



## 上诉处理流程

客户如认为"臻致"的审核结果有所偏颇或不合理，包括审核结果、事故严重程度分类、评估方法和强制期限等分歧，可根据"臻致"网站的上诉流程，要求"臻致"管理团队重新审核。

上诉意向通知需连同相关事实或数据一并提交以作评估。 上诉提交方法包括但不限于以下："臻致"网站表格提交、电子邮件、口头通知、客户满意度调查中的评论。 "臻致"管理团队需取得以下的信息，以评估上诉的性质：

- 上诉人的名字
- 上诉人的联系数据
- 相关上诉原申请表、审核、认证状况
- 上诉详情

参与上诉案件评估的人员，不应包括原审核小组的成员。 上诉程序的结果不会影响客户与认证机构之间的任何关系，特别是需要采取之行动可能在本质被视为有特别或有偏见。

当上诉成立后，除非提供额外相关证明文件以供审查，否则任何争议方不得使用反诉来修改或更改该上诉结果。 "臻致"管理团队在处理同类上诉会参考历史案例。

如果上诉成功，而证书已签发或重新签发下，对于因暂扣、暂停或撤回通知而引起的费用或任何其他损失，则不能向"臻致"管理团队提出索偿。