

# 国际玩具工业理事会“关爱”程序

## 投诉及上诉程序

### 1. 简介

本文件描述申请人向国际玩具工业理事会“关爱”程序提出投诉及上诉程序。

### 2. 适用范围

本程序包含所有对国际玩具工业理事会认可审核公司,或认可审核员,有关其技术准确性,操守及公正性的投诉及上诉。投诉可包括任何有疑点的审核发现,判断,报告及建议。对于不接受对申请人之处理方式,可提出上诉。任何争论必须基于国际玩具工业理事会守则。

### 3. 程序

#### 3.1 对国际玩具工业理事会审核公司的投诉及上诉

- 3.1.1 任何有关国际玩具工业理事会审核的投诉或上诉,应直接向审核公司提出。投诉及上诉必须具体及真实,并列明根据国际玩具理事会守则内的相关要求,否则不予受理。
- 3.1.2 投诉或上诉必须以书面提出。
- 3.1.3 审核公司必须于五个工作日内,向投诉人确认收到有关投诉。
- 3.1.4 在收到投诉后三十天内,审核公司的技术经理应着手调查,及书面回复投诉人有关调查结果。如投诉是有关国际玩具工业理事会守则,必须参照国际玩具工业理事会守则要求而作出判断。
- 3.1.5 若申请人提出上诉,技术经理应审阅其上诉理据及有关国际玩具工业理事会的条文,然后在三十天内向申请人作出书面回应。
- 3.1.6 若投诉或上诉在三十天内未能达成共识,技术经理须通知国际玩具工业理事会“关爱”基金亚洲并提供所有有关文件,及双方在该项投诉或上诉事项的通讯。国际玩具工业理事会营运经理审阅有关文件及通讯后,将作出进一步建议及指引,以令双方达成共识。
- 3.1.7 若投诉人依然不同意审核公司的裁决,投诉人可直接向国际玩具工业理事会“关爱”基金亚洲提出投诉及上诉。投诉人必须提供所有文件及证据,以支持其论点。
- 3.1.8 国际玩具工业理事会营运经理及/或亚洲技术顾问委员会,基于所提供的资料证据,作出裁决。国际玩具工业理事会“关爱”基金亚洲决定为最后裁决。
- 3.1.9 国际玩具工业理事会营运经理将通知各方有关裁判。

### 3.2 对国际玩具工业理事会“关爱”基金的裁判作出上诉

- 3.2.1 若投诉人依然不同意国际玩具工业理事会“关爱”基金亚洲对国际玩具工业理事会守则的解释及严守,投诉人可向国际玩具工业理事会管理委员会主席提出上诉。
- 3.2.2 上诉人须提供所有文件及证据,以书面提交致国际玩具工业理事会管理委员会,并列明根据国际玩具工业理事会守则内的相关条款。
- 3.2.3 收到有关文件后,国际玩具工业理事会管理委员会须于三十天内决定是否接受该上诉。
- 3.2.4 根据投诉人所提交的文件资料及国际玩具工业理事会“关爱”基金亚洲有关裁判,国际玩具工业理事会管理委员会作出审阅及裁判,并通知投诉人有关决定。
- 3.2.5 若上诉缺乏理据,国际玩具工业理事会管理委员会会保留不接受任何投诉及上诉的权利。
- 3.2.6 国际玩具工业理事会管理委员会的决定为最终裁决。

### 3.3 对审核员的不当行为作出投诉

- 3.3.1 在审核过程途中,若发现审核员有不当行为,投诉人应尽量收集及记录有关详情。
- 3.3.2 依照审核公司的组织架构,大部分审核公司有独立途径以便举报有关其审核员不当行为。根据这些渠道,向审核公司作出投诉及向国际玩具工业理事会营运经理提供副本。
- 3.3.3 审核公司有责任作出深入调查,并于十五天内向国际玩具工业理事会营运经理及投诉人作出回应。
- 3.3.4 审核公司须作出纠正措施并获得国际玩具工业理事会“关爱”基金亚洲同意其方案。国际玩具工业理事会“关爱”基金亚洲将通知投诉人最后处理方案。
- 3.3.5 如投诉人仍不接纳解决方案,可根据以上 3.2 项向国际玩具工业理事会管理委员会主席作出上诉。