



STL 投诉和申诉流程摘要



目录

版本历史记录	3
1. STDL 投诉和申诉流程摘要	4
1.1. 投诉	4
1.2. 申诉	4
1.3. 投诉登记	5



版本历史记录

版本	变更	创建人	批准人	批准日期
01	首次发布	Leticia Jonck	Bernard Machado	19/05/2026



1. STL 投诉和申诉流程摘要

这是我们针对认证过程和内部改进相关投诉与申诉所设立的公开渠道。此处填写的信息将被视为保密信息，并仅用于 Neocert 的投诉处理流程。

您的投诉将按照以下流程进行处理：如果事项与 Neocert 提供的服务有关，将在 2 个工作日内予以答复，并说明后续处理方向。如果事项与获证企业有关，将进行分析，以评估该投诉是否属于有效且在范围内的投诉，Neocert 将在 2 周内向您回复，并说明您的投诉将如何处理。

1.1. 投诉

Neocert 将对所投诉的事项进行调查，在此阶段，Neocert 可能会与您联系。您将在 3 个月内收到答复，内容包括调查结果的汇总以及 Neocert 对该事项所采取的处理结果。

如果您对投诉处理结果不满意，可以通过同一表格链接向 Neocert 提出新的投诉。如果您对 Neocert 的处理方式仍不满意，您有权向 Assurance Services International (ASI) 提交投诉；作为最后途径，您也可以联系 FSC。

1.2. 申诉

当客户不同意 Neocert 作出的认证决定时，可以提出申诉。申诉将提交给一名具备资格的技术负责人作为决策人进行处理，该决策人应保持独立，且未参与相关认证过程。如果您仍不接受 Neocert 的决定，可以成立申诉委员会。

委员会的决定可以通过简单多数（半数以上，即半数 +1）作出。委员会自收到申诉之日起，最长应在 30 天内作出决定。如果委员会无法作出决定，申诉将根据 FSC 巴西调解协议，提交至 FSC 巴西调解、调停和争议解决委员会；作为最后途径，应根据 FSC-PRO-01-005 提交至 FSC 国际。

1.3. 投诉登记

如需登记投诉或申诉，投诉人/申诉人必须填写以下链接中的表格。填写该表格是正式创建案件并在 Neocert 系统中登记案件的必要条件：

https://neocertforms.bitrix24.site/crm_form_xauhp/

在表格中，应按照所列顺序填写以下字段：

- 投诉人的名字；
- 投诉人的姓氏；
- 投诉人的电话号码；
- 投诉人的联系电子邮箱地址；
- 说明投诉对象是 Neocert 还是其他组织；
- 投诉描述；
- 投诉来源的分类；
- 附件上传字段，适用时用于附加文件。

表格中提供的信息将由 Neocert 根据适用程序，用于登记、评估和处理投诉或申诉。