

## 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。

1.2 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认证产品的产销监管链 (CoC) 认证。

1.3 GFA设有投诉程序，投诉程序的目的如下：

- a) 登记并解决利益相关者关于GFA（“证书持有人”）客户的投诉；
- b) 登记并解决GFA利益相关者及客户关于GFA的投诉；
- c) 确保发现并适当处理需提交到更高级别的投诉。

## 2. GFA利益相关者及客户的投诉

2.1 GFA利益相关者及客户可能想就FSC、PEFC、RSPO或UTZ证书持有人的管理活动或GFA的认证管理活动向GFA提出投诉。

2.2 只有投诉涉及FSC标准、PEFC标准、RSPO SCC标准、UTZ ChoC标准或GFA认证项目的要求时，GFA才能参与投诉的处理。

2.3 投诉应以书面形式向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。投诉中应详细描述投诉依据的情况及证实投诉的证据。

2.4 关于GFA客户的投诉应通过客观证据及准确描述所涉地点、日期和人员证实。

2.5 所有证书持有人要求其各自的投诉制度，以便解决利益相关者提出的投诉。关于证书持有人的投诉在提交给GFA前应先提交给所涉证书持有人并经其投诉管理制度处理。

2.6 若投诉人未收到回应或认为其未得到适当回应，应将投诉提交给GFA（见下述联系信息）。

2.7 GFA将调查投诉并（尽可能）收集并验证所有必要信息来推进投诉进展并判断投诉的相关性。GFA将调查与1.2中所述的服务有关的投诉。若投诉得到证实，GFA会发出纠正措施请求或吊销证书。GFA还将回复投诉人，告知其所采取的措施及调查的结果。GFA会记录所接到的投诉及采取的措施。

2.8 解决投诉的决定由不参与投诉相关评估的GFA员工作出或审批。

2.9 收到投诉后，无论投诉是否涉及GFA负责的认证活动，GFA都将在两（2）周内作出初步响应，包括（若必要）概述拟定的投诉跟进行动方案，并在三（3）个月内调查申诉并提出响应投诉的拟定行动。

2.10 GFA将向FSC登记与GFA FSC证书持有人相关的所有投诉。

2.11 GFA将回应使用德语或英语或（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出的投诉。

2.12 若投诉人特别要求，GFA不会向客户透露投诉人的身份。

2.13 若为UTZ，GFA将在15个工作日内回复投诉人。若投诉在20个工作日内未解决，GFA将向UTZ报告。若投诉人仍不满意调查结果，可通过UTZ申诉程序（见认证协议第4.1章）将此报告给UTZ。

2.14 投诉会指派给员工进行调查和回应。有关GFA员工和审查人员的投诉指派给GFA总经理进行调查，有关GFA总经理的投诉指派给GFA咨询委员会进行调查。

2.15 投诉的调查与跟踪可包括事先未作安排的监督审核，或者可在事先安排的监督审核中进行；也可安排对本地子公司或GFA合伙办事处进行内部审查以响应投诉。

2.16 GFA员工将审查文件并确定将采取的相应纠正措施及其实现方式。在审度文件时，GFA可利用GFA认证决定委员会任何成员或其视为合适的其他专家的专业知识。

2.17 调查结果及因此正在采取的行动将告知投诉人。

2.18 若为FSC认证相关投诉且投诉人仍不满意调查结果，投诉人可向ASI总经理提交该投诉，地址如下：

ASI - Accreditation Services International GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany  
Phone: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30  
E-Mail: asi-info@accreditation-services.com

## 3. 一般义务

3.1 投诉人不可要求GFA赔偿所发生的成本或任何其他损失。

3.2 基于传闻的投诉或投诉人或第三方未证实的匿名提交和表达不满以及网站、报纸等上提出和发表的投诉不按此投诉程序处理，不予受理。这些投诉应视为利益相关者评论并在下次审查时解决。

3.3 GFA保留增加、删除或改变本程序内容的权利，恕不事先通知。

## 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