

SGS KNOWLEDGE SOLUTIONS

COMPLAINTS, DISPUTES AND APPEALS POLICY AND PROCESS

CHINESE (HONGKONG)

SGS KNOWLEDGE

投訴、爭議和申訴政策和流程

回應和處理投訴、爭議和申訴流程是我們公司客戶關係和顧客滿意保證的一部分。

SGS 政策是投訴和爭議應當在合理的時間內並盡可能透明地解決，同時完全體現保密和公正原則和要求，並不會導致任何差別對待。

本檔適用於任何顧客，潛在顧客或任何利益相關方，可能對我們的服務或對已取得SGS認證的公司之服務或績效有任何方面的疑慮或不滿意所提出的投訴。

本文件也適用於顧客對於 SGS 決定提出的申訴或其它任何爭議。

關於SGS 服務及流程的投訴

SGS當地辦公室應在收到投訴時立刻作出調查和反應。您將收到確認通知，啟動對該投訴的調查並由獨立非相關人員作出回應。

關於經SGS認證的公司的投訴

對於已認證的公司的投訴，SGS介入僅限於調查和評估公司是否符合認證要求並採取適當的相應措施。SGS不會參與個別具爭議的案件。

a. 關於經SGS認證的公司表現的投訴。

顧客或相關方可以有理由投訴經SGS 認證的公司的表現在認可認證範圍內不符合規定的標準，產品或服務。投訴應立刻告知受認證的公司，以便公司通過正式管理體系投訴流程應對與投訴人直接解決投訴。

如果受認證的公司未回應你的投訴，SGS將調查你的投訴是否按投訴流程處理，並持續符合要求。如果投訴者提供充分的匿名理由，認證機構應當保持客戶投訴匿名。

b. 關於經SGS認證的公司失實陳述或一般活動的疑慮和投訴。

任何有關可能的欺騙，歪曲，或其它已認證公司的不恰當行為，應直接報告給 SGS。你的投訴將得到確認，並收到處理結果的回饋。

建議投訴人應首先聯繫當地的 SGS 辦事處，或可以直接將其提交給相應的認可辦事處，該辦事處可以在個體證書，其相應認證計劃擁有者的網站(如：FSC，BRC)，或以下SGS某些案例的鏈結中找到。此類投訴將保密處理，投訴人的身份不會告知受認證的公司。

爭議和申訴

當SGS和顧客的投訴不能解決，顧客不接受SGS回應，可以進行申訴流程。當地SGS辦公司應要求提供詳細資訊。最後爭議應當按認可規則處理，以及由合同中具體適用的法律或經營所在國家之正常法律進行處理。

投訴和申訴解決流程

- 投訴和申訴應當以書面形式提交
- 投訴和申訴應當包括以下資訊：
 - 投訴者姓名和聯繫方式
 - 問題描述
 - 支持投訴或申訴的每個要素的證據（文件，位置，人員，日期等）

- 當提交投訴或申訴後，將收到 SGS 確認;
- SGS 將於 2 周內作初步回應，包括建議的方案大綱，以跟進投訴或申訴;
- SGS 將通知投訴人評估投訴或申訴的進程;
- SGS 將調查這些指控，並在投訴或申訴的結論中詳細說明所有建議的措施。
- SGS 將最後通知投訴人關閉投訴的結果

重要備註

- 即使就不符合點提出投訴或上訴時，因為某些計劃的固定時間門檻仍然生效，客戶仍應繼續在規定的時間內回覆/解決不符合項，否則可能會影響其認證持續的有效性。
- 根據認可要求或 SGS 認證合同的保密條款規定，與結果相關的一些細節可能受到保護。
- 提出投訴的任何一方都有機會首先向認可機構提出申訴，並最終向相應認可機構的爭議解決程序提出申訴。

SGS 地址

- [SGS 辦公室目錄](#)
- [SGS 森林和監管鏈認可聯繫資訊](#)