



Ringkasan proses aduan dan rayuan STL



RINGKASAN

1.	Ringkasan proses aduan dan rayuan STL.....	4
1.1.	Aduan	4
1.2.	Rayuan.....	4
1.3.	Pendaftaran Aduan.....	4

Sejarah versi



Versi	Perubahan	Disediakan oleh	Diluluskan oleh	Tarikh kelulusan
01	Terbitan pertama	Leticia Jonck	Bernard Machado	19/05/2026



1. Ringkasan proses aduan dan rayuan STL

Ini ialah saluran terbuka kami untuk aduan dan rayuan berkaitan proses pensijilan kami dan penambahbaikan dalaman. Maklumat yang diisi di sini adalah sulit dan akan disimpan untuk digunakan dalam proses pengendalian tuntutan oleh Neocert.

Proses berikut akan diikuti untuk pengendalian aduan anda: Jika perkara tersebut berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan oleh Neocert, perkara tersebut akan dijawab dalam tempoh 2 hari bekerja, termasuk rujukan lanjut kepada pihak berkaitan yang lain. Jika perkara tersebut berkaitan dengan syarikat yang telah diperakui, aduan tersebut akan melalui analisis untuk menilai sama ada ia merupakan aduan yang sah dalam skop yang berkenaan, dan anda akan menerima maklum balas daripada Neocert mengenai bagaimana aduan anda akan dikendalikan dalam tempoh 2 minggu.

1.1. Aduan

Siasatan akan dijalankan terhadap perkara yang dituntut, dengan kemungkinan Neocert menghubungi anda semasa peringkat ini. Dalam tempoh 3 bulan, anda akan menerima jawapan yang mengandungi rumusan siasatan dan keputusan tindakan pengendalian yang diberikan oleh Neocert.

Jika anda tidak berpuas hati dengan pengendalian aduan tersebut, anda boleh mengemukakan aduan baharu kepada Neocert melalui pautan borang yang sama. Jika anda masih tidak berpuas hati dengan cara Neocert mengendalikan perkara tersebut, anda berhak merujuk aduan anda kepada Assurance Services International (ASI), dan sebagai pilihan terakhir, menghubungi FSC.

1.2. Rayuan

Rayuan boleh berlaku apabila pelanggan tidak bersetuju dengan keputusan pensijilan yang diberikan oleh Neocert. Rayuan tersebut akan dihantar kepada ketua teknikal yang berkelayakan sebagai pembuat keputusan yang bebas, iaitu seseorang yang tidak terlibat dalam proses pensijilan yang berkenaan, untuk membuat keputusan. Jika anda masih tidak menerima keputusan Neocert, adalah mungkin untuk menubuhkan jawatankuasa rayuan.

Keputusan jawatankuasa boleh dibuat melalui majoriti mudah, iaitu separuh + 1, dan tempoh maksimum untuk membuat keputusan terhadap rayuan ialah 30 hari dari tarikh rayuan diterima oleh jawatankuasa. Jika jawatankuasa tidak dapat membuat keputusan, rayuan akan dimajukan kepada Jawatankuasa Mediasi, Konsiliasi dan Penyelesaian Konflik FSC Brasil, selaras dengan Protokol Mediasi FSC Brasil, dan sebagai pilihan terakhir, hendaklah dimajukan kepada FSC International selaras dengan FSC-PRO-01-005.

1.3. Pendaftaran Aduan

Untuk mendaftarkan aduan atau rayuan, pengadu/perayu mesti melengkapkan borang yang tersedia melalui pautan di bawah. Pengisian borang adalah diperlukan supaya kes dapat diwujudkan dan didaftarkan secara rasmi dalam sistem Neocert:

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

Dalam borang tersebut, medan hendaklah dilengkapkan mengikut susunan yang dipaparkan:

- Nama pertama pengadu;
- Nama keluarga pengadu;
- Nombor telefon pengadu;
- Alamat e-mel untuk menghubungi pengadu;
- Petunjuk sama ada aduan tersebut berkaitan dengan Neocert atau organisasi lain;
- Penerangan mengenai aduan;
- Klasifikasi sumber aduan;
- Medan untuk melampirkan dokumen, jika berkenaan.

Maklumat yang diberikan dalam borang tersebut akan digunakan oleh Neocert untuk mendaftarkan, menilai dan mengendalikan aduan atau rayuan, selaras dengan prosedur yang berkenaan.