



第 1 章:管理

1.5 申诉机制

申诉是什么意思？

申诉是对证书持有者的活动对他人造成负面影响的投诉。申诉可以涉及社会、环境或技术问题，也可以涉及证书持有者（是否遵守认证）规则和政策。无论是否参与了相关活动，任何人都可以提出投诉。

我们的工人住房屋顶漏水

我受到上司的性骚扰

来到我农场的内部检查员对《可持续农业标准》一无所知

该公司将废弃物倾倒在社区的土地上

由于路途遥远，我无法参加团体成员培训

农场交付的产品质量很低

我们没有按照合同得到报酬

我看到孩子们在上学时间在你的农场中工作

什么是申诉机制？

提出和处理投诉的程序：



提交投诉

处理

补救

监测



为什么重要？

- 确保以专业和透明的方式处理投诉
- 建立信任和尊重
- 有助于找到解决方案，并防止以后再次出现类似问题
- 支持持续改进
- 充当人权问题的预警系统

1.5 申诉机制

编号	基础要求	团体认证			个体认证
		小型农场	大型农场	团体管理	小型农场/ 大型农场
1.5.1	<p>制定并实施<u>申诉机制</u>，从而使个人、工人、社区和/或社会团体（包括吹哨者）能够就证书持有者的商业活动进行投诉。投诉内容可涉及本标准的任何内容，包括技术、社会、经济等问题。<u>申诉机制</u>可由证书持有者或第三方提供。</p> <p>申诉机制（参阅要求1.1.1）至少包括以下要素：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 团体成员或工人的代表是委员会的成员 • 接受以任何语言提交申诉，不具备阅读技能或无法使用互联网的人都可以使用。 • 接受匿名申诉，履行保密责任。 • 根据<u>补救协议</u>来<u>补救</u>人权和劳工权利问题。 • 记录并及时与受影响人员分享申诉和采取的行动。 • 保护提交投诉的人员免受打击报复。 <p>请参阅 A-08-SCRL-B-CH 附件- 社会</p> <p>请参阅 SA-G-SD-6 指南文件 E：申诉机制</p>			✔	✔

在进入下一页之前，
阅读要求及其适用性

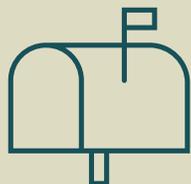
1.5.1

如何实施申诉机制？

作为农场团体的经理，或个体认证农场的经理，您有责任建立申诉机制。有哪些步骤？



1.成立申诉委员会



2.建立方便、匿名和保密的申诉渠道



3.对提交的申诉进行补救

请参阅：社会附件
指南文件：申诉机制

1.5.1

成立申诉委员会

选择委员会成员，需满足：



- 至少包括一名工人/团体成员的代表
- 得到工人或团体成员的信任
- 被认为处事公正（不偏不倚或客观）
- 平易近人，并便于联系
- 了解性别角色，并且包括女性和男性

推荐：

- 了解证书持有者的活动和当地社区（的人员）
- 了解评估和处理、性别和典型申诉主题（的人员）

案例情景

路易斯管理着一个咖啡种植园，并成立了一个申诉委员会。



委员会成员包括办公室经理伊恩（Ian）、工厂经理塞巴斯蒂安（Sebastian）和田间经理马蒂亚斯（Matias）。

所有三名管理人员，都接受了关于申诉机制的培训。

他们拥有决策权，受到工人的信任。

工人们可以通过各自的经理提出申诉。



?

路易斯是否按照要求成立了委员会？

在进入下一页之前，请思考答案

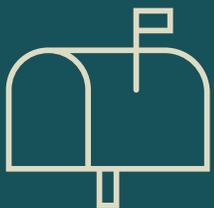
案例 - 答案



不，路易斯成立的申诉委员会并不符合所有要求的特征。它只由管理人员组成，没有工人代表。它也只由男性组成，没有女性代表。



1.5.1



建立申诉渠道

举例说明，委员会如何以**每个人都能获得的**实用方式，提交投诉：

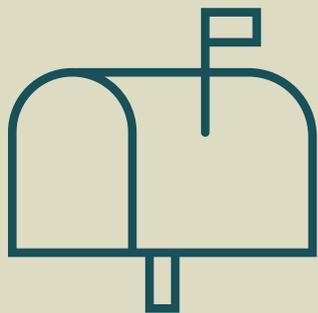
- 繁忙区域的投诉和建议箱
- 用当地语言填写申诉表（邮寄、电子邮件、网站、当面申诉）
- 向委员会成员口头提出
- 通过当地妇女团体或性别平等委员会来口头提出
- 通过电话（呼叫或短信）拨打独立热线
- 与工作场所的主管或经理交谈
- 在工作场所、社区会议或培训期间

确保为无法阅读/写字的人员提供渠道。

请记住，只有一种提交渠道不足以满足所有人的需求。

案例情景

路易斯现已确保申诉委员会按要求组成。



作为建立申诉机制的下一步，委员会在农场内的路易斯办公室门口放置了一个投诉箱，供工人们提交申诉。所有工人都已获知投诉箱，并可使用投诉箱提交申诉。



?

委员会在 建立投诉渠道方面做得够不够？

在进入下一页之前，请思考答案

案例 - 答案

不，委员会做得还不够。仅有一个投诉箱是不够的。它也是每个人都能看到的，有些工人可能会觉得不安全或无法使用它。

委员会需要利用多种渠道让工人提交申诉，以满足他们的需求，如口头提交、电话、与主管交谈以及在会议期间。这些方案可确保所有工人都能舒服地提交申诉。



1.5.1

对提交的申诉进行补救



补救指的是，任何支持受到伤害的人恢复，并帮助防止任何虐待或困难再次发生的行动或过程。

1.5.1

对提交的申诉进行补救

关键步骤

- | | |
|----------------|---------------------------|
| 1-2 天内 | 1. 接收并确认申诉投诉 |
| 5 个工作日内 | 2. 确保（受害人）安全和（判断是否属于）人权案件 |
| | 3. 评审申诉/投诉是否真实有效，以便进一步调查 |
| | 4. 调查了解发生了什么 |
| 4 周内 | 5. 沟通调查结果 |
| 调查结束后 5 天内 | 6. 商定补救计划 |
| 结果共享后 1-2 周内 | 7. 实施补救计划，并监督（进度和效果） |
| 短期行动：12 周内 | |
| 长期行动：最长可达 52 周 | |
| 持续进行 | 8. 通报进展情况 |
| 结案之后 | 9. 持续改进 |

对提交的申诉进行补救

关键步骤

1. 接收并确认申诉投诉
- 2. 确保（受害人）安全和（判断是否属于）人权案件**
3. 评审申诉/投诉问题并调查申诉是否可受理
4. 调查以确定发

如果案件与人权问题有关，委员会则需根据《雨林联盟补救协议》进行处理。他们与评估和处理委员会以及性别平等委员会合作，确保相关人员的安全并征得他们的同意



1.5.1

对提交的申诉进行补救

关键步骤



1. 接收并确认申诉投诉
2. 确保（受害人）安全和（判断是否属于）人权案件
3. 评审申诉/投诉问题，检查申诉是否可受理
- 4. 调查以确定发生了什么**
5. 沟通

首先进行**严重性测试**，询问

- 是否有生命危险？
- 是否造成持久影响？
- 是否是一个涉及多个案例的系统性问题？
- 管理层或工作人员是否知道并继续/批准了这一做法？

如果其中任何一项的答案为“是”，则该案例为**严重问题**，可能需要**雨林联盟**和**认证机构的参与**。必须对严重问题的案例，进行**犯罪评估**。如果被认为是犯罪，在征得受害者同意且不危及其安全的情况下，通知当地公安局。

1.5.1

申诉机制需要确保：

- 接受匿名申诉
- 保密受到保护
- 根据《补救协议》对人权和劳工权利问题进行补救
- 将案例记录在案，并及时与受影响人员分享申诉和所采取的行动
- 保护申诉者不受报复





**RAINFOREST
ALLIANCE**

rainforest-alliance.org