



**សេចក្តីសង្ខេបអំពីដំណើរការបណ្តឹងតវ៉ា និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍របស់  
STL**



## សេចក្តីសង្ខេប

ប្រវត្តិកំណើត..... 3

1. សេចក្តីសង្ខេបអំពីដំណើរការបណ្តឹងតវ៉ា និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍របស់ STL..... 4

1.1. បណ្តឹងតវ៉ា ..... 4

1.2. បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ..... 4

1.3. ការចុះបញ្ជីបណ្តឹងតវ៉ា ..... 5



## ប្រវត្តិកំណែ

កំណែ	ការផ្លាស់ប្តូរ	បង្កើតដោយ	អនុម័តដោយ	កាលបរិច្ឆេទអនុម័ត
01	ការចេញផ្សាយលើកដំបូង	Leticia Jonck	Bernard Machado	19/05/2026



# 1. សេចក្តីសង្ខេបអំពីដំណើរការបណ្តឹងតវ៉ា និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍របស់ STL

នេះគឺជាបណ្តាញបើកចំហរបស់យើង សម្រាប់បណ្តឹងតវ៉ា និងបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងដំណើរការវិញ្ញាបនបត្ររបស់យើង និងការកែលម្អផ្ទៃក្នុង។ ព័ត៌មានដែលបានបំពេញនៅទីនេះ គឺជាព័ត៌មានសម្ងាត់ ហើយនឹងត្រូវរក្សាទុកសម្រាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងដំណើរការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់ Neocert។

ដំណើរការខាងក្រោមនឹងត្រូវអនុវត្តសម្រាប់ការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នក៖ ប្រសិនបើជាបញ្ហាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាកម្មដែលផ្តល់ដោយ Neocert នោះនឹងមានការឆ្លើយតបក្នុងរយៈពេល 2 ថ្ងៃធ្វើការ ដោយនឹងមានការបញ្ជូនបន្តទៅផ្នែកពាក់ព័ន្ធផ្សេងទៀត។ ប្រសិនបើជាបញ្ហាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងក្រុមហ៊ុនដែលបានទទួលវិញ្ញាបនបត្រ នោះបណ្តឹងនឹងត្រូវឆ្លងកាត់ការវិភាគ ដើម្បីវាយតម្លៃថាតើវាជាបណ្តឹងមានសុពលភាពនៅក្នុងវិសាលភាពឬអត់ ហើយអ្នកនឹងទទួលបានការឆ្លើយតបពី Neocert អំពីរបៀបដែលបណ្តឹងរបស់អ្នកនឹងត្រូវបានដោះស្រាយ ក្នុងរយៈពេល 2 សប្តាហ៍។

## 1.1. បណ្តឹងតវ៉ា

នឹងមានការស៊ើបអង្កេតលើបញ្ហាដែលបានលើកឡើង ដោយមានលទ្ធភាពដែល Neocert អាចទាក់ទងអ្នកក្នុងដំណាក់កាលនេះ។ ក្នុងរយៈពេល 3 ខែ អ្នកនឹងទទួលបានការឆ្លើយតប ដោយមានការសរុបលទ្ធផលនៃការស៊ើបអង្កេត និងលទ្ធផលនៃការដោះស្រាយដែលបានអនុវត្តដោយ Neocert។

ប្រសិនបើអ្នកមិនពេញចិត្តចំពោះការដោះស្រាយបណ្តឹងនោះទេ អ្នកអាចដាក់បណ្តឹងថ្មីទៅកាន់ Neocert តាមរយៈតំណភ្ជាប់ទម្រង់ដដែលនេះ។ ហើយប្រសិនបើអ្នកនៅតែមិនពេញចិត្តចំពោះរបៀបដែល Neocert បានដោះស្រាយបញ្ហា អ្នកមានសិទ្ធិប្តឹងទៅកាន់ Assurance Services International (ASI) ដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នក ហើយជាជម្រើសចុងក្រោយ អ្នកអាចទាក់ទង FSC។

## 1.2. បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍

បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍អាចកើតឡើងនៅពេលដែលអតិថិជនមិនយល់ស្របជាមួយសេចក្តីសម្រេចអំពីវិញ្ញាបនបត្រដែលបានផ្តល់ដោយ Neocert។ បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍នឹងត្រូវបានបញ្ជូនទៅកាន់អ្នកដឹកនាំបច្ចេកទេសដែលមានលក្ខណៈសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់ ក្នុងនាមជាអ្នកធ្វើសេចក្តីសម្រេចដែលឯករាជ្យ និងមិនមានការពាក់ព័ន្ធ

ដោយមិនបានចូលរួមក្នុងដំណើរការវិញ្ញាបនបត្រដែលពាក់ព័ន្ធនោះ ដើម្បីធ្វើសេចក្តីសម្រេច។ ប្រសិនបើអ្នកនៅតែមិនទទួលយកសេចក្តីសម្រេចរបស់ Neocert នោះអាចបង្កើតគណៈកម្មាធិការបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍បាន។

សេចក្តីសម្រេចរបស់គណៈកម្មាធិការអាចធ្វើឡើងដោយសំឡេងភាគច្រើនធម្មតា ពោលគឺពាក់កណ្តាល + 1

ហើយរយៈពេលអតិបរមាសម្រាប់ធ្វើសេចក្តីសម្រេចលើបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍គឺ 30 ថ្ងៃ ចាប់ពីថ្ងៃដែលគណៈកម្មាធិការបានទទួលបណ្តឹង។

ប្រសិនបើគណៈកម្មាធិការមិនអាចធ្វើសេចក្តីសម្រេចបាន បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍នឹងត្រូវបានបញ្ជូនទៅកាន់គណៈកម្មាធិការសម្រុះសម្រួល ផ្សះផ្សា និងដោះស្រាយវិវាទរបស់ FSC Brasil ដោយអនុលោមតាមពិធីសារសម្រុះសម្រួលរបស់ FSC Brasil ហើយជាជម្រើសចុងក្រោយ ត្រូវបញ្ជូនទៅកាន់ FSC International ដោយអនុលោមតាម FSC-PRO-01-005។

### 1.3. ការចុះបញ្ជីបណ្តឹងតវ៉ា

ដើម្បីចុះបញ្ជីបណ្តឹងតវ៉ា ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ អ្នកដាក់បណ្តឹង/អ្នកដាក់បណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ត្រូវបំពេញទម្រង់ដែលមាននៅតាមតំណភ្ជាប់ខាងក្រោម។ ការបំពេញទម្រង់នេះគឺចាំបាច់ ដើម្បីឱ្យករណីត្រូវបានបង្កើត និងចុះបញ្ជីជាផ្លូវការនៅក្នុងប្រព័ន្ធរបស់ Neocert:

[https://neocertforms.bitrix24.site/crm\\_form\\_xauhp/](https://neocertforms.bitrix24.site/crm_form_xauhp/)

នៅក្នុងទម្រង់នេះ ត្រូវបំពេញវាលព័ត៌មានតាមលំដាប់ដែលបានបង្ហាញ៖

- នាមខ្លួនរបស់អ្នកដាក់បណ្តឹង;
- នាមត្រកូលរបស់អ្នកដាក់បណ្តឹង;
- លេខទូរស័ព្ទរបស់អ្នកដាក់បណ្តឹង;
- អាសយដ្ឋានអ៊ីមែលទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកដាក់បណ្តឹង;
- បញ្ជាក់ថាបណ្តឹងនេះពាក់ព័ន្ធនឹង Neocert ឬអង្គការផ្សេងទៀត;
- ការពិពណ៌នាអំពីបណ្តឹង;
- ការចាត់ថ្នាក់ប្រភពនៃបណ្តឹង;
- វាលសម្រាប់ភ្ជាប់ឯកសារ នៅពេលដែលអាចអនុវត្តបាន។

ព័ត៌មានដែលបានផ្តល់នៅក្នុងទម្រង់នេះ នឹងត្រូវបាន Neocert ប្រើប្រាស់ដើម្បីចុះបញ្ជី វាយតម្លៃ និងដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ា ឬបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ដោយអនុលោមតាមនីតិវិធីដែលអាចអនុវត្តបាន។