



投诉与争议解决程序

2.0 版
2024 年 8 月 1 日

文件所有权及审查

本文件为可持续纤维联盟（SFA）所有。本程序必须至少每五年进行一次定期审查；若 SFA 认为存在必要，也可能提前进行修订。

免责声明

本文件将持续进行改进；如有任何错误、需要修改，或建议添加的内容，可通过 [SFA 公开反馈门户](#) 向文件所有者上报。

修订记录

SFA 将以审查的形式确保本程序与其所描述的系统 and 流程持续相关。任何修订必须由 SFA 秘书处批准，并与 SFA 理事会共享以供知晓。以下是内容添加或删除的记录。

版本	修订背景	修订内容	日期
2.0	《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》 发布	更新目标	01/08/24
		明确角色与责任	
		规定截止日期	
		明确沟通渠道	
		更新参考文献	

1. 简介与目标

SFA 旨在以开放和负责的方式开展工作，以赢得所有利益相关方的信任与尊重。为此，SFA 提供真实的机会供利益相关方提出和调查投诉（“投诉”此指任何个人或组织对 SFA 标准体系提出不满的正式表达，包括对评定决策的上诉）。SFA 鼓励反馈，并致力于公平（无偏见或歧视）和公正地调查一切投诉，以有效、高效的方式解决存在的问题。投诉可以涉及标准体系的任何方面，包括 SFA 和/或 SFA 的项目合作伙伴、承包商或志愿者。

本程序的目标包括¹：

- 在规定的时间内调查并采取适当行动处理相关的投诉和申诉；
- 将无法解决的投诉或申诉升级，例如从保证提供者升级至监督机构、再至计划所有者；
- 采取或分配任何必要的纠正措施；
- 至少向投诉人或受害方披露决策；
- 记录所有投诉和申诉及其结果，至少保存五年，以备内部审核和其他内部审查程序使用；
- 定期公开报告所有已结投诉和申诉的摘要及其结果，并确保在被请求，或适当时保持投诉人或受害方的保密性；
- 为风险管理、监测、评估和学习提供信息。

¹ 参见 [《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》](#) 第 3.6 条款

2. 程序

本程序采取递进升级式方法，目标是使所有各方尽量在最低且最非正式的程序级别共同努力解决投诉，并将投诉升级至 SFA 理事会作为最后手段。

在所有情况下，在提出正式投诉之前，投诉人应尝试以非正式方式与相关方解决投诉。

对于涉及合格评定机构（CAB）的认证和认证活动的投诉（例如，某非政府组织希望质疑某认证决定）应根据《SFA 保证与认证手册》第 6.1.k 条款的要求，首先提交至该 CAB 的投诉或申诉程序。如果无法通过 CAB 的投诉或上诉程序解决投诉，投诉人可以将投诉提交至 CAB 的 17065 主管认证机构和/或 SFA 监督机构，以供其进一步调查该问题。

- SFA 监督机构目前暂时为 SFA。在另行通知之前，可以通过 [SFA 公开反馈门户](#) 向 SFA 监督机构提交相关事宜。

若投诉仍未解决，投诉人可通过 [SFA 公开反馈门户](#) 提交投诉。针对 SFA 项目的所有其他方面（包括 SFA 监督机构本身的行为）的投诉也应通过 [SFA 公开反馈门户](#) 提交。

- SFA 公开反馈门户也用于对 SFA 项目的所有方面提供反馈，包括但不限于对 SFA 标准体系的批评。

通过 SFA 公开反馈门户提交的投诉程序

- 2.1 对于所有通过 [SFA 公开反馈门户](#) 提交的投诉，SFA 将在其提交后的 10 个工作日内确认收悉。
 - 对于通过其他方式提交的投诉，SFA 将不予确认，而仅会指导投诉人使用该门户。
- 2.2 SFA 将在投诉提交后的 10 个工作日内通知投诉中提及的任何个人或组织，该正式投诉已提交。
- 2.3 SFA 将保持所有投诉人身份的保密性，除非投诉人明确放弃匿名权。
- 2.4 SFA 将调查投诉并在适当情况下采取纠正措施²。
 - 2.4.1 对于涉及某 CAB 保证和认证活动的投诉，在通过该 CAB 的投诉或申诉程序、该 CAB 的 17065 主管认证机构、以及 SFA 监督机构解决投诉的尝试均已失败之前，SFA 将不予调查³。
 - SFA 将彻底、公正地调查投诉，以确定案件事实。这包括审查所有相关证据，并可能与任何受影响方进行直接交谈。
 - 2.4.2 SFA 将确保投诉所涉及的个人和公司有机会在调查过程中回应投诉。
 - 2.4.3 若调查无法在 30 日内完成，SFA 将在投诉提交后的 30 日内向所有受影响方解释延迟原因。

² 参见 [《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》](#) 第 3.6.1 及 3.6.3 条款

³ 参见 [《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》](#) 第 3.6.2 条款

- 2.5 如果 SFA 无法在 60 日内解决投诉，投诉人可以要求将投诉升级至 SFA 理事会，在其下次例会上进行讨论⁴。
- 2.5.1 投诉人必须在投诉通过 SFA 公开反馈门户提交后的 90 日内提交此要求，否则 SFA 理事会可能拒绝考虑该申诉。
- 2.5.2 SFA 将在申诉提交后的 10 个工作日内向 SFA 理事会确认收到所有申诉，并通知投诉人和任何受影响方 SFA 理事会将在何时讨论该申诉。
- 2.6 SFA 将在投诉提交后的 90 日内、或在 SFA 理事会最后一次讨论投诉后的 10 个工作日内（以较晚者为准）通知投诉人和任何受影响方调查结果，包括 SFA 理事会的任何讨论⁵。
- 2.6.1 如果结果涉及纠正措施，各方必须就其具体实施日期达成一致⁶。
- 2.6.2 如果任何纠正措施未能在约定日期完成，则对应投诉必须重新开放并升级至 SFA 理事会，在其下次例会上进行讨论，重复本程序第 2.6 条款。
- 无论投诉是否成立，向投诉人传达结果的通信应描述调查投诉所采取的措施、调查结果以及采取的任何纠正措施。
- 2.7 SFA 理事会将保留对任何投诉结果的最终决策权，包括是否需要纠正措施。
- 2.8 SFA 将至少保留投诉和纠正措施的记录五年⁷。
- 2.8.1 此记录将不予公开，但将提供予内部审核及其他内部审查程序使用。
- 2.9 SFA 将提供所有已结投诉和申诉及其结果的年度公开摘要，确保在被请求，或适当时保持投诉人或受害方的保密性⁸。
- 2.9.1 SFA 应利用此年度报告为风险管理和监测、评估与学习提供信息⁹。

外部申诉

由于 SFA 是英国注册的慈善机构，投诉人可将投诉升级至英国慈善委员会。

- SFA 将始终秉诚行事，力图在此成为必要之前解决投诉。

⁴ 参见 [《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》](#) 第 3.6.2 条款

⁵ 参见 [《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》](#) 第 3.6.3 及 3.6.4 条款

⁶ 参见 [《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》](#) 第 3.6.3 条款

⁷ 参见 [《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》](#) 第 3.6.5 条款

⁸ 参见 [《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》](#) 第 3.6.6 条款

⁹ 参见 [《ISEAL 良好实践规范 1.0 版》](#) 第 3.6 条款的指导