

指南： 利益相关方咨询

文件 SA-G-GA-47

第1版

中文

2022年7月1日发布



**RAINFOREST
ALLIANCE**



文件名称:		文件代码:	版本:	语言:
雨林联盟指导文件: 利益相关方咨询		SA-G-GA-47	V1	CN
首次发布日期:	修订日期:	生效日期:	失效日期:	
2022年7月1日	不适用	2022年7月1日	直至另行通知	
编制部门:		审批人:		
全球保证		标准与保障部部长		
关联文件:				
SA-S-SD-1 雨林联盟 2020 版可持续农业标准, 农场要求 SA-R-GA-1 雨林联盟 2020 版认证与审核规则 雨林联盟童工和强迫劳动方面的风险图 认证申请表 (CAF), 当前版本 利益相关方咨询信函				
取代:				
不适用				
适用范围:				
雨林联盟 获得授权的认证机构				
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。		农场认证		

译文免责声明

对于任何与译文中所包含的信息的确切含义有关的问题, 请参考官方英文版本予以解释。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。

本指导文件不具约束力。这意味着, 本文件提供了重要信息, 以帮助读者理解、说明并实施上面“关联文件”一栏中所列文件规定的要求。但是, 这并不强制要求一定要遵循本文件中的指导内容。



目录

1. 引言	4
2. 准备利益相关者咨询.....	4
2.1 确定利益相关者咨询的需要	4
2.2 书面程序	5
2.3 选择利益相关者	6
2.4 确定沟通渠道	7
2.5 有效的合作	7
2.6 支持文件	7
3. 进行利益相关者咨询.....	8
4. 分析和报告结果	8
4.1 汇总结果	8
4.2 使用结果	9
4.3 报告结果	10
附件 1：问题示例.....	10
强迫劳动	10
童工	11
结社自由	11



1. 引言

雨林联盟在商业、农业和林业的交汇领域工作。我们将各路盟友汇聚一起，合力应对当今最紧迫的社会和环境挑战。2020 年 6 月，我们发布了别具特色的新版[认证项目](#)，旨在在全球范围内实现可持续农作。

新认证项目的支柱之一，是[基于风险的保障](#)方案，其重点在于识别并缓解可持续性风险，而不仅仅是解决已出现的问题。该方案的其中一种方法，就是利益相关方咨询。

根据 2020 版[认证和审核规则](#) (CAR)，利益相关方咨询，就是与利益相关方的对话交流，是验证和获取信息的一种方式，有助于认证机构 (CB) 识别风险并为现场审核制定计划。认证机构咨询不同的成员（例如，机构、组织、团体或个人），他们是证书持有者运营所在社区的一部分（或者非常熟悉社区）并且可以充当可靠的信息提供者，以审查在如下方面存在的风险：工人、当地社区或其他可能受证书持有者运营影响的弱势社区。

本文件旨在支持认证机构按照 CAR 附件 AR4.2 的要求进行利益相关方咨询，并指导认证机构完成利益相关方咨询的准备、执行和报告阶段的不同步骤。

利益相关方咨询的目的

利益相关方咨询对保障过程和认证机构的支持，体现在以下四种方式：其一，认证机构可以在咨询过程识别并提示风险，证书持有者可能在童工、强迫劳动或结社自由等相关要求方面存在不符合项 (NC)。咨询过程还有助于认证机构从拥有更多和/或不同风险信息的独立第三方获得中立的观点。[雨林联盟童工和强迫劳动方面的风险图](#)侧重于国家层面的风险，而认证机构的利益相关方咨询则侧重于地方层面的风险。

其二，认证机构可以借此了解每种不同当地情况下的普遍问题和风险，例如地理区域、农作物、行业，以及对童工、强迫劳动和/或结社自由的要求。认证机构还可以发现普遍存在的情况，以及其对农场/团体或其所在地区的整体社会经济条件的影响（例如，COVID-19、该地区的持续冲突、邻近地区的社会动乱，和人口迁移）。

其三，有助于认证机构了解，关于这些主题的当地的理解和释义，及其与审核员可能需要熟悉的文化实践、观念、规范或偏见之间的关系。例如，在某些情况下，根据当地的观念，女孩必须结婚并且不需要接受教育。在这些社区里，对于她们这种情况而言，将她们送去工作被认为是合理的做法。由于这些观念可能会导致童工的风险，因此审核员有必要在审核之前对其进行了解。

其四，有助于认证机构建立和维护与利益相关方的关系，因此他们可以在审核团队离开后，持续向认证机构提供整个年度中可能出现的任何风险的有关信息。如此一来，可收集的信息便源源不断。

认证机构应将咨询获取到的信息，用于改善整体的审核质量以及更好地制定审核计划，以便调整访谈、样本和文件验证的数量以及审核实施。

2. 利益相关方咨询的准备

2.1 确定进行利益相关方咨询的需求

2020 版 CAR 附件 AR 4.2 规定，针对以下风险情况需要进行利益相关方咨询：

1. 基于[雨林联盟童工和强迫劳动方面的风险图](#)，在童工和/或强迫劳动方面存在高风险的审核，和/或
2. 认证机构所确认的、在结社自由方面不符合项存在高或极高风险的审核（通过审核准备期间的审核风险评估），和/或
3. 在雨林联盟认为有必要的情况下。



为了确定是否需要与利益相关方咨询，认证机构需要验证以下事项：

- a. 童工和强迫劳动风险图数据表。选择将要审核的国家/地区（B 列）和行业（C 列），并查看其在 E 列中显示的风险级别。如果显示童工或强迫劳动为“高风险”，则需要与利益相关方咨询。

如下图 1 所示，如果要审核的是巴西的咖啡农场，数据表显示：

- a. 强迫劳动：高风险
- b. 童工：中风险

由于仅在高风险情况下才需要进行利益相关方咨询，因此本次审核需要进行有关强迫劳动的咨询。

国家	作物类别	劳工类型	风险等级
巴西	咖啡	强迫劳动工人	高风险
巴西	咖啡	童工	中风险
巴西	可可	强迫劳动工人	高风险
巴西	可可	童工	中风险
喀麦隆	可可	强迫劳动工人	中风险

图 1 童工和强迫劳动部门风险图数据表摘录

- b. 然后在审核风险评估（认证申请表的一部分）中填写信息。如果底部蓝色框内的信息（见图 2）显示风险类别为高风险或极高风险，则需要与关于结社自由的利益相关方咨询。

风险因素	数据	评论
1) 申请者的历史。新申请者或申请者在过去 2 年内是否根据 UTZ 和/或雨林联盟 2017		
2) 如果是已获得认证的申请者，根据最近的审核报告 (UTZ 或 RA 2017)，在最近一次审核中提出了多少不符合项？		
3) 如果申请者在最近 2 年内获得认证，最近 2 年内是否有认证未通过、取消或暂停的情况？		
4) 是否有针对证书持有者的投诉、公开法律诉讼或证书持有者被列入相关（负面）数据库？如果是		
5) 雨林联盟国家风险地图——童工的评估结果		风险位于此处
6) 雨林联盟国家风险地图——强迫劳动的评估结果		风险位于此处
7) 森林砍伐风险评估（基于雨林联盟提供的风险地图）		
8) 债务风险评估（基于雨林联盟提供的风险地图）		
9) 申请者主要农作物的平均预估产量（千克/公顷）		
10) 主要认证农作物的总面积（公顷）		
11) 全职雇工总数		
12) 临时工总数		
13) 男女长期雇工的比例 每个女雇工对应多少男雇工。		
14) 男女临时工的比例 每个女雇工对应多少男雇工。		
15) 18 岁以下工人总数		
16) 供给工人的住席总数		
17) 使用的劳务供应商总数		
18) 移民工人总数		
19) 其他认证方案的数量		
风险类别	1. 低风险	

图 2 审核风险评估摘录

- c. 内部核对，是否存在：雨林联盟与您联系，要求为本次审核进行利益相关方咨询。

2.2 书面程序

根据 CAR（附件 AR4.2，第 3 点），认证机构需要制定、记录和实施进行利益相关方咨询的程序。该程序应包括以下事项：

- 咨询涵盖的关键要素
- 咨询的方法
- 咨询的时间阶段和时长
- 确定负责进行咨询的人员
- 记录过程和结果，并
- 将结果告知：审核团队，认证机构内的其他负责人员，以及雨林联盟

本指导文件的部分内容可以作为程序内容的参考来源。



2.3 选择利益相关方

认证和审核规则（附件 AR4.2，第 9 点）规定，至少需要三个利益相关方参与利益相关方咨询。选择合适的利益相关方是认证机构的特定权利，并且其应该基于风险评估、适合性、相关性和背景做出选择。认证机构应确保利益相关方之间的多样性。

对于利益相关方咨询，利益相关方被定义为机构、组织、团体或个人，他们是证书持有者运营所在社区的一部分，并且可以作为可靠的信息来源。

利益相关方的范围是宽泛的，其包括但不限于，当地非政府组织、当地的主题专家、顾问、地方主管部门、社区领导、当地医疗中心工作人员、警察、宗教中心、当地学校和当地政府、涵盖证书持有者工人的工会的代表，社区社会团体、当地记者、福利团体等。

认证和审核规则（附件 AR4.2，第 7 点）要求，与当地利益相关方联系，能够深入了解该地区的情况，因为他们熟悉当地情况和可能出现的问题，并且他们有兴趣与当地社区合作。他们往往最能分享国家机构可能无法获取的信息。同时还能鼓励当地组织，其去关注与雨林联盟 2020 版可持续农业标准相关的证书持有者的实际活动。

另一种方法是，结合使用正式咨询和非正式咨询来收集信息。尽管认证机构必须对非正式咨询进行记录，包括附件 AR 4.2 中所要求涵盖的所有详细信息，但非正式咨询程序不能代替对正式咨询的相关要求。对于非正式咨询，认证机构可以联系，例如，证书持有者的邻居或该地区的知名人士，对于传闻也可纳入。

作为补救规程的一部分，证书持有者必须准备一份潜在利益相关方的名单，供认证机构使用。但是，建议认证机构使用以下一种或多种方法来扩大其范围：

- 网络搜索：积极参与该地区相关主题的人员或机构；
- 与国家利益相关方联系，以获取在该地区工作的机构的详细联系方式。
- 使用当地审核员，或利用其他认证方案的先前经验。

您可以使用此类资源来查找国际非政府组织或其他组织。请注意，此列表不是详尽无遗的：

<https://www.ohchr.org/EN/Issues/Slavery/UNVTFCFS/Pages/SlaveryList.aspx>

<https://www.modernslaverymap.org>

<https://www.ituc-csi.org/?page=abook>

利益相关方列表应至少包含：

- 个人姓名或组织名称
- 利益相关方类型
- 负责人
- 联系人的角色
- 联系电话
- 主题/工作领域
- 电子邮件地址
- 网站（如果适用）

认证申请表中的[指导模板：利益相关方咨询](#)，可用于填写有关选定利益相关方的信息，另请参见图 3。



A. Prioritized/selected Stakeholders (mandatory only for high/very high risk topics according to RA Risk Maps)
 This tab is required for Farm Certificate Holders in countries/sectors which are of very high risk for Child Labor, Forced Labor and Freedom of Association as per the Rainforest Alliance Risk Maps and/or the by the Audit Risk Assessment conducted by the CB.

Please indicate the dates and the organizations that were consulted as part of the auditing preparation process of the CH and such results should be incorporated in the audit planning accordingly. To facilitate the stakeholder consultation process, please note that it is possible to speak with the same stakeholder about multiple certificate holders that are located in the same local region, or with 1 stakeholder about multiple topics (e.g. both about child labor and forced labor) if the stakeholder is able to provide useful information on both topics.

Certificate Holder			
Unique RA ID			
Stakeholder 1 Name:			
Type of Stakeholder:	Topic:	Date:	
Contact Person Name:			
Role:	Email:	Phone	
Stakeholder 2 Name:			
Type of Stakeholder:	Topic:	Date:	

图3：用于列出选定利益相关方的指导模板摘录

2.4 确定沟通渠道

与利益相关方的沟通，可以是书面形式或口头形式，例如通过电话、电子邮件、面对面或通过调查，和/或认证机构网站或电子邮件地址上的持续反馈。

认证机构应根据具体情况考虑最合适的咨询形式。从联席会议到开放式访谈、问卷调查、调查、电话，或组合使用这些方式，范围不等。所选择的沟通渠道和方法，必须与背景环境、人员的可用性以及所使用的语言（一种或多种）相适应。

认证机构必须评估利益相关方与证书持有者的利益冲突风险。这些例子可能包括，供货伙伴、家庭成员/亲属，或先前或当前与证书持有者有雇佣关系的利益相关方。

2.5 有效的合作

利益相关方咨询的有效进行，可能会受到多个因素影响，例如时间、语言、参与的兴趣和成本。随着时间的推移，多个认证机构可能会多次联系某些地区的利益相关方，令他们失去合作的兴趣。因此我们建议，在同一地区工作的认证机构，采用协作的方式进行利益相关方咨询。例如，共享某些地区利益相关方的详细联系方式、在认证机构之间共享通过利益相关方咨询获取的一般信息、与其他认证机构和利益相关方协商何时最适合与其联系，以及相互协调并就此达成一致意见。

为了支持利益相关方参与咨询过程，雨林联盟制定了一份[利益相关方咨询信函](#)。认证机构在联系利益相关方时可以使用、翻译或修改信函。对于特定国家/地区、或需要进行正式书面沟通的政府机构等利益相关方，这可能是必需的。

联系并让利益相关方配合工作，可能需要相当长的时间。部分利益相关方可能不感兴趣，或迟迟不作出回应，因此最好在所计划的审核日期之前至少 3 个月开始启动流程。

如果认证机构人员不熟悉特定地区或语言时，出于促进与选定利益相关方交流的需要，可能会涉及非潜在利益相关方的中立当地人士。

2.6 支持文件

在确定合适的利益相关方之后，认证机构和利益相关方可讨论：

- 联系他们的原因
- 咨询过程的范围，包括是否涉及童工、强迫劳动和/或结社自由
- 所收集信息的保密性
- 任何已知或潜在的利益冲突
- 认证机构如何在其审核过程中使用在此过程中收集的数据，以及他们将如何记录收集到的相关信息。



为了推动咨询的顺利进行，您可以在对话之前将以下文件发送给利益相关方：

- [利益相关方咨询信函](#)
- [认证和审核规则（附件 AR4.2）](#)
- [雨林联盟 2020 版可持续农业标准，农场要求](#)
- [童工和强迫劳动方面的风险图](#)
- 接收反馈的模板（认证机构模板），（或[链接](#)，雨林联盟的“利益相关方咨询指导模板”）
- 保密协议（认证机构与利益相关方之间，认证机构模板）
- 利益冲突声明（认证机构模板）

3. 实施利益相关方咨询

认证和审核规则附件 AR 4.2 第 12 点定义了进行咨询的必需流程。

- a. 利益相关方简介，包括联系原因、潜在利益冲突、计划纳入的主题。
- b. 对话至少包括：
 - i. 介绍咨询目标和数据的使用方式
 - ii. 保密协议
 - iii. 就相关主题进行信息查询/分享
 - 认证机构在制定问题或讨论要点，以及讨论主题时，必须谨慎，并确保避免暗示证书持有者存在不符合项。这些问题应当是开放式的，旨在获得更广泛的背景信息。问题或信息收集应以公开的方式进行，并以讨论而非审问的形式进行，且不带批判性/判断性。本文件的附件 1 提供了问题示例。
 - 在咨询过程中，认证机构应评估童工、强迫劳动和/或结社自由的风险，核实是否有关于证书持有者 (CH) 的申诉、可能的侵权行为或已经提交的社会冲突的具体信息，或利益相关方知道的任何相关（未决）法律诉讼。
 - iv. 所收集的相关信息的记录
 - 参考第 4 章中描述的内容。
 - v. 结束咨询，包括就利益相关方如何在整个年度中继续为认证机构提供与所讨论主题相关的风险/问题情况更新达成一致
 - 认证机构向利益相关方提供其联系方式，以及如何在整个年度中提供与任何相关主题有关的风险和问题的更新信息。
- c. 认证机构与利益相关方进行跟进，认证机构确定其未来将何时与利益相关方联系，以获取更新的信息。

举办咨询的方式有多种，例如：

- 正式或非正式会议
- 现场或远程
- 通过口头交谈或书面调查
- 如果采用远程方式，可以使用不同的工具，例如电话或网络通话

4. 分析和报告结果

4.1 汇总结果

认证机构应记录咨询的详细信息。他们至少应该保留：



- 所咨询的个人和组织的名称和联系详情
- 与利益相关方之间的所有通信副本
- 所有收到的口头信息的会议记录/纪要
- 认证机构未来将何时及如何从利益相关方获取更新的信息
- 说明认证机构如何评估来自利益相关方咨询的信息，以调整审核计划或根据现场审核中获得的结果进一步核实信息

汇总咨询结果：

- 如果不同利益相关方的陈述相互矛盾，认证机构可以选择增加咨询的利益相关方的数量或在计划时增加审核时间，以便在审核期间调查问题。
- 如果同一地区有多个证书持有者，则可以合并咨询，以便优化利用时间和精力。但是，认证机构务必要保持咨询过程的质量，并留出足够的时间进行对话。

认证机构可以选择使用自己的模板或雨林联盟提供的模板进行报告（[利益相关方咨询指导模板](#)，见图4）。

B. Summary on the consultations					
Please report what the stakeholders indicated on the topics below and make summarized statements over the situation considering the obtained information. Later, classify the risk for the context of auditee.					
Guidance: If 3 or more stakeholder confirm, it is high; 2-1 will be medium, none, is low.					
N°	Risk Description	Risk Level	Collected details in consultation	Topic Cover	Remarks
Social Aspects					
1	There are identified any NC on 5.1 requirements of Farm Standard.				
2	There are concerns identified for the specific local context of the CH related to the topic.				
3	There are new relevant information obtained regarding the local interpretation of FL/A&A.				
4	There is specific information for CH regarding grievances, violations of rights, or social conflicts that have already been submitted and reported by the Stakeholder.				
5	There are pending legal proceedings.				
6	There was agreements on continuous communication between CB and stakeholder. Please describe when and how.				
7	Based on the obtained information, there are risks of adjustment of the audit plan. Please describe the risks and implemented changes.				

图4：认证申请表的摘录——利益相关方咨询指导模板。

对于“风险级别”，认证机构可以根据其对咨询期间所确定风险的判断，选择不适用、低、中或高等不同选项。在“咨询收集的详细信息”一栏，认证机构可以进一步详细说明并总结，关于该具体问题的三个（利益咨询方）咨询的主要结果。在“涵盖的主题”章节，认证机构可以指明，咨询是直接针对多个主题还是仅针对一个主题。另外，在“备注”中，认证机构可以指出任何补充注释或内部分析。

4.2 使用结果

结果的汇总和评估，应当根据雨林联盟提供的风险图进行。如果咨询表明高风险，认证机构应按照审核规则中规定的程序，调整审核计划。认证机构应将来自咨询及其评估的信息作为审核过程的一部分，并确保将结果提交给审核团队，以便审核员在审核过程中对其进行核实。

在审核期间，无论在利益相关方咨询中确定的风险被认定为高、中、低还是不存在，都必须要求审核员在访谈和现场观察中涵盖相关的风险主题。因为工人和工会是内部利益相关方，因此这一过程可以收集到充足的信息。



4.3 报告结果

认证机构必须按照雨林联盟的保障要求，保存利益相关方咨询的所有记录。仅在雨林联盟提出要求时，认证机构才需要在雨林联盟认证平台上提交利益相关方咨询的结果和相关文件。

附件 1：问题示例

为了做好与利益相关方进行对话的准备，您可以修改下面介绍的问题和主题示例，以便帮助您识别任何问题的指标。

强迫劳动

根据术语表附件 S1，强迫劳动指的是：任何人在受到任何惩罚威胁的情况下，违背其本身的意愿需要完成的所有工作或任务。如果某人从事非自愿性工作（未经工人的自由知情同意），且被威胁、惩罚或以某种胁迫形式要求从事该工作，则将其归类为强迫劳动。

非自愿：

- 通过身体或心理恐吓控制员工：
证书持有者如何管理其员工？工人是否与社区互动？他们出于个人需求离开工作场所的频率是？
- 身体或性暴力
工人的待遇如何？如何报告所发生的任何问题？
- 与口头合同相比，对书面合同条款的虚假陈述（虚假承诺）
该地区雇佣条款的订立一般是采用口头形式还是书面形式？工人如何了解这些条款？
- 扣留护照、身份证、学历证书等证件。
如何确保工人不离开工作场所？
- 索要货币存款或任何其他抵押存款
工人如何确保工作和工作期限？工人是否支付佣金或押金？
- 使用监狱劳工和国家强制性劳工，如受雇工作的军人（请参考国际劳工组织《1930 年强迫劳动公约》（第 29 号））
该地区是否有监狱劳工的工作选项？囚犯是在农场还是工厂工作？
- 无证移民工人
工人的登记程序是什么，特别是季节性工人？
- 受到人身监禁的工人被安置在活动受限的房屋/场所，或在场所内外的活动受限。
工人是否可独立到市场或村镇购物，是否有武装警卫监视工人的活动？
- 无偿加班，或更长的工作时间，不合理的任务
工人可以工作多少个小时？他们如何得到补偿？
- 工人是否需支付工具、个人防护设备 (PPE) 的费用，或因无意出错受罚。
处罚制度是如何运作的？招致处罚的潜在原因是什么？

债役： 债务人以其个人服务或其控制下的个人服务为质押作为债务担保的状态或条件。如果该等服务的价值经合理评估被认为不适用于清偿债务，或该等服务的期限和性质没有分别限制和定义，则会出现债役的情况。债役（又称为以劳力抵债）可通过多种不同的方式体现出来。这是强迫劳动的一种形式。

- 向工人提供的不规范贷款/垫款
向工人提供贷款的制度是否在该地区盛行？金额是多少？
- 未经工人同意或书面合同，向工人收取差旅费或住宿费
对于从异地招来的工人，其交通费和住宿费由谁支付？
- 收取利息和复利
借款金额的利息是多少？工人偿还贷款的方式有哪些？
- 家庭成员被迫工作
如果工人无法偿还贷款，会发生什么事情？是否要家庭成员在该地点工作来偿还？



- 债务未结清之前，工人不得离开工作岗位
如果工人需要离开工作岗位时，仍有（部分）贷款未结清，会发生什么事情？
- 更长的工资周期
工资支付计划是什么样的？他们是至少每月支付一次，还是在更长或更短的周期内支付？
- 不合理的实物支付 (>30%)
工人的工资有多少是现金，多少是实物？实物支付包括什么，如何将其计入工资？
- 支付给第三方的工资
工人的工资是直接支付，还是通过其他第三方支付？如何记录工人的工资？
- 预扣部分薪酬/工资直至还款完成
工人的工资是否在法定扣款后全额支付，或者还款结束后是否有预扣工资的情况发生？

童工

任何未满 18 岁的人都是儿童。根据术语表，童工指的是：剥夺了童年时期、发展潜能和尊严的儿童，以及在精神、身体、社会或道德层面对儿童造成危险和伤害的工作。其中包括妨碍儿童就学的工作，剥夺儿童上学的机会或强迫儿童过早辍学；或要求儿童尝试一边上学，一边从事时间长且繁重的工作。

- 雇佣未满 18 岁的儿童从事危险工作
年满多少岁才能参加工作？这些人员从事的是什么类型的工作？
- 孩子们辍学去工作
孩子们去上学了吗？孩子们几岁就不去上学了？他们辍学后去做什么？
- 儿童在证书持有者处为父母帮工的做法
孩子们在学校放假期间做什么？他们是否陪同父母到雇主处工作？
- 雇佣未成年或无证工人的劳务承包商
如何进行年龄核实？劳务承包商对哪些员工进行监督以及如何如何进行监督？

结社自由

工人和雇主（无区别）无须事先授权即可自行选择建立和加入组织的权利。

- 活跃的工会或其他类型的工人组织的数量
- 工会（或其他工人组织）会费（同意书）
- 不活跃的工会或工人组织
- 歧视工会代表或身为会员的工人
工会代表是否能平和地工作？他们如何在常规工作时间内去管理工会的工作？
- 在场所内参加工会活动：
证书持有者是否为工会或工人组织活动提供空间、地点、时间？
公司如何为工会或工人组织活动提供支持？
- 工人的整体社会福利
- 申诉数量
- 管理层对工会或工人组织活动的干预
- 总经理/总裁和高层管理人员是工会或工人组织的一部分并担任执事/管理人员