1目的

 使任何利益相关者都可以对花语供应链和/或我们自己的运营中的任何一方提出申诉。申诉是指个人或团体希望花语调查和解决的与我们的NDPE政策实施有关的投诉、担忧或问题。

2 范围

适用于花语的运营以及我们所有供应商。申诉程序旨在与联合国《工商业与人权指导原则》中关于有效申诉机制的标准保持一致； 《联合国工商业与人权指导原则》规定了旨在支持有效的非司法申诉机制的标准：合法性、可及性、可预测性、公平、透明、权利兼容、持续学习的来源，并以参与和对话为基础。

本程序涵盖了与处理利益相关者对实施我们的NDPE政策的不满有关的活动。这包括记录申诉、采取行动核实索赔、纠正任何已确认的问题、报告核实结果和实地行动、向利益相关者提供回应以及管理和监督任何后续行动。根据申诉程序记录的所有申诉应及时处理，所有调查和调查结果将透明地报告，并充分公开披露。为确保我们的申诉程序的实施是持续学习的源泉，我们会定期进行审查，以便从真实案例研究中吸取经验教训，从而改进该机制。

该申诉程序对所有利益相关者开放，但主要侧重于接受外部来源的申诉。

3 职责

3.1 总经理

 对申诉作出管理决定。

3.2 RSPO负责人

为申诉协调员，负责管理申诉程序的持续实施，监督指导申诉处理及验证过程，对申诉处理的事项进行审核，与总经理进行沟通协调申诉处理及验证过程的相关事项。

3.3申诉处理委员会

负责协调和执行申诉程序所需的所有任务，包括：接收、记录、分类和向核查小组报告申诉，并司务会提出暂停和/或解除暂停的建议；与提出申诉者接触，用申诉者的语言与申诉者进行沟通；监控与丰花语和花语供应商有关的公共来源，以识别潜在的不满。申诉处理委员会成员由监事、RSPO负责人，采购人员，人事专员，销售人员，品质部QA、员工代表等人员组成。

 3.4 验证小组

 负责调查申诉，以确认其有效性，并收集信息，使RSPO负责人和总经理能够审议和解决申诉。这主要包括研究和验证外部方提供的申诉数据/信息，并在必要时进行现场调查以收集额外数据，以确认申诉的有效性；成员包括花语员工和/或独立的可持续发展合作伙伴组织；和/或根据需要提供具有环境或社会专业知识的第三方服务提供商。如有必要，特别是在与剥削工人和当地社区有关的情况下，验证小组可以引入申诉审查员或申诉审查员的代表，并给予明确授权。

 3.5 采购供应部

 负责与供应商进行沟通协调，协助处理对供应商的申诉及验证。

 3.6 责任部门

对应花语经营活动申诉的责任部门负责制定有时效限制的整改计划，并执行整改，定期汇报完成情况。

4 申诉处理流程

申诉（直接申诉，间接申诉）

 5个工作日

准备申诉资料提供给申诉处理委员会

 NO YES

判定是否有效

申诉处理委员会与申诉提出者接触; 准备参考条款，列出关注点/潜在违反NDPE政策的情况;填写申诉处理表

向申诉提出者提交回复信

对花语的申诉

对供应商的申诉

申诉处理委员会评估投诉的合理性

采购与供应商接触，可能进行相关利益相关者的访谈和对话；

 在三周内向申诉提出者提交回复信以更新处理过程 在2个月内

立即采取行动，责任部门需要更新实施进度并提交现场行动报告

共同制定解决问题的行动计划

 一个月内

责任部门制定有时间限制的行动计划，并报告结果

供应商不愿意遵守/解决/未能按照限时行动计划取得进展：

供应商已承诺并同意执行具体时间限制的行动计划

申诉处理委员会定期对行动计划进行监督检查和审查，已确保工作进展

采取停止采购的措施

重新准入的条件：在恢复从这些暂停供应商处采购前。必须满足最低准入条款

5 申诉处理程序

5.1 受理申诉

5.1.1 通过申诉程序收到的申诉

 a) 申诉可以通过以下任何渠道收到

邮箱：gzfs\_gs@163.com 电话：020-87471618；传真：020-87475158；

信件收件地址：广州中新广州知识城凤凰三路12号，收件人：RSPO负责人

b) 申诉应提供以下信息

•申诉人全名

•组织名称（如有）

•地址

•电话号码/传真号码/电子邮件地址（至少一个联系人）

•详细描述申诉

•支持申诉的证据

•任何保密要求

请提供详细联系方式，便于联系进一步了解清楚申诉详情。如果申诉者要求对其身份保密，花语将充分尊重这一要求；并且不会在申诉调查小组之外分享与案件有关的信息。

5.1.2 通过花语合规调查发现的不合规

 申诉处理委员会还应处理和登记通过花语合规调查发现合作伙伴的不合规行为，主要关注与森林砍伐和/或泥炭地开发有关的案例，其中将提供基于卫星图像的信息，以识别土地利用的变化。

 5.1.3 通过其他间接来源

 许多申诉是在非政府组织（NGO）调查、具有类似申诉程序或机制的利益相关者（同行或客户）以及监督公开报告后提出的，申诉处理委员会也可能接受通过此类间接渠道接收申诉案件.

 5.2 保护人权捍卫者、举报人、投诉人和社区发言人

 花语对任何申诉者或其代表的威胁、恐吓、暴力或报复采取零容忍态度。关于花语的申诉程序，应遵守保护人权捍卫者、举报人、投诉人和社区发言人的原则，与可持续棕榈油圆桌会议（RSPO）关于保护人权捍卫者、举报人、投诉人和社区发言人的政策（“RSPO HRD政策”）6第2节相一致，该政策为确保向RSPO投诉程序提出投诉的人得到保护提供了框架。这些原则包括：

 a)和平解决争端；

b）保密；

c）要求匿名;

d)参与和知情同意;

e)利益冲突;

f)平等和不歧视;

g)预防;

h)保护.

 5.3 申诉审查、调查和解决

花语承诺在整个过程中与申诉者保持对话。本申诉程序旨在解决广泛的利益相关者问题，这些问题通常涉及利益冲突的多方。因此，解决申诉有时需要在各利益相关者之间进行漫长的调查和调解过程。

5.3.1 申诉案件的审查和登记

 a) 将对通过申诉程序引起申诉处理委员会注意的所有潜在NDPE政策违规行为进行评估，以确定是否符合申诉程序的资格。

 b) 在收到申诉案件后的五个工作日内，申诉处理委员会将安排一名申诉调查员，并联系申诉者。如果申诉小组评估认为申诉不符合条件，申诉调查员应向申诉者提交一份回复函。如果申诉小组评估申诉符合条件，申诉小组将正式发出参与对话的邀请 。

 c) 申诉处理委员会和验证小组将制定一份职权范围（TOR），列出每个利益相关者的问题/需要调查的潜在违反NDPE政策的行为。在此过程中，将与申诉者保持对话，以确保申诉程序的公平进行。

d) 申诉处理委员会在申诉列表中登记符合条件的申诉，并通过识别NDPE政策中与申诉相关的部分对申诉范围进行分类。申诉小组应保留一份最新的申诉清单，详细说明根据本程序处理的所有申诉。申诉清单将分发给RSPO负责人和总经理。

 5.3.2 核实申诉

 5.3.2.1 对于所有符合条件的情况：

 a) 制定一项核查计划来评估此案。如果确定有必要采取现场行动，验证计划将确定现场验证期间要访问的地点，指定验证工作的时间表、进行验证所需的人员和专业领域以及验证期间要应用的方法。

b) 记录现场验证过程中收集的文件证据、访谈和其他信息的审查结果。对于任何利益相关者咨询，这包括一个匿名的利益相关者访谈表，其中包含相关详细信息（列出角色/职位、性别、国籍、访谈人数）;

 5.3.2.2 对于与花语生产经营有关的申诉：

a) 申诉处理委员会将立即联系责任部门，要求召开会议和/或进行实地考察，以评估作为申诉提出的问题的有效性。如果进行了实地考察，核查小组应完成一份核查报告，提供关于申诉有效性和程度的结论，并在必要时附上建议的有时限的行动计划。

b) 在三周内，申诉小组将向申诉者提交一份回复函，说明申诉处理的最新情况。

 5.3.2.3 对于与花语第三方供应商有关的申诉：

a) 申诉处理委员会应与采购部合作，直接与供应商接触。

b) RSPO负责人可与相关利益攸关方进行面谈和对话；并在必要时收集额外数据以证实申诉的有效性。

c) 在可能和适当的情况下，花语将鼓励供应商直接与申诉者接触，并监督双方之间的对话。

d) 在三周内，申诉处理委员会将向申诉者提交一份回复函，说明案件的最新情况。

e) 对于有经核实的森林砍伐或荒地开发证据的新申诉案件（通过遥感，包括卫星图像和/或现场验证确认），申诉处理委员会将向采购部发出立即暂停采购建议。

 5.3.3 通过有时限的行动计划解决申诉

 5.3.3.1 对于与花语自身运营有关的已核实申诉：

 a) 如果确定需要采取现场行动来解决花语自身运营中的申诉，申诉处理委员会将通知相关责任部门，要求他们在现场采取必要的措施/行动来解决申诉。

 b) 现场解决申诉的行动应立即开始，责任部门需要向申诉处理委员会提供最新的实施状态和结果报告（现场行动报告）。在一个月内，责任部门应制定一份有时限的行动计划，并在现场采取措施/行动来解决问题，并报告相关情况。

 5.3.3.2 对于与花语第三方供应商有关的已核实申诉：

a) 在核实申诉后的两个月内，申诉处理委员会将与第三方供应商共同制定行动计划，以解决申诉。申诉处理委员会负责在验证团队的协助下制定行动计划，以解决任何经过验证的申诉，并应要求相关供应商采取必要/适当的措施来解决。

b) 如果供应商没有表现出遵守或解决不合规行为的意愿，或者未能按照有时限的行动计划取得进展，申诉处理委员会将向RSPO负责人和总经理提交一份处理报告，以决定暂停与相关第三方供应商的业务关系。

c) 森林砍伐或泥炭地开发，一旦与相关供应商核实并确认，将立即暂停。申诉处理委员会将继续与被暂停的供应商合作，通过有时限的行动计划，为其提供合规的机会。

d) 劳工和社区剥削申诉案件将侧重于与供应商的接触，以确保在与社区成员和/或工人打交道时有足够的问责制和谨慎，并制定有时限的合规行动。如果供应商未能遵守有时限的合规行动和所有尝试，则可能会建议暂停合作。

5.3.3.3 将制定一个定期监测和评估时间表，以检查与收到的申诉有关的所有行动计划的进展情况，并由RSPO负责人监督。

 a) 对于花语自身的运营，RSPO负责人应监督其各自分管部门与申诉案件相关的行动计划的进展情况。

 b) 对于第三方供应商，验证小组将在所有有行动计划的情况下实施监测和评估计划。

 c) 一旦涉及第三方供应商的申诉案件得到解决，花语将鼓励第三方提供商和申诉人继续直接对话。

5.4 解决不满和上诉程序

5.4.1 任何对申诉处理委员会的书面回复不满意的申诉者，都可以向花语总经理发出书面不满通知，提供他们认为未得到充分解决的问题的信息。

5.4.2 必要时，在验证团队和/或申诉处理委员会的协助下，可以采取以下行动：

a) 邀请申诉者进行直接解释；

b) 在适当和相关的情况下，为申诉者提供机会和访问权限，以便在现场进行交叉验证，并向申诉处理委员会提交替代报告。

c) 与申诉者一起讨论可能采取的其他方案，以解决遗留问题。

d) 让外部独立观察员（如相关专家或重要利益相关者）参与验证过程。

5.4.3 如果在完成步骤5.4.1和5.4.2后，申诉者仍然无法接受申诉处理委员会对申诉案件的决定，他们可以提出上诉。上诉应通过上文第5.1.1节中记录的官方联系方式提交，注明“上诉”，并包括对提出上诉原因的解释。

5.4.4 RSPO负责人将进行上诉审查，并在收到后一个月内提交给总经理。

5.5 监控申诉处理过程

 5.5.1 申诉处理委员会将根据本文件规定的设定时间框架和响应时间记录和监控处理申诉的进度。

 5.5.2 及时监测行动计划和/或有时限的行动计划的进展.

 5.6 保障

 5.6.1 花语将在案件发展的关键阶段（即收到申诉案件、验证过程、制定有时限的行动计划和结案后）更新申诉处理表。

5.6.2 申诉提交后获得支持的障碍将通过以下方式逐案解决

 a) 通过嵌入社区的第三方为申诉方建立一个接入点。这可能是一个非政府组织或第三方，可以提供财务和法律建议。

 b) 为不了解申诉程序、有语言障碍、不识字或无力参加会议的申诉人提供资源援助.

 c) 承诺在村庄/社区一级举行相关会议，以便无法旅行的人可以参加。

5.6.3 如果利益相关者需要获得人权和技术信息方面的专家资源，以便在公平、知情和尊重的基础上参与申诉，利益相关者有权聘请独立于花语的外部专家，其中可以包括调解和其他调解专家。

5.6.4 花语将在整个申诉过程中为申诉调查人员提供与花语员工联系的明确途径，以询问申诉调查人员案件的状态。

5.6.5 如果决策对整个社区产生影响，应允许社区任命一个代表性决策机构，花语将尊重该机构代表相关社区做出的决策。

5.6.6 花语将报告申诉审查、调查和解决情况。除非申诉审查员要求保密，否则将公开报告每项申诉的以下信息：摘要、提交日期、问题（如清理泥炭、文件保留）、申诉审查员（如非政府组织、社区成员、工人）、申诉是否经过评估以及评估类型等。

6 第三方供应商的暂停和重新终止

6.1 暂停程序

6.1.1针对森林砍伐和泥炭地开发的暂停程序“暂停然后参与”

 有确凿证据证明森林砍伐或泥炭地开发的供应商立即暂停。

6.1.2 其他申诉的暂停程序

 在解决不合规问题的过程中，供应商可能不愿意采取必要的行动来遵守NDPE政策。如果没有按照有时限的行动计划取得进展，申诉处理委员会将向RSPO负责人和总经理提交申诉案件，管着代表和总经理将确定适当的补救措施，其中可能包括暂停供应。

6.1.3 通过外部机制调查的申诉案件

 通过外部机制（如RSPO投诉程序、合规调查等）调查的申诉案件的结果，如果结果不符合花语的NDPE政策，则将接受内部审查，并在相关情况下，申诉小组将对供应商提出单独的暂停建议。

6.2 恢复从被暂停的第三方供应商处采购

6.2.1 花语可能会考虑恢复从因森林砍伐和/或泥炭地开发而暂停的供应商处采购。重新进入标准应规定被暂停的供应商必须满足的最低条款和条件，如供应商制定有时限的行动计划并遵守我们的负责任采购政策；我们要求供应商承诺对违反社会和环境政策的行为进行修复，补救或赔偿。

6.2.2 其他被暂停的第三方供应商可能会根据具体情况重新启用。只有当供应商能够在实施可接受的行动计划方面取得切实进展，以证明符合花语的NDPE政策时，我们才会与该供应商恢复业务往来。

6.2.3 如果验证小组评估认为重新启用的所有条件都已满足，则应向RSPO负责人和总经理提供一份案件报告，建议恢复与相关第三方供应商的业务关系。

6.2.4 采购部在收到总经理批准的恢复供应资格后，将以书面形式向第三方供应商传达业务关系的恢复的通知。

6.2.5 对于获准重新进入供应链的被暂停供应商，如果经核实行动计划的实施存在重大失误，申诉验证小组将建议采购部立即重新实施暂停。

7 相关记录

 申诉处理单 Q/GZFS-RSPO-OP09.01

文件修订履历表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 修订人 | 修订时间 | 修订次数 | 修订后编号 | 修订项目 | 修订前内容 | 修订后内容 |
| 罗飞 | 2023-12-28 | 1 | A/0 | 文件编号 | A/0 | A/1 |
|  |  |  |  |  |  |  |