



สรุปกระบวนการร้องเรียนและอุทธรณ์ของ STL



สรุป

ประวัติการแก้ไขเวอร์ชัน	3
1. สรุปกระบวนการร้องเรียนและอุทธรณ์ของ STL.....	4
1.1. ข้อร้องเรียน	4
1.2. การอุทธรณ์.....	4
1.3. การลงทะเบียนข้อร้องเรียน	5



ประวัติการแก้ไขเวอร์ชัน

เวอร์ชัน	การเปลี่ยนแปลง	จัดทำโดย	อนุมัติโดย	วันที่อนุมัติ
01	การออกครั้งแรก	Leticia Jonck	Bernard Machado	19/05/2026



1. สรุปกระบวนการร้องเรียนและอุทธรณ์ของ STL

นี่คือช่องทางเปิดของเราสำหรับการร้องเรียนและการอุทธรณ์เกี่ยวกับกระบวนการรับรองของเราและการปรับปรุงภายใน

ข้อมูลที่กรอกในที่นี่เป็นความลับและจะถูกเก็บไว้เพื่อใช้ในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ Neocert กระบวนการต่อไปนี้จะถูกนำมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนของท่าน:

หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ Neocert ให้บริการ จะมีการตอบกลับภายใน 2 วันทำการ โดยอาจมีการส่งต่อไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่ได้รับการรับรอง จะมีการวิเคราะห์เพื่อประเมินว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องถูกพิจารณาในขอบเขตหรือไม่ และท่านจะได้รับคำตอบจาก Neocert ภายใน 2 สัปดาห์เกี่ยวกับวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของท่าน.

1.1. ข้อร้องเรียน

จะมีการสอบสวนเกี่ยวกับประเด็นที่มีการร้องเรียน โดย Neocert

อาจติดต่อท่านในระหว่างขั้นตอนนี้ ภายใน 3 เดือน

ท่านจะได้รับคำตอบพร้อมสรุปผลการสอบสวนและผลการดำเนินการที่ Neocert ได้ดำเนินการ

หากท่านไม่พึงพอใจกับการจัดการข้อร้องเรียน ท่านสามารถยื่นข้อร้องเรียนใหม่ต่อ Neocert ผ่านลิงก์แบบฟอร์มเดียวกันนี้ และหากท่านไม่พึงพอใจกับวิธีการที่ Neocert จัดการเรื่องดังกล่าว ท่านมีสิทธิ์ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง Assurance Services International (ASI) เพื่อดำเนินการ และในขั้นตอนสุดท้าย สามารถติดต่อ FSC ได้.

1.2. การอุทธรณ์

การอุทธรณ์สามารถเกิดขึ้นได้เมื่อลูกค้าไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรองที่ออกโดย Neocert การอุทธรณ์จะถูกส่งต่อไปยังหัวหน้าฝ่ายเทคนิคที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจที่เป็นอิสระ ซึ่งไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการรับรองที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการตัดสินใจ หากท่านยังคงไม่ยอมรับการตัดสินใจของ Neocert อาจมีการจัดตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์ได้

การตัดสินใจของคณะกรรมการสามารถทำได้โดยเสียงข้างมากอย่างง่าย (กึ่งหนึ่ง + 1)

และระยะเวลาสูงสุดในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอุทธรณ์คือ 30 วัน

นับจากวันที่คณะกรรมการได้รับเรื่อง หากคณะกรรมการไม่สามารถตัดสินใจได้

หรือไม่มีความสามารถในการตัดสินใจ เรื่องอุทธรณ์จะถูกส่งต่อไปยังคณะกรรมการใกล้เคียง

ประนีประนอม และระดับข้อพิพาทของ FSC Brasil ตามพิธีสารการไกล่เกลี่ยของ FSC Brasil

และในขั้นตอนสุดท้าย จะต้องส่งต่อไปยัง FSC International ตาม FSC-PRO-01-005.

1.3. การลงทะเบียนข้อร้องเรียน

ในการลงทะเบียนข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ ผู้ร้องเรียน/ผู้อุทธรณ์ต้องกรอกแบบฟอร์มที่มีอยู่ในลิงก์ด้านล่าง การกรอกแบบฟอร์มเป็นข้อกำหนดที่จำเป็นเพื่อให้กรณีดังกล่าวถูกสร้างและลงทะเบียนอย่างเป็นทางการในระบบของ Neocert:

https://neocertforms.bitrix24.site/crm_form_xauhp/

ในแบบฟอร์ม จะต้องกรอกข้อมูลในช่องต่าง ๆ ตามลำดับที่แสดงไว้:

- ชื่อจริงของผู้ร้องเรียน;
- นามสกุลของผู้ร้องเรียน;
- หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน;
- ที่อยู่อีเมลสำหรับติดต่อของผู้ร้องเรียน;
- การระบุว่าข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับ Neocert หรือองค์กรอื่น;
- รายละเอียดของข้อร้องเรียน;
- การจำแนกประเภทแหล่งที่มาของข้อร้องเรียน;
- ช่องสำหรับแนบเอกสาร เมื่อมีความเกี่ยวข้อง.

ข้อมูลที่ให้ไว้ในแบบฟอร์มจะถูกใช้โดย Neocert เพื่อบันทึก ประเมิน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ ตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องและมีผลบังคับใช้