

投诉处理政策

EarthCheck 重视任何针对EarthCheck、 EarthCheck 员工或者服务提供者的投诉并保证公平和彻底的调查与解决。

EarthCheck 的政策是专业和及时的处理各种投诉，保证给予各方满意的结果，尽可能改进EarthCheck 的服务，实现我们对持续完善自我的承诺。

EarthCheck 为客户提供服务时承担时刻遵守约定规则的责任，不做出任何破坏这些规则的决定，同时也保证客户清楚他们自己的责任和需要遵守的规则。

EarthCheck 的投诉处理流程

- 对于EarthCheck 的投诉，需要书面递交给地区客户经理，可以发送至邮箱 relationshipmgmt@earthcheck.org 或者 privacy@earthcheck.org
- EarthCheck 书面确认收到投诉
- 所有投诉将会得到阅览以保证我们充分理解客户的投诉缘由
- 我们将对投诉原因进行调查，并向客户更新进展
- 调查结束后我们将提供客户一份完整书面回馈

上诉流程

当客户的认证资格被取消或者被暂停，具体原因将会书面通知客户，同时提供客户一份我们的上诉流程。上诉必须以书面形式提供完整上诉细节和相关支持材料。我们将确认收到上诉并联系客户进行沟通，争取通过沟通达成双方满意的结果。

如果不能达成共识，我们将召集一个独立的上诉小组，在保护各方隐私的前提下听取各方意见和证据，最后由上诉小组做出决定并告知上诉方和EarthCheck。小组决定将是最后决定，客户和EarthCheck 都需要接受。一个特定事由只能有一次上诉机会。

上诉政策将由公司CEO至少每三年检查一次。

其他的信息

如果您对公司投诉政策或其他问题仍有疑问，请联系我们：

电话：+86 10 6567 6366 EXT 807

邮箱：privacy@earthcheck.org