

投诉提交及处理流程

投诉人应对投诉或反馈有明确和清晰的描述，并提供客观证据以支持投诉或反馈中的每一个问题，以及投诉人的姓名和联系信息（电子邮件或邮寄地址）。

处理投诉的概要/时间轴

- 投诉的接收
- 确认收到投诉
- 在收到投诉后的两周内，提供初步回应，包括 GCL 跟进投诉的拟议行动方案大纲。
- 让投诉人了解投诉评估的进展情况。
- 在收到投诉后的三个月内，调查投诉内容并列明所有针对投诉的拟议行动。
- 当投诉被视为关闭时，通知投诉人，这意味着 GCL 已经收集和核实了所有必要的信息，调查了投诉，给予了投诉人结果和答复。
- 如果该问题没有通过 GCL 全面实施的程序解决，或者如果投诉人不同意 GCL 达成的结论和/或对 GCL 处理投诉的方式不满意，则投诉人可以将投诉提交给 UKAS, IOAS, ASI 等认可机构。最终，投诉将提交给规则制定者，如 FSC、Textile Exchange、GOTS 等。

通过以下方式向 GCL 提交投诉表格：

电子邮件：info@gcl-intl.com

传真：+44 (0) 845 548 9004

总部地址：

GCL International Ltd.,

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

United Kingdom.

如收到传真或书面投诉，时间应从收到投诉文件之日起算。

投诉人的详细资料将予以保密，如果投诉人要求 GCL 为其身份保密的话。

注：以上是 FSC 程序的时间轴，不同的程序可能有不同的时间轴。获取更多相关时间轴，请与 GCL 联系。

申诉提交及处理流程

所有上诉均应由上诉人以书面形式提出,说明理由,包括对上诉的清楚说明。应提供支持上诉各要素或各方面的客观证据,并提供上诉人的姓名和联系方式(电子邮件或邮寄地址)。

处理申诉的概要/时间轴

- 收到上诉
- 确认收到上诉
- 在收到上诉后的两周内,提供初步回应,包括 GCL 跟进上诉的拟议行动方案大纲。
- 让上诉人了解上诉评估的进展情况。
- 在收到上诉后的三个月内,调查上诉内容并列明所有针对上诉的拟议行动。
- 当上诉被视为关闭时,通知上诉人,这意味着 GCL 已经收集和核实了所有必要的信息,调查了上诉,给予了上诉人结果和答复。
- 如果该问题没有通过 GCL 全面实施的程序解决,或者如果上诉人不同意 GCL 达成的结论和/或对 GCL 处理上诉的方式不满意,则上诉人可以将上诉提交给 UKAS, IOAS, ASI 等认可机构。最终,上诉将提交给规则制定者,如 FSC、Textile Exchange、GOTS 等。

通过以下方式向 GCL 提交上诉表格:

电子邮件: info@gcl-intl.com

传真: +44 (0) 845 548 9004

总部地址:

**GCL International Ltd.,
Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ,
United Kingdom.**

如收到传真或书面投诉,时间应从收到投诉文件之日起算。

注: 以上是 FSC 程序的时间轴,不同的程序可能有不同的时间轴。获取更多相关时间轴,请与 GCL 联系。