyelidiki keluhan, mengambil keputusan atas pelapor, dan menanggapi pelapor.
- Pelapor memiliki kesempatan untuk mengajukan keluhan mereka ke Badan Akreditasi seperti UKAS, IOAS, ASI ... jika masalah belum diselesaikan melalui implementasi penuh dari prosedur GCL sendiri, atau jika pelapor tidak setuju dengan kesimpulan yang dicapai oleh GCL dan / atau tidak puas dengan cara GCL menangani keluhan tersebut. Sebagai langkah terakhir, keluhan dapat diajukan ke Pemilik Skema seperti FSC, Textile Exchange, GOTS...

**Kirimkan formulir keluhan ke GCL melalui:**

**Email:** - [info@gcl-intl.com](mailto:info@gcl-intl.com)

**Fax:** +44 (0) 845 548 9004

**Alamat Kantor Pusat:**

GCL International Ltd.,

Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ,

United Kingdom

Dalam hal penerimaan keluhan melalui faximile/hard copy, jadwal penanganan keluhan akan berlaku sejak tanggal dokumen diterima oleh Kantor Pusat GCL

Rincian pelapor harus dirahasiakan, jika pelapor meminta GCL Intl Ltd untuk menjaga kerahasiaan identitasnya.

**Catatan:** Jadwal penanganan keluhan yang disebutkan di atas adalah untuk program FSC, program yang berbeda mungkin memiliki jadwal yang berbeda. Silakan hubungi GCL International Ltd untuk detail lebih lanjut tentang jadwal.

## **Pengajuan Banding dan Proses Penanganan**

Semua banding harus dibuat secara tertulis oleh pemohon, dengan menyebutkan alasannya termasuk penjelasan yang jelas tentang banding tersebut. Bukti obyektif untuk mendukung setiap elemen atau aspek banding, dan nama serta informasi kontak (email atau alamat) dari pelapor harus disertakan.

Ringkasan/jadwal penanganan banding

- Penerimaan banding.
- Pernyataan penerimaan banding.
- Memberikan tanggapan awal, termasuk garis besar rencana tindakan yang diusulkan GCL untuk menindaklanjuti banding dalam waktu dua (2) minggu setelah menerima banding.
- Beri tahu pemohon tentang kemajuan dalam mengevaluasi banding.
- Menyelidiki banding dan menentukan semua tindakan yang diusulkan sebagai kesimpulan banding dalam waktu tiga (3) bulan setelah menerima banding.
- Memberi tahu pemohon jika banding dianggap selesai, artinya GCL telah mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan, menyelidiki banding, mengambil keputusan tentang pemohon dan menanggapi pemohon.
- Pemohon memiliki kesempatan untuk mengajukan banding mereka ke Badan Akreditasi seperti UKAS, IOAS, ASI ... jika masalah belum diselesaikan melalui implementasi penuh dari prosedur GCL sendiri, atau jika pemohon tidak setuju dengan kesimpulan yang dicapai oleh GCL dan / atau tidak puas dengan cara GCL menangani pengajuan banding. Sebagai langkah terakhir, pengajuan banding dapat diajukan ke Pemilik Skema seperti FSC, Textile Exchange, GOTS...

**Kirimkan formulir banding ke GCL melalui:**

**Email:** - [info@gcl-intl.com](mailto:info@gcl-intl.com)

**Fax:** +44 (0) 845 548 9004

**Alamat Kantor Pusat:**

GCL International Ltd.,

Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ,

United Kingdom

Dalam hal penerimaan banding melalui faximile/hard copy, jadwal penanganan banding akan berlaku sejak tanggal dokumen diterima oleh Kantor Pusat GCL.

**Catatan:** Jadwal penanganan banding yang disebutkan di atas adalah untuk program FSC, program yang berbeda mungkin memiliki jadwal yang berbeda. Silakan hubungi GCL International Ltd untuk detail lebih lanjut tentang jadwal.