

雨林联盟 SmartWood 项目 认证投诉、求助和争议解决政策

(本文为 2008 年简化版。如果您希望得到 FSC 官方语言的整体版, 见:
http://www.rainforest-alliance.org/forestry.cfm?id=dispute_resolution)

SmartWood 投诉和求助程序: 提交给 SmartWood 的投诉、求助和争议都需要按照以下程序:

- A. **投诉、求助和争议的受理:** SmartWood 可以受理书面和口头的投诉、求助和争议。如果不是受理的书面材料, SmartWood 的联络人员将其记录并分发给以下人员:
 - a) SmartWood 负责人, 或者所指定的人员
 - b) 负责该证书的 SmartWood 业务经理
 - c) 该认证业务的联络人员
 - d) 总部的该认证业务档案管理人员
- B. **书面答复:** 在 15 个工作日之内, SmartWood 工作人员需要对投诉给出书面答复。总部人员需要对口头的投诉进行核查, 在绝大多数情况下, 如果没有将投诉以书面形式记录下来, SmartWood 将不会做出答复。
- C. **通知 SmartWood 认证业务负责人:** 收到投诉之后, SmartWood 任务经理在七天之内将投诉材料发送给 SmartWood 认证业务联系人。SmartWood 将确保对保投诉方的保密。
- D. **认证业务人员反馈意见的机会:** 关于该投诉, SmartWood 首先将给 SmartWood 认证业务人员提出意见的机会。
- E. **SmartWood 最初的反馈意见:** 在 SmartWood 接受到书面投诉 (并将其抄送给 A 段中的相关部门) 的 15 天之内, SmartWood 将会给投诉方提供一个书面的答复。SmartWood 将要求具体认证人员帮助完成该书面答复。SmartWood 将对是否就审核工作的答复进行征求意见做出决定。
- F. **独立的冲突解决:** 如果投诉方对 SmartWood 的答复不满意, 投诉方可以将该案例向一个机构/委员会提出申诉, 该组织应该独立于 (1) 相应的认证评估; (2) 相应的认证决定; (3) 经常执行雨林联盟和 SmartWood 相关政策。当完成审查工作之后, SmartWood 将会把结果通知投诉方。如果没有结论, SmartWood 将会通知投诉方, 并告诉他们可以向 FSC 或者 ASI 的负责人提出申诉。
- G. **决议:** 当在以上步骤中已经做出了决议, 将向段落 A 中所有的人员通知该决议

的备忘录，提供最终文件和/或终审决定。

H. **公开认证概要：**根据投诉、求助和争议的严肃性，SmartWood 所公开的认证摘要中可能包括投诉的概要和 SmartWood 反馈意见的概要。