

指南 E

申诉机制

第 1 版



**RAINFOREST
ALLIANCE**



译文免责声明

有关译文所含信息确切含义的任何问题，请参见英文正式版予以解释。因翻译产生的任何含义差异或分歧均不具有约束力，且对审核或认证不产生任何影响。

更多信息？

有关雨林联盟的更多信息，请访问 www.rainforest-alliance.org 或联系 info@ra.org。

文件名称：		文件代码	版本：
指南 E：申诉机制		SA-G-SD-6-V1	1
首次发布日期	修订日期	生效日期	失效日期
2020 年 12 月 31 日	不适用	2020 年 12 月 31 日	直至另行通知
编制：		批准：	
雨林联盟标准与保证部		标准与保证部部长	
关联文件：			
SA-S-SD-1-V1.1 雨林联盟 2020 可持续农业标准，农场要求			
SA-S-SD-2-V1.1 雨林联盟 2020 可持续农业标准，供应链要求			
SA-S-SD-5-V1.1 附件 S4：雨林联盟补救协议			
取代			
不适用			
适用范围：			
农场证书持有者			
国家/地区			
全部			
农作物		认证类型	
雨林联盟认证体系范围内的所有农作物； 请参见认证规则。		农场证书持有者、供应链证书持有者	



目录

目的.....	4
简介.....	4
要求 1.5.1.....	5
什么是申诉机制?	6
有什么好处?	9
入门指南.....	10
概述.....	10
设立申诉委员会.....	10
与利益相关者的合作.....	12
建立投诉机制.....	13
申诉程序.....	18
概述.....	18
程序步骤.....	18
申诉机制指标.....	24
概述.....	24
指标清单.....	24



目的

本指南是针对管理人员和申诉委员会编制的指导文件，包含了如何在证书持有者层面建立业务申诉机制的建议。

建立有效的申诉机制，使证书持有者能够直接听取任何受其活动影响的人或组织的有关问题，例如：工人、社区成员、工会、非政府组织、其他企业、买方和其他利益相关者。该机制可迅速、公平地解决这些投诉，从而推动持续改进。

有效申诉机制的运作见 2020 可持续农业标准的核心要求 1.5.1，对核心要求 5.1.4 和补救协议中所述补救措施的“评估与处理”过程极为重要。

雨林联盟关于提供申诉机制的要求借鉴了国际劳工组织《1967 年申诉审查建议书》（第 130 号）和联合国指导原则（特别是第 29-31 条原则）的“获得补救的权利”部分。

简介

雨林联盟可持续农业标准的要求 1.5.1 中要求大型农场、团体管理、个体认证农场和供应链业务的申诉机制必须到位。



要求 1.5.1

核心要求

适用范围： *团体中的大型农场、团体管理、个体证书持有者、供应链证书持有者*

1.5.1 申诉机制到位，从而使个体、工人、社区和/或民间团体（包括举报者）能够就其所受特定商业活动和/或任何性质经营活动（包括技术、社会、经济性质）之负面影响进行投诉。可根据联合国指导原则（UNGP），通过联合其他公司、或通过行业项目或制度化机制，直接提供申诉机制。申诉机制应通俗易懂，不仅以当地语言呈现，而且方便无法阅读或无法上网的群体使用。申诉机制应至少包含以下要素：

- 申诉委员会，其具有决策权，了解申诉，行事公正、触手可及，具有敏感的社会性别意识
- 申诉委员会至少由一名成员/工人代表组成
- 申诉机制为内外部利益相关者提供合适提交渠道，包括工人、成员、员工、买方、供应商、原著居民和社区
- 接受匿名申诉和尊重保密责任
- 根据补救协议对民权和劳动权等申诉进行补救，并酌情与评估与处理委员会和/或社会性别委员会/相关人士合作
- 申诉及商定后续行动经编制成文，并于合理时间范围内分享至相关人员
- 保护申诉提交者不因使用申诉机制而被终止雇佣关系/成员资格、或遭受报复或威胁

评估与处理委员会（如适用）：见第 5.1.1 条

社会性别委员会/相关人士：见第 1.6.1 条



定义：申诉

“申诉是指任何个人对另一个人或组织的行为或规则与制度对投诉人产生的负面影响而提出投诉或担忧。”
见附件 1 术语表。

什么是申诉机制？

申诉机制使人们能够对企业提出投诉，以便纠正企业造成的任何伤害。

申诉机制使受到特定商业活动和/或任何性质经营活动之影响的个人和组织能够举报和解释申诉或相关问题。作为回应，证书持有者或其分包商和服务提供者对该问题进行调查，如果证实申诉合理，则会公平而迅速地对这些问题进行补救。人们必须了解、信任、有能力使用该机制，该机制才能发挥作用。

定义：申诉机制

“个体、工人、社区和/或民间团体（包括举报者）能够就其所受特定农场或商业活动和/或经营活动之负面影响进行投诉的过程。申诉机制可以是正式机制或非正式机制，也可以是法律机制或非法律机制，包括提交投诉、处理、补救和监测等步骤。”
见附件 1 术语表。

申诉是指任何个人或组织对证书持有者或其分包商、服务提供者和劳务提供者的行为、规则或制度对其产生的负面影响而提出投诉或担忧。申诉不限于员工队伍问题；可以是与证书持有者的活动有关的任何主题，如道路通行、粉尘污染、作物产量、卫生设施、交通事故或杀虫剂的使用。通常情况下，提出申诉是因为责任方不承认或没有适当解决相关问题。下表举例说明了证书持有者可能遇到的来自不同利益相关者的申诉类型。实际申诉取决于证书持有者经营环境中的诸多因素。



个人或组织	申诉示例
社区领导	我们已经投诉了一年关于农场废水污染河流的问题，但无人受理，也无人采取行动。
买方	产品从未按时交付，我因此一直在赔钱--我不得不雇用额外的工人来卸货和处理货物。我想要赔偿我的费用。
专家利益相关者	我是一名支持农场补救程序的儿童保护专家，但评估与处理委员会忽视了我的所有建议，致使儿童处于危险之中。
工会或工人委员会	移民工人被不公平地要求签订临时合同，以避免向其支付体面的工资和福利。工会在去年已三次向管理人员和人力资源部门提出了该问题，但没有任何改变。
农民	已认证产品运输车司机在隔离已认证产品和未认证产品方面不是很细心。我们已向团体管理人员指出了很多次，但情况还是一样。
工人	农场管理人员从未与工人协商可持续差价。我们每年都通过工会投诉，但并未将我们考虑在内。
女性农民	我们不能参加培训课程，因为培训地点太远，而且我们必须照顾孩子。我们曾要求团体管理人员组织托管服务，以方便我们工作，但遭到拒绝。
当地企业主	我在工厂入口附近开了一家商店，卖水果和蔬菜。有大卡车出入工厂，导致道路尘土飞扬，弄脏了我的产品。此外，道路相当狭窄，卡车转弯时会对我的顾客带来危险。我已告诉工厂管理人员，但他们表示无能为力。
NGO	我们关注的是农场杀虫剂和肥料使用制度对土壤健康的影响。我们已尝试与农场合作，以便分享专门技术、共同改善情况，但未得到回应。

图 1. 申诉示例的不完全清单。

申诉机制为正式机制，需要任命的委员会在规定的时间内执行预定程序，并记录所解决的每一个申诉。有效且可信赖的申诉机制关键在于公平性、敏感性和对话的原则。

对于任何企业来说，与工人和受其商业活动和/或经营活动影响的人员定期接触和沟通，是了解和解决相关问题最简单、最直接的方法。



案例分析：大型农场不安全使用杀虫剂的行为

获取机制

Mary 是一名有经验的农场工人，因为新雇用的工人被要求在未进行培训或未配备保护装置的情况下喷洒杀虫剂，她对此表示担忧，已多次向主管指出了该问题，但没有任何改变。

委员会成员参观农场（这是委员会成员提高认识活动的一部分）后，Mary 知道了申诉机制。女厕所里也贴有关于申诉机制的海报，上面留有手机号码，并说明可以打电话或发短信。Mary 发送短信说明了她的担忧。

提出投诉

Mary 收到了短信回执，并在同一天收到了负责处理其申诉的申诉委员会成员的电话。

委员会成员解释说 Mary 的申诉是保密的，陈述了委员会将调查的内容和调查时间，并询问 Mary 是否希望其他人参与该过程为其提供支持，Mary 表示不需要。

通话结束时，该成员提醒 Mary，投诉是保密的，解决该问题不需要将其身份告知管理人员。该成员定期通知了 Mary 相关工作内容和时间。

调查投诉

申诉委员会调查事件经过时，农场管理员解释说，农场的杀虫剂管理员六个月前离职了，尚未找到合格的替代人员。由于人手不足，所以没有合格人员来监督杀虫剂的喷洒工作。经采访现场健康和安全隐患分析专业人员、实地视察和审查风险文件，证实了 Mary 提出的担忧。

解决投诉

委员会与农场管理人员、健康和安全隐患专业人员、卫生所及当地农艺师合作，对该情况采取补救措施，并找出针对该问题根本原因的解决方案，共同商定了以下步骤，作为补救计划的一部分：

- 立即采取行动，确保暴露于杀虫剂的工人接受健康检查，必要时接受治疗。
- 对工人进行安全使用杀虫剂的培训，包括“培训师的培训”方法，以便主管和有经验的长期雇工有资格再为新员工提供培训。
- 确保农场配有足够的保护装置。
- 为所有管理人员以及健康和安全隐患专业人员提供有关安全使用杀虫剂以及提高健康和安全隐患措施质量的培训（5.6.1）。

委员会成员告诉了 Mary 对该问题的解决过程，说明了补救计划中规定的步骤，并征求了她的意见。Mary 建议确保女性工人参与培训，并担任“培训师的培训师”。

委员会成员定期与补救计划各步骤的负责人联系，并核查各步骤是否得以按时执行。

该成员向 Mary 通报了进展情况，并询问其是否对申诉解决结果满意。该成员感谢 Mary 提出投诉，从而确保该农场得到所需的支持，达到了农场标准。

投诉关闭后，申诉委员会审查了申诉过程的所有文件，并讨论了可以改进的方面。他们同意需要在补救计划中加入一个常规问题，以核查其方案是否具有敏感的社会性别意识。



有什么好处？

企业可以将申诉机制作为早期预警系统，帮助识别某个地点出错的时间，以及常见的识别和解决方法何时有效。如果得到公正的处理，并以对话和调解为基础，申诉机制可以帮助补救伤害，还可以防止问题升级，包括防止在媒体上曝光或通过执法行动曝光。

- 申诉机制是监测、检查和审核工具包中的关键工具，可识别企业面临的挑战。
- 该机制可识别没有得到补救的投诉，使企业能够纠正由此造成的任何伤害。

如果有人通过申诉机制提出投诉，有三种实际方式有益于证书持有者的业务及其认证工作：

1. **补救：**识别因商业活动而受到伤害、可能需要补救的人员。
2. **范围确定：**识别可能影响到更多人或预示有更系统性挑战的问题，且这个问题现在有可能解决并防止其升级。
3. **持续改进：**有助于持续改进该地点的管理。

综上所述，这三个好处即补救、范围确定和持续改进，能够为企业节省时间和资源，提高效率。有效的申诉机制可以区别何时需要补救影响少数工人的微小工资误差，何时需要面对整个企业的工人抗议。

问题	补救	范围确定	持续改进
两名工人投诉未按时发放工资，而且收到的工资比承诺的少。	确保工厂支付两名工人缺少的工资，并在未来按时支付工资。	调查是否有其他工人受到影响以及原因。	确定问题的根本原因后，与该工厂（及其他工厂，必要时）合作，改进工资支付系统。
一名社区农户投诉其家畜在收获作物时被运输农场物资的农用汽车撞死。	确保农场赔偿农户的家畜损失。	调查是否有其他农户受到影响以及原因。	与农场汽车司机合作，确定如何改善道路安全，提高社区对于道路附近家畜安全的意识。

图 2. 通过申诉机制提出投诉的好处示例。



入门指南

概述

“申诉机制”是指负责处理申诉投诉的人员及其识别、调查、解决和报告申诉所遵循的程序。该机制包含以下内容：

- 申诉委员会。
- 为委员会活动提供支持的利益相关者。
- 提交投诉的方式和确保人们相信委员会成员的公平性和安全性的操作原则。
- 每个案件中按照严格的时间线执行的一套程序；在与人权有关的申诉中，该程序即为雨林联盟补救协议。

有效申诉机制的原则

核心要求 1.5.1 是基于第 31 号联合国指导原则的，该原则指出，有效的申诉机制必须具有以下特性：

- *合法性：受用户信赖。*
- *可访问性：用户知晓并有能力使用。*
- *可预测性：用户知道会发生什么，需要多长时间。*
- *公平性：用户可以获得必要的信息、专门技术和建议。*
- *透明性：用户可以获得关于正在发生的事件的明确信息。*
- *权利相容性：决策符合国际人权。*
- *持续学习：对各项投诉进行分析，以防出现其他申诉。*
- *接触和对话：利益相关者帮助设计有对话的机制，这是处理和解决申诉的关键。*

设立申诉委员会

申诉委员会负责建立申诉机制，是接收和调查申诉投诉、并确保提供补救措施的机构。

遴选委员会成员

为了建立申诉机制，需设立委员会负责建立该机制，并调查、解决和记录收到的投诉。申诉委员会的成员必须负责任地处理敏感问题和严重问题。因此，本标准规定了委员会的组成和成员的素质标准。

要成立委员会，证书持有者必须：

1. 通过以下方式确定委员会代表：
 - 任命一名管理层成员。
 - 要求工人或团体成员选择各自的代表。
2. 确保委员会成员符合遴选标准，以便有效地开展工作：了解业务和典型申诉，行事公正、触手可及，具有敏感的社会性别意识。

具有敏感的社会性别意识：考虑到社会性别规范、角色和关系，并基于这种认识采取行动消除不平等和促进社会性别平等。

行事公正：在申诉中不偏袒任何一方；平等、公正地对待所有参与者。



使用最佳做法问题核查清单来核查委员会成员是否满足标准：

- 成员是否了解证书持有者的活动以及当地受影响社区的情况？
- 成员是否已完成或同意在加入前完成雨林联盟关于评估与处理、社会性别和申诉机制的在线培训？
- 管理人员、工人、成员和社区是否认为成员行事公正？
- 成员是否平易近人，对管理人员、工人、成员和社区来说容易接触？
- 成员是否了解社会性别在当地环境下可能扮演的角色，委员会中是否既有女性也有男性？
- 成员是否理解行事公正的含义，以及利益冲突对其决策的影响？

遴选委员会成员时需要考虑的其他问题：

- **对话而非评判：**委员会成员要明白其角色是调查和解决投诉，集中于调解和对话，而非评判和惩罚，这一点很重要。可以通过各种场景来强调该方法。
- **公正性和保密性：**委员会成员须行事公正和尊重保密责任才值得信赖。利用培训来说明利益冲突如何损害公平程序，以及为什么保护隐私能使申诉机制发挥作用。
- **行政管理技能：**委员会成员需准确了解其所遵循的程序、时间和投诉记录方式。确保所选人员知晓这一责任，并具备相关技能。这对于负责协调委员会工作的成员来说尤其重要；例如：建议指定一名成员担任委员会秘书。
- **成员人数：**考虑必要的人数，以确保委员会有效运作。委员会至少须有两人组成。建议增加成员，以便在一人因利益冲突而不得不暂时退出的情况下，委员会仍能行使职责。

公正性和利益冲突

在小型团队中，很难避免利益冲突，因为委员会成员可能认识相关各方或与之有关系，或与投诉结果有直接利益关系，或对投诉结果有强烈的意见。

为了保持对委员会公平决策的信任，需要采取一些最佳实践步骤：

- 确保委员会成员完成关于申诉机制的培训，并阅读本指南，包括讨论委员会如何做到行事公正。
- 确保该地点的管理人员和员工了解申诉机制的功能及其在持续改进中的作用。
- 及时更新委员会成员在该地点申报的利益关系，例如：受雇亲属、在现场的职能、汇报关系、社区商业利益。
- 在每次投诉开始时，要求成员考虑并申报是否存在任何利益冲突，并在调查结束和可能出现新的事实时，在会议上重复这一问题。
- 对委员会的职能明确分工，例如：尽量避免让同一批人调查投诉、协商或调解解决过程。
- 如果有成员存在利益冲突，可暂时退出委员会。如果有足够的成员，委员会仍然能够行使职责。

如果利益冲突很严重，可以选择邀请其他独立第三方加入委员会，例如：工会成员、社区领导或教师。



潜在的利益冲突	委员会采取的行动
Peter 是委员会的管理层代表。有一个关于他在管理层的老朋友的投诉，即：有两个人提交了一份关于性骚扰的联合投诉。	收到投诉后，公司秘书通知 Peter 存在利益冲突，于是他暂时退出了这个投诉。 秘书请社会性别委员会代表作为相关专家加入委员会。 秘书还告知评估与处理委员会，该案件属于人权案件，需遵循补救协议中的规则。
Ibrahim 是该委员会的成员代表。在 Ibrahim 担任农艺师培训师的众多农场中，均存在工资支付和杀虫剂使用的问题。	Ibrahim 声明，他熟悉所有受影响方，但没有利益冲突，这一点已经记录在案。 鉴于他对农场和受影响方的了解，以及他的专门技术，委员会认为他的经验有助于促进对话和迅速解决问题。

图 3. 申诉委员会相关利益冲突的案件研究。

上诉程序

如果无法通过对话解决投诉问题，投诉人可以对委员会的决定提出上诉。由委员会成立上诉小组，审查该决定。

为了针对该案件做准备，比较有用的做法是确定符合申诉委员会遴选标准的人员，且此类人员能担任临时独立成员，对上诉进行审议，包括外部利益相关者。上诉小组由一人或多人组成，但不得包含申诉委员会的任何现有成员。

对于证书持有者所在的申诉委员会和上诉小组来说，在可能的情况下，应首先找到一个令各方都满意的解决方案。

在上诉小组和申诉委员会不能解决申诉的罕见情况下，只有在所有选择都用尽的情况下，提出投诉的个人或组织才能上诉至证书持有者的认证机构，或者可以通过[雨林联盟的申诉机制](#)进行上诉。

与利益相关者的合作

利益相关者

委员会可能希望确定能够支持其活动的利益相关者或专家。准备让有相关经验或技能的人员参与进来，包括在农场或工厂工作或居住在社区的人员。

利益相关者可以通过各种方式提供帮助，例如：

- 利用其相关专门技术担任调查人员，例如：农艺师、教师、医生、社区领导、非政府组织。
- 为投诉人提供支持，例如：工会代表、社会性别代表和社区领导。
- 作为委员会或上诉委员会的独立且公正的第三方。
- 作为“协调人”，需接受申诉机制的培训，在该地点或社区推广使用申诉机制，并接收投诉。



需要注意的是，利益相关者也需要满足遴选标准，即：知识渊博、行事公正、触手可及、具有敏感的社会性别意识，并需要接受相关培训。

与现有组织的合作

比较有用的做法是考虑在社区、员工队伍或某个地点已经存在哪些机制来处理申诉，以便委员会与之合作并起到补充作用，而非重复或竞争。例如：可能有工会、工人组织、地方议会、传统领导和宗教团体带头处理和解决申诉。

与这类人员或团体交谈，通过说明证书持有者申诉机制的目的，寻求合作机会，使他们支持委员会的工作和目标。例如：以申诉机制代表的身份成为利益相关者，培训如何接收和转达所提出的投诉，并为投诉人提供支持。在某些案件中，只要现有机构的成员符合所有要求，也可以授权现有机构作为申诉委员会。

与其他委员会和管理人员的合作

申诉委员会应与评估与处理委员会以及社会性别委员会密切合作，这两个委员会都是作为《标准》中社会章节的一部分而设立的。

这几个委员会合作的目的是处理影响人权的实际案件，包括童工、强迫劳动、歧视以及工作场所的暴力和骚扰。

申诉委员会可以拥有调查人权案件的特定角色，包括评估针对投诉人的直接保障要求，并确定案件的严重性。申诉委员会建议视具体情况将案件移交给相关部门，并采取补救措施。补救协议（附件 4）和本文件中明确规定了每个步骤。

申诉委员会还需与管理企业和企业的其他关键职能部门密切合作，特别是需提供资源和采取措施对申诉进行补救，并防止申诉再次发生。

建立投诉机制

可受理的投诉

个人和组织需要了解申诉委员会能做什么，不能做什么，这一点很重要；否则可能会提出无法满足的期望。简而言之，申诉机制向任何对证书持有者的活动和/或其分包商和服务提供者有投诉的人开放。

投诉必须满足以下两个条件才可受理：

- 投诉是由任何个人或组织对证书持有者和/或其分包商和服务提供者提出的。
- 投诉的主题是受到了证书持有者或其分包商和服务提供者的行为、规则或制度的负面影响。

委员会收到可受理的投诉时，最佳做法是评估对遵守 2020 可持续农业标准的任何影响，以确定处理投诉的最佳方式。此类投诉包括来自社区成员的投诉，如要求 5.8.3.L1 所述，此类投诉使农场内或邻近的社区能够通过申诉机制提出担忧。



不可受理的投诉示例	说明
有投诉称，某地点的运输车辆以及其他车辆使用的地方道路需要重新铺设。道路维护是当地公路管理机构的责任。	投诉应提交给有权处理该问题的当地公路管理机构。
有投诉称，为当地机修工运输物资的卡车司机在农场边界外撞伤了一只属于社区成员的山羊。卡车司机和机修工均与农场没有关系。	投诉应提交给卡车司机或其公司，由他们承担责任。该事件与农场或其分包商或服务提供者无关。
有投诉称，有团体或其供应链以外的小农户农场使用了童工。	该投诉与该团体无关，因为小农户农场不是其成员。鉴于对儿童存在风险，委员会可能希望鼓励投诉人通知当地的儿童保护部门。

图 4. 不可受理的投诉示例。

投诉提交方式

申诉机制最具挑战性的方面之一是确保人们知道它并信任它，否则就不会有人使用它。

人们对举报相关问题犹豫不决的原因因人而异，但通常是担心失去工作，或受到管理人员或同事的其他形式的报复。他们对提出关于某类人的问题可能会感到不安，或者由于不识字、没有电话或距离太远而根本没有能力提出投诉，也有可能不知道可以提出投诉并且投诉能够得到解决。

建立人人可用的机制需要了解该地点的具体情况，咨询相关的利益相关者，以及提供尽可能多的渠道来接收申诉。确保该机制得到信任意味着过程透明，并严格保密。

以下是委员会设置的帮助人们提出投诉的实际方法示例。

投诉提交方式
在人流密集的地方设立投诉和意见箱。
在人流密集的地方提供申诉表格（当地语言），并通过邮寄、电子邮件、网站、当面交付的方式提交。
向委员会成员或其他接受过申诉机制培训的人员（例如，在工作场所或社区中的“协调人”）口头提交投诉。
向另一名委员会成员口头提交投诉，例如：社会性别或评估与处理委员会。
电话--打电话或发短信。
独立的热线电话。
在工作场所，与主管或经理（例如：直接主管、直线经理、生产经理、人力资源经理）交谈。
在工作场所会议或社区会议或培训会议上提交。

图 5. 投诉提交方式示例



委员会可以采取一些最佳实践步骤，建立可用和可信任的机制。

1. **对话文化：**在企业内部鼓励和推广与工人和社区以及其他商业伙伴公开对话和沟通的文化，这样人们就会毫不犹豫地提出问题。
2. **根据当地情况调整：**了解当地社区通常采用的申诉处理方式，并相应调整投诉提交方式，以鼓励人们举报问题。
3. **根据具体需求调整：**询问工人和社区、当地组织和商业伙伴更偏向于如何提交投诉。
4. **具有敏感的社会性别意识：**考虑妇女如何提交投诉最容易，并就最佳实现路径征求其意见。
5. **考虑弱势群体：**审查是否有人认为难以使用申诉机制，例如：讲不同语言的移民、原著居民社区或不识字的人，询问其如何才能使用申诉机制。
6. **协调人：**培训企业和社区的各种利益相关者成为申诉的“协调人”，以便人们选择向其感到舒服的人提交投诉，而此人并不直接涉及其工作或生计。为来自管理层、员工队伍和社区的利益相关者提供培训，以推广申诉机制、接收投诉。
7. **透明度：**分享易于理解的信息，了解申诉机制的运作方式和时间线。任何投诉人都应该很容易了解这一过程，并核查投诉的进展情况。
8. **工作场所措施：**允许工人在工作时间内（作为委员会成员，在协助或代表投诉人时，或在提出投诉时）有合理的空闲时间参加申诉机制会议，并支付报酬。反过来，工人也不会滥用申诉程序。



保密性和匿名性

即使人们知道申诉机制的存在和投诉提交方式，仍可能因害怕成为焦点或遭受责难而犹豫不决。申诉可能涉及到人们不愿意与陌生人讨论的问题。维护明确的保密规则可以增加信任。提供一个匿名投诉的选项也是很有用的。

保密性：对申诉投诉保密是指委员会不得透露或分享提出投诉的个人或组织的身份以及该投诉的内容。但是，为了调查和解决申诉--包括对话和调解--可能有必要分享一些信息。以下是一些关于如何安全分享信息的指南：

- 未经投诉人同意，不得向委员会以外的人透露投诉人的身份，只有在无法解决其投诉的情况下，才可在征得同意后透露。
- 分享信息之前向投诉人说明是谁需要获得哪些信息来解决投诉。
- 以“需要知道”为基础，将能够接触到投诉人身份和投诉细节信息的人数限制在最少范围内。
- 考虑某人到底需要什么信息来完成其在该过程中的角色，并相应地限制信息共享范围。
- 与投诉人商定是否需要将投诉告知其直线经理，例如：以确保采取有效的补救措施或防止重复或报复。
- 在针对持续改进和监测目的而报告投诉数据时，确保信息的概括性，例如：以建议或指标数据的形式，确保不会直接或通过间接关联暴露身份。

一些投诉可匿名（没有名字或身份）举报，或者投诉人可以要求尊重其匿名性。在此类案件中，委员会不得分享有关该人员身份的信息。

匿名性：建议允许人们匿名提交投诉。这个选项对于性骚扰、欺诈或犯罪活动等问题很重要。有多种匿名举报的方式，根据当地情况进行选择：

- a. 书面形式（意见箱、申诉表、帖子、网站）。
- b. 电话（独立的热线电话或留言服务）。
- c. 第三方（向农场或社区的申诉代表提出书面投诉）。

如果投诉是匿名的，就很难进行调查和证实，或对问题进行满意的补救，因为委员会无法与当事人谈话，也无法核查当事人对结果是否满意。

通常情况下，匿名投诉可能来自最容易受到伤害的投诉人，或经历过严重虐待的人。因此，找到问题的根源对于预防和他人的安全至关重要。

有一些方法可以防止匿名投诉的重复发生，例如：通过解决此类问题的典型潜在根源。此类选项示例如下：

- 改变管理者的角色。
- 提高社会性别表征。
- 针对妇女和女童建立系统，以提高厕所和洗手设施的安全性。
- 为相关团队或地点提供有关该主题的培训。
- 就该问题开展全企业/全社区的运动。
- 将该问题纳入审核或内部检查。
- 对该问题及其他问题进行调查，以核查其是否为系统性问题。



机制的推广

人们必须了解申诉机制，才能使用它。这意味着要告诉管理人员、工人和社区：为什么该地点有申诉机制、申诉机制能做什么、申诉机制的代表是谁、如何提交问题。

委员会需要告诉人们什么？

- 如何与申诉机制联系。
- 谁有资格使用申诉机制。
- 为什么证书持有者希望人们使用申诉机制。
- 申诉委员会的成员有哪些。
- 委员会可以解决哪些问题。
- 如何对用户保护。
- 详细的程序和时间线。
- 反馈一年中处理了多少投诉，涉及哪些主题。

委员会如何做到这一点的示例包括：

- 培训管理人员、员工、工人、农民和社区的申诉代表。
- 提高工人和社区团体的认识，方式包括与申诉委员会代表谈话。
- 用当地语言展示宣传申诉机制的海报，在当地电台或社交媒体上宣传申诉机制。
- 与管理人员一起向社区或工人反馈所举报案件如何帮助证书持有者取得改进（不透露个人信息）。



申诉程序

概述

申诉程序的关键步骤如下：

1. 接收和确认申诉投诉。
2. 提供保障和人权案件。
3. 审查申诉投诉，核查其是否可受理。
4. 调查事件经过。
5. 通报调查结果。
6. 商定补救计划。
7. 实施和监测补救计划。
8. 沟通进展情况。
9. 持续改进。

注：本程序中的所有时间框架都与补救协议中规定的时间框架一致，并且是强制性的。

- 从收到投诉到完成更正以进行补救，这一过程总共不得超过 12 周。
- 在某些案件中，允许证书持有者在收到投诉后的 52 周内完成商定的具体纠正措施，以解决根本原因。
- 在收到投诉后 1-2 天内确认该投诉是否可受理。
- 在收到投诉后的 4 周内，对所有投诉进行调查，并将调查结果告知投诉人。

核查清单

- 指定一名委员会成员担任“委员会秘书”，记录投诉、协调会议和其他行政管理步骤。
- 保存一份所有申诉投诉的登记表，以记录对投诉的确认、委员会会议内容、日期和作出的决定。
- 准备一份信息传单，与投诉提交人分享，明确说明相关程序和时间线。
- 核查委员会成员和投诉所涉及利益相关者是否接受过提供保障和处理申诉（包括人权）相关的培训，是否了解自己的角色和相关时间线。
- 核查委员会成员和所有参与者是否了解保密规则。
- 强调对话和调解的重要性，为投诉人提供信息和咨询。

图 6. 投诉处理核查清单

程序步骤

第 1 步.接收和确认申诉投诉

时间范围：1-2 天

申诉投诉，包括接收日期，由指定为秘书的委员会成员载入登记表。

身为委员会成员的秘书职责如下：



- 核查投诉是否有对当事人造成伤害的风险，以及是否需要提供保障（如是，见步骤 1.5）。
- 核查投诉是否与人权有关（如是，见步骤 1.5）。
- 核查是否存在利益冲突。
- 将投诉指派给申诉委员会的一名成员。
- 组织会议审查投诉。
- 创建关于投诉的机密档案。

注：如果投诉涉及对高级管理人员的指控，秘书可以邀请有决定性投票权的独立第三方（来自受过培训的利益相关者）加入委员会。

秘书在回复中确认收到投诉并提供以下信息：

- 负责该投诉的委员会成员。
- 委员会何时开会审查申诉是否可受理。
- 负责的委员会成员何时传达审查的结果。
- 说明委员会将采取哪些步骤对投诉进行保密。
- 提醒投诉人可邀请他人参加任何会议为其提供支持，例如：工会代表或社区领导。
- 分享一份关于该过程的简易传单，并提供负责的委员会成员的联系电话。任何人都应该非常容易了解申诉机制的运作方式。
- 确认投诉人是否识字，并相应调整沟通方式。

第 2 步.提供保障和人权案件（在适用情况下/在某些情况下）

时间范围：1-2 天

如果秘书或其他委员会成员有理由怀疑投诉人或其他人可能处于危险之中，和/或如果案件涉及人权，委员会将执行[补救协议](#)（附件 4）中详细规定的具体程序，且必须遵守补救协议中给出的时间线。

补救协议特别规定，在头两天，委员会应在征得投诉人或其他受影响人员同意的情况下，通过管理人员上报问题，或在独立第三方的支持下，确保投诉人或其他受影响人员的安全。第三方应为补救过程中的利益相关者，并且可以为投诉人提供一个安全场所以及食物和水。

在四周内，委员会秘书召集申诉委员会开会，审查案件（可受理人权案件）并提出补救计划。

在四周内，委员会开展严重性测试（见下文）来核查投诉是否必须上报至管理人员。

严重性测试

如果对以下任何问题的回答是“是”，则需要将投诉转交给高级管理人员，以便组织对包括违反刑法的严重案件负责：

1. 工人/儿童/潜在举报者的处境是否危及生命？
2. 这是否是系统性事件，即农场/地点中存在涉及该问题的多个案件？
3. 相关情况是否会对工人/儿童的福利产生终身负面的影响，包括身体和/或心理伤害？
4. 是否有证据表明管理人员或员工知道发生了违规行为，但是继续/许可这种做法？

图 7. 适用于人权投诉的严重性测试



注：如果在任何阶段，委员会发现可能对个人、社区或当地环境构成严重风险，委员会将采取补救协议（附件 4）中的保障措施和严重性测试，并执行补救协议中的建议。如果委员会成员遇到紧急情况，不知道该怎么办，则必须尽可能地将投诉上报至高级管理人员或雨林联盟。

在四周内，如果是关键投诉，委员会将评估潜在的犯罪行为，并在征得受害者同意后，决定是否需将投诉移交给执法部门。所有后续步骤均在评估与处理委员会的领导下执行，并在补救协议（附件 4）中明确规定。

第 3 步. 审查申诉投诉，核查其是否可受理。

时间范围：1-2 天

委员会开会确定投诉的基本事实，并确认该投诉是否属于证书持有者和/或其分包商和服务提供者的业务范围。委员会还需确认该投诉是否与标准中的要求有关。

- 委员会秘书在登记表中记录决定和日期。

委员会确认该投诉是否涉及人权，包括：童工、强迫劳动、工作条件或性骚扰和工作场所的暴力。

- 如是，请通知评估与处理委员会和社会性别委员会，并执行补救协议程序。
- 委员会秘书在登记表中记录决定和日期。

人权投诉的处理应遵循步骤 1.5 中汇总和补救协议详述的特定程序。

委员会秘书组织对投诉进行保密记录和调查。

- 开启一个文件夹保存相关材料。
- 确保安全储存文件，尊重对当事人投诉的保密责任和有关数据隐私和数据保护的国家规定。
- 委员会就哪些信息需要与谁分享达成一致，以进行有效的调查。

负责的委员会成员将决定通知到投诉人。通知内容包括：

- 审查的结果。
- 后续步骤：
 - 如果投诉不可受理，应说明原因，并引导当事人向主管机关或能提供帮助的组织求助。
 - 如果投诉可受理，说明调查过程。
 - 核查当事人是否得到了其所需要的所有信息和支持，并提醒其可自行选择利益相关者陪同。
- 时间线。
- 在调查过程中商定保密措施以及哪些信息需要与谁分享。

在可能的情况下，进行面对面的沟通。

如果是匿名投诉，委员会无法向投诉人说明接下来的步骤。委员会可以决定公开承认收到匿名投诉并公布下一步行动，但前提是不影响保密责任，或造成对其他人构成伤害的风险。

第 4 步. 调查事件经过

时间范围：4 周



负责投诉的委员会成员负责协调调查工作。

委员会任命一名具有相关知识和专门技术的调查人员来调查所发生的事情。调查人员应为委员会成员或受过适当培训（包括保密责任培训）的专家利益相关者。

调查人员需确定以下事实：

- 导致申诉的作为或不作为发生的地点和时间。
- 谁对所发生的事情负责或分担责任。
- 触发原因和根本原因。
- 申诉是一次性的还是可能为系统性的？
- 投诉人是否试图以其他方式解决问题，如是，为什么这些方式不起作用？

收集信息的方法包括：

- 采访受影响方和/或投诉人。
- 察看事情发生的地点。
- 采访证人，但不得透露投诉人的身份。
- 咨询相关专家。
- 核查文件和记录。

告知调查人员哪些信息可以共享，以进行有效调查，包括匿名投诉的情况。

第 5 步. 通报调查结果

时间范围：6 周

调查结束后，委员会将结果分享给提出投诉的个人、组织或代表以及相关受影响方。

- 委员会与必要的各方讨论调查结果，共同确定补救更正和问题的根本原因。
- 如果投诉涉及到整个员工队伍或社区等大型团体，则委员会将与代表讨论调查结果，也可以举行公开会议，但需要考虑到保密责任相关问题。
- 委员会秘书记录会议内容和日期。

如果提出投诉的个人或组织不同意委员会的调查结果，且无法通过对话解决，则可提出上诉。

- 如果上诉被驳回，上诉委员会需确认申诉委员会的调查结果及其行动计划。
- 如果上诉被受理，上诉委员会可调整申诉委员会的调查结果或建议重新进行调查。

如果是匿名投诉，委员会可决定公开分享调查结果，但前提是不影响保密责任，或造成对其他人构成伤害的风险。

第 6 步. 商定补救计划

时间范围：6 周

委员会与相关专家合作制定补救计划，陈述如何提供补救以及如何防止申诉重复发生。该计划包括更正（更正错误）和纠正措施（解决根本原因）。

负责该投诉的委员会成员协调制定补救计划。

- 与专家利益相关者、投诉人和受影响方共同商定更正和纠正措施。



- 每项措施都有商定的时间线、预算以及相关专家为措施的执行提供支持。
- 与管理人员联系，分配角色和职责，并确定每项更正和纠正措施的负责人。

根据投诉确定和商定解决方案可能涉及不同的技能，例如：对话、谈判、调解或调停。

委员会开会签发行动计划和拟定的时间线。

- 该时间线优先考虑在最初投诉后的 12 周内完成更正，并规定此后需尽快完成的纠正措施，完成时间为从最初投诉之日起不超过 52 周。
- 委员会确认所有行动均符合人权和雨林联盟标准。
- 委员会秘书记录会议内容和日期。

如果是匿名投诉，委员会与相关专家和利益相关者共同制定补救计划。

第 7 步. 实施和监测补救计划

时间范围：12 周

建议负责该投诉的委员会成员：

- 每周与负责更正和纠正措施的人员举行会议，监督执行进度，并监测所选措施的有效性。
- 监测时间线并采取行动尽可能防止延误。
- 监测与申诉委员会和管理人员共享文件的执行进度。
- 记录每项措施的完成时间。

第 8 步. 沟通进展情况

时间范围：12 周（更正）

时间范围：不超过 52 周（针对具体的纠正措施，包括评估与处理投诉）。

负责该投诉的委员会成员定期向投诉人通报补救计划的进度。

例如：建议采取以下步骤：

- 与投诉人商定其希望达到的更新频率（例如：每周、每月）。
- 确保投诉人完全理解计划以及更正（12 周）和纠正措施（52 周）的时间表。
- 沟通进展情况并讨论可能遇到的障碍。
- 通报每个步骤的完成时间和投诉的解决时间。
- 定期核查投诉人是否对结果感到满意。
- 完成所有更正和纠正措施后，评估投诉人是否对结果满意。

完成补救计划后，负责该投诉的委员会成员需完成以下各项：

- 与受影响方、利益相关者和管理人员举行会议，说明投诉如何帮助企业取得改进。如果投诉涉及到工人或社区等大型团体，可以举行公开会议。
- 与相应团队分享已完成的补救措施和纠正措施的详细信息，因此需参与定期监测活动（尊重保密责任）。

如果是匿名投诉，委员会可决定公开沟通进展情况，但前提是不影响保密责任，或造成对其他人构成伤害的风险。



第 9 步.持续改进

时间范围：52 周

当投诉得到解决后，委员会需开会讨论和分析该过程以及投诉如何为持续改进提供信息。

- 核查是否按程序执行。如果错过了最后期限，需记录原因以及下次如何改进流程。
- 核查为保护保密责任而采取的步骤以及该过程的有效性。
- 讨论来自投诉人和受影响方以及补救措施所涉及专家和管理人员的反馈。
- 回顾从调查过程和已完成的补救计划中得到的任何教训。
- 讨论投诉人在使用申诉机制之前未能解决投诉的原因。
- 核查该投诉如何适应所收到申诉的总体模式。
- 讨论投诉如何为持续改进提供信息。
- 将投诉中的相关概括数据（尊重保密责任）纳入监测指标，供申诉机制与管理人员共享。
- 委员会秘书在登记表中记录会议内容、日期和结论。



申诉机制指标

概述

评估申诉机制是否有效是一个复杂且有意义的过程，可利用该机制为持续改进提供信息，需要在考虑该地点环境的情况下分析和解释数据。

- 例如：显示一年中所收到投诉数量较少的指标表明工作或商业环境健康，或者投诉正在以其他方式由优秀的管理人员或工会等现有组织解决。另一方面，投诉数量较少表明人们的申诉没有表达出来和/或得到解决。

为了评估指标的解释方式，建议分析证书持有者环境下的数据，特别是通过与其他监测和检查信息进行比较和三角测量进行分析。

- 例如：如果某个地点的投诉数量较少，但大多数评估与处理投诉都是关于性骚扰的，并有关于女厕和洗手设施安全的投诉，那么很可能有更多未举报的申诉。投诉率低是因为妇女对使用该机制犹豫不决。

除了得出关于有效性的结论外，申诉机制指标还有助于为持续改进提供信息，并揭示该地点存在的挑战。因此，重要的是分析有关所提出问题和申诉提出者的数据，并与审查机制、检查机制和监测机制等其他监督机制进行比较。

指标清单

以下是可用于了解和分析申诉机制有效性的指标清单。

第一组指标为强制性指标。汇总见核心要求 5.1。应通过管理人员或相关委员会获取这些数据。

强制性指标	说明	来源
由监测系统识别并移交给申诉机制的可能（举报）案件的数量（按社会性别、年龄和问题类型分类）。	表明监测系统与申诉委员会之间沟通的有效性。	5.1.3: 监测记录；申诉委员会记录。
根据补救协议补救的童工、强迫劳动、歧视、工作场所的暴力和骚扰案件的数量和百分比（按社会性别、年龄和问题类型分类）。	表明采用补救协议适当处理的人权投诉数量，表明申诉委员会和评估与处理委员会之间沟通的有效性。	5.1.4: 申诉委员会和评估与处理记录。
必选智能计量表，仅适用于童工/强迫劳动高风险地区的证书持有者）：根据评估与处理系统的年度评估，关于评估与处理系统要素的得分。	表明申诉、社会性别和评估与处理委员会之间沟通的有效性，以及补救协议程序的合规性。	5.1.8: 申诉委员会、评估与处理以及社会性别委员会记录。

图 8. 与申诉机制有关的强制性指标



第二组指标为可选指标，为证书持有者提供了如何衡量和分析申诉机制性能的想法，并为持续改进提供信息。

注：多项指标涉及投诉的实际数量或百分比，申诉委员会和管理人员需根据当地情况（例如：潜在受影响人群的规模）和一段时间的学习研究，确定合适的指标，以解释数据。



指标	说明	来源
问题和投诉人		
申诉机制首次设立后前六个月的投诉数量（越多越好/基于自行选择的指标）。	公众知道该机制的存在及其使用方法，并信任该机制。	申诉委员会记录和评估与处理记录。
每季度按问题（如污染、工资、损害）分类的投诉数量。 <i>按社会性别记录。</i>	哪类问题需要采取补救措施和缓解措施。 如果同一问题重复出现，可能是补救措施无效。	申诉委员会记录和评估与处理记录。
每季度按投诉人类型（如工人、青年工人、移民工人、社区成员、企业、利益相关者等）分类的投诉数量。 <i>按社会性别记录。</i>	表明哪些团体最乐于使用该机制，包括最容易受到伤害的团体，和/或哪些团体的不满情绪最高。	申诉委员会记录和评估与处理记录。
匿名申诉的百分比。	表明对该机制公平性的信任程度，或投诉的严重程度	匿名申诉投诉的百分比。
培训和提高认识		
每年按类型（如管理人员、工人、成员、社区领导、利益相关者）分类的申诉机制培训人员数量。	表明申诉机制被知晓、推广和代表的程度。	申诉委员会和管理人员记录。
每年参加申诉机制提高认识会议的人数。	表明申诉机制被知晓、推广的程度。	申诉委员会和管理人员记录。
投诉的解决		
以各方满意的方式解决投诉的百分比（即使结果不是他们想要的）。	表明信任该机制，且委员会成员是有效的。	申诉委员会记录和评估与处理记录。
在补救协议的时间范围内关闭的投诉百分比（越多越好，表示尊重了时间范围）。	申诉委员会有作用且有效，而且用户信任申诉机制。	申诉委员会记录和评估与处理记录。



指标	说明	来源
持续改进		
在审核、内部检查、风险评估和监测过程中记录的申诉投诉数量（按问题和投诉人类型分类）。	与其他监督机制比较，可表明该机制所涉及的投诉数量一致（投诉数量相似），或者，少于或多于在审核或检查中确定的投诉。	申诉委员会、审核、检查。
管理人员分析申诉数据的频率（例如：季度举报）。	表明管理人员将申诉机制作为持续学习的来源。	申诉委员会和管理人员记录。
结果		
减少旷工/人员流动。	结合有效解决投诉的数据，结果指标表明工人感到满意并减少了申诉。	申诉委员会、风险评估、监测数据。
工人与管理人员的关系是有效的（例如：定期举行会议、访谈反映了积极观点）。	结合申诉数据，结果指标显示申诉正在得到有效解决。	申诉委员会、风险评估访谈、监测数据。
社区关系是有效的（例如：管理人员和社区成员之间定期举行会议/合作，合作支持补救措施的利益相关者数量）。	结合申诉数据，结果指标显示申诉正在得到有效解决。	申诉委员会、风险评估访谈、监测数据。

图 9. 可选申诉机制指标的不完全清单