

Aduan dan Proses Pengendalian Aduan

Pengadu hendaklah menyertakan keterangan yang jelas mengenai aduan atau maklum balas. Bukti objektif untuk menyokong setiap elemen aduan atau maklum balas, nama dan maklumat (e-mel atau alamat) pengadu hendaklah disediakan.

Ringkasan / Garis Masa untuk mengendalikan aduan

- Penerimaan aduan
- Aduan penerimaan aduan
- Meberi maklum balas awal, termasuk menggariskan cadangan tindakan GCL untuk membuat susulan ke atas aduan dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh aduan diterima.
- Memastikan pengadu dimaklumkan mengenai kemajuan dalam penilaian aduan.
- Menyiasat dakwaan dan menyatakan semua tindakan yang dicadangkan sebagai kesimpulan kepada aduan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh aduan diterima.
- Memaklumkan kepada pengadu apabila aduan itu dianggap ditutup, bermakna GCL telah mengumpul dan mengesahkan semua maklumat yang diperlukan, menyiasat aduan itu, mengambil keputusan mengenai pengadu dan memberi maklum balas kepada pengadu.
- Pengadu berpeluang merujuk aduan mereka kepada Badan Akreditasi seperti UKAS, IOAS, ASI...jika isu ini belum diselesaikan melalui pelaksanaan sepenuhnya prosedur GCL sendiri, atau jika pengadu tidak bersetuju dengan kesimpulan yang dicapai oleh GCL dan/ atau tidak berpuas hati dengan cara GCL mengendalikan aduan. Sebagai langkah terakhir, aduan boleh dirujuk kepada Pemilik Skim seperti FSC, Textile Exchange, GOTS...

Hantar borang aduan kepada GCL melalui:

Emel: - info@gcl-intl.com

Faks: +44 (0) 845 548 9004

Alamat Ibu Pejabat:

GCL International Ltd., Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ, United Kingdom.

Dalam kes faks / salinan cetak penerimaan aduan, garis masa hendaklah terpakai dari tarikh dokumen diterima di Ibu Pejabat GCL.

Butiran pengadu hendaklah dirahsiakan, jika pengadu meminta GCL Intl Ltd untuk mengekalkan identitinya secara sulit.

Nota: Garis masa yang disebutkan di atas adalah untuk program FSC, program yang berbeza mungkin mempunyai garis masa yang berbeza. Sila hubungi GCL International Ltd untuk maklumat lanjut mengenai garis masa.

Rayuan dan Proses Pengendalian Rayuan

Semua rayuan hendaklah dibuat secara bertulis oleh perayu dan menyatakan alasan termasuk penerangan yang jelas mengenai rayuan tersebut. Bukti objektif untuk menyokong setiap elemen atau aspek rayuan, nama dan maklumat (e-mel atau alamat pos) perayu hendaklah disediakan.

Ringkasan / Garis Masa untuk mengendalikan rayuan

- Penerimaan rayuan
- Akaan penerimaan rayuan
- Menyediakan tindak balas awal, termasuk garis panduan mengenai cadangan tindakan GCL untuk membuat susulan ke atas rayuan dalam tempoh dua (2) minggu selepas menerima rayuan.
- Memastikan perayu dimaklumkan mengenai kemajuan dalam penilaian rayuan.
- Menyiasat rayuan itu dan menyatakan semua tindakan yang dicadangkan, kesimpulan kepada rayuan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh penerimaan rayuan.
- Memberitahu perayu apabila rayuan itu dianggap ditutup, yang bermaksud bahawa GCL telah mengumpul dan mengesahkan semua maklumat yang diperlukan, menyiasat rayuan itu, mengambil keputusan mengenai perayu dan bertindak balas kepada perayu.
- Perayu berpeluang merujuk rayuan mereka kepada Badan Akreditasi seperti UKAS, IOAS, ASI... jika isu ini belum diselesaikan melalui pelaksanaan sepenuhnya prosedur GCL sendiri, atau jika perayu tidak bersetuju dengan kesimpulan yang dicapai oleh GCL dan/ atau tidak berpuas hati dengan cara GCL mengendalikan rayuan itu. Sebagai langkah akhir, perayu boleh merujuk kepada Pemilik Skim seperti FSC, Textile Exchange, GOTS ...

Hantar borang rayuan kepada GCL melalui:

Emel: - info@gcl-intl.com

Faks: +44 (0) 845 548 9004

Alamat Ibu Pejabat:

GCL International Ltd., Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ, United Kingdom.

Dalam kes faks / salinan cetak penerimaan rayuan, garis masa hendaklah terpakai dari tarikh dokumen diterima di Ibu Pejabat GCL.

Nota: Garis masa yang disebutkan di atas adalah untuk program FSC, program yang berbeza mungkin mempunyai garis masa yang berbeza. Sila hubungi GCL International Ltd untuk maklumat lanjut mengenai garis masa.