

## **Proseso ng Pagtatala at Pamamahala ng Reklamo**

Kinakailangan na ang nagrereklamo ay makapagbigay ng malinaw na paglalarawan ng reklamo o puna. Kinakailangan rin na ang anumang reklamo o puna ay may kalakip na matibay na ebidensiya, kasama ng pangalan ng nagrereklamo at iba pang impormasyon sakaling siya ay tawagan (email o tirahan).

### **Buod ng Pagtatala at Hakbang sa Pamamahala ng Reklamo**

- Pagtanggap ng reklamo
- Pagpapatunay at pagkilala na ang reklamo ay natanggap
- Pagbigay ng paunang kasagutan, kasama ng plano kung gaano katagal tutugunan ng GCL ang nasabing reklamo sa loob ng dalawang (2) linggo pagkatanggap ng reklamo.
- Pagpapaalam sa nagrereklamo ng progreso ng ginagawang pagsusuri sa inihaing reklamo
- Pag-iimbestiga ng alegasyon at pagtatalaga ng mga mungkahing aksyon bilang tugon sa reklamo sa loob ng talong (3) buwan pagkatanggap ng nasabing reklamo.
- Pagpapaalam sa nagrereklamo na ang reklamo ay natapos na, ito ay nangangahulugang na ang GCL ay nakalikom at nakapagpapatunay ng mga sapat na ebidensiya, masusing nag-iimbestiga, at umabot sa isang desisyon bilang katugunan sa nagrereklamo.
- Ang nagrereklamo ay binibigyang laya na isangguni ang reklamo sa mga Accreditation Bodies katulad ng UKAS, IOAS, ASI... kung ang isyu ay hindi naresolba sa pamamagitan ng pagpapatupad ng mga pamamaraang mayroon ang GCL, o di kaya ay hindi sumasang-ayon ang nagrereklamo sa tugon at desisyon ng GCL, o di kaya ay hindi nasiyahan ang nagrereklamo sa paraan ng pagtugon. Bilang huling hakbang, ang nagrereklamo ay maaaring sumangguni sa mga Scheme Owners katulad ng FSC, Textile Exchange, GOTS, atbp.

### **Magsumite ng anumang reklamo o puna sa GCL sa pamamagitan ng:**

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

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

**HO Address:**

GCL International Ltd.,

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

Kung ang reklamo o puna ay ipinadala sa pamamagitan ng fax o sulat, ang pagtugon ay magbabase sa araw kung kailan ito natanggap ng GCL Head Office

Kung ang nagrereklamo ay humingi ng pabor ng hindi pagkakakilanlan, sinisiguro ng GCL Intl Ltd na ito ay ipagkakaloob sa kanya.

**Paunawa:** Ang mga nasabing hakbang ng pamamahala ay para sa programang FSC, ang ibang programa ay maaaring magkaroon ng naiibang hakbang. Sumangguni sa GCL International para sa mga ibang detalye.

### **Proseso ng Pagtatala at Pamamahala ng mga Apela**

Ang lahat ng apela at dapat isagawa sa pamamagitan ng kasulatan, na naglalaman ng dahilan ng apela at mga karampatang paglalarawan nito. Kinakailangan rin na ang anumang apela ay may kalakip na matibay na ebidensiya, kasama ng pangalan ng nagrereklamo at iba pang impormasyon sakaling siya ay tawagan (email o tirahan).

### **Buod ng Pagtatala at Hakbang sa Pamamahala ng Apela**

- Pagtanggap ng apela
- Pagpapatunay at pagkilala na ang apela ay natanggap
- Pagbigay ng paunang kasagutan, kasama ng plano kung gaano katagal tutugunan ng GCL ang nasabing apela sa loob ng dalawang (2) linggo pagkatanggap ng apela.
- Pagpapaalam sa umapela ng progreso ng ginagawang pagsusuri sa inihain ng apela
- Pag-iimbestiga ng alegasyon at pagtatalaga ng mga mungkahing aksyon bilang tugon sa apela sa loob ng talong (3) buwan pagkatanggap ng nasabing apela.
- Pagpapaalam sa umapela na ang apela ay natapos na, ito ay nangangahulugang na ang GCL ay nakalikom at nakapagpatunay ng mga sapat na ebidensiya, masusing nag-iimbestiga, at umabot sa isang desisyon bilang katugunan sa umapela.
- Ang umapela ay binibigyang laya na isangguni ang apela sa mga Accreditation Bodies katulad ng UKAS, IOAS, ASI... kung ang isyu ay hindi naresolba sa pamamagitan ng pagpapatupad ng mga pamamaraang mayroon ang GCL, o di kaya ay hindi sumasang-ayon ang umapela so tugon at desisyon ng GCL, o di kaya ay hindi nasiyahan ang umapela sa paraan ng pagtugon. Bilang huling hakbang, ang umapela ay maaaring sumangguni sa mga Scheme Owners katulad ng FSC, Textile Exchange, GOTS, atbp.

### **Magsumite ng apela sa GCL sa pamamagitan ng:**

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

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

**HO Address:**

GCL International Ltd.,

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

United Kingdom.

Kung ang reklamo o puna ay ipinadala sa pamamagitan ng fax o sulat, ang pagtugon ay magbabase sa araw kung kailan ito natanggap ng GCL Head Office

Kung ang nagreklamo ay humingi ng pabor ng hindi pagkakakilanlan, sinisiguro ng GCL Intl Ltd na ito ay ipagkakaloob sa kanya.