

## 1. 背景

1.1 GFA认证有限公司（以下简称“GFA”）是一家国际公司，专门从事独立第三方认证。

1.1 GFA在认可范围内提供以下服务：

- a) 根据FSC®-（FSC®A000511）和/或PEFC™-（PEFC/04-04-0099）标准进行森林管理（FM）认证；
- b) 进行FSC、PEFC、RSPO、UTZ认证产品的监管产销链（CoC）认证。

1.2 这份程序文件被GFA客户受用，并不适用于利益相关方。

1.3 GFA为以下目的保留申诉过程：

- a) GFA客户对GFA的认证决定做出的申诉，
- b) 为确保申诉需要被指出升级到更高等级并解决合理。

## 2. GFA客户的申诉

2.1 GFA客户有权对GFA做出的认证决定做出申诉，申诉直接影响到客户的认证过程。

2.2 申诉需要以文字的形式在收到GFA认证决定的7天之内。在被接受和保存为申诉之前，需要以英文或德文书写的形式邮寄到GFA（地址详情细节请见下文）。

2.3 申诉应以书面形式向GFA（见以下联系信息）提出并以德语或英语或（若为FSC FM认证）FSC网站（www.info.fsc.org）上公布公开总结报告所使用的本地语言提交方可受理并归类为投诉。申诉中应详细描述投诉依据的情况及证实投诉的证据。

2.4 在14天之内的申诉客户需要提交给GFA书写的形式的相关事实和相关信息在申诉程序中作为参考。

2.5 收到的申诉直接转送到GFA质量管理部门负责。

2.6 来自GFA不涉及申诉过程的决定委员会成员或专家组成专责小组负责申诉。专责小组将会收集认证所有需要的信息以及验证申诉原因的证据和GFA质量管理部门的报告决定。

2.7 GFA向申诉客户提供首要回复，不论此次申诉与哪部分的认证活动相关，并在2周之内提交GFA对申诉处理行动方针的简要报告。

2.8 GFA保持申诉客户得知申诉评估的进展。

2.9 GFA将对这些指控进行调查，并将收到申诉的3个月之内对其所有提议的行动作为对申诉的回应

2.10 对于UTZ的申诉GFA将会在15日之内提交给原告。如果在20日之内申诉没有被解决，GFA会向UTZ报告。如果原告认为申诉没有被GFA得到有效地处理，原告可以使用UTZ Grievance Procedure向UTZ报告（详情请见UTZ Certification Protocol chapter 4.1）。

2.11 GFA的任何认证决定（例如：证书被暂停）会被有效保留直到申诉结果公布。

2.12 GFA将会以书面方式告知申诉客户申诉结果与申诉过程。

2.13 专责小组对于申诉的决定同时适用于GFA与客户。当决定一旦被客户决定，没有任何一方反诉要求改变决定。

2.14 GFA将会保留收到的申诉与采取行动的记录。

## 3. 一般义务

3.1 在通常情况下在对GFA客户的申诉成功情况下，GFA对于成本或其他损失无法要求进行补偿。

3.2 如果GFA客户申诉没有成功的情况下，GFA有权利索要500欧元/每工作日手续费包括工作日申诉处理费用以及客户同意情况下根据申诉需要进行的临时通知的监督审核。

3.3 GFA有权利在无事先通知的情况下去添加，删减或修改程序中的条款。

## 4. 联系信息

GFA Certification GmbH

Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Germany

Phone: +49 40 5247431- 0; Fax: +49 40 5247431- 999

E-Mail: info@gfa-cert.com