



**THE GOOD
CASHMERE
STANDARD**
by AbTF



好羊绒标准 (THE GOOD CASHMERE STANDARD®)

投诉规则与程序

第一版



联系方式

Aid by Trade Foundation (贸易援助基金会)

Gurlittstraße 14

20099 Hamburg (汉堡)

Germany (德国)

电话: +49 40 – 25 76 755 0

电子邮件: info@abt-foundation.org

全称: 好羊绒标准 (THE GOOD CASHMERE STANDARD®) 投诉规则与程序 (第一版)

简称: GCS 投诉规则与程序 (第一版)

投诉电子邮件: complaints@abt-foundation.org

意见征询: standards@abt-foundation.org

本文件是贸易援助基金会(AbTF)制定的《好羊绒标准 (The Good Cashmere Standard®) 》的一部分。版权所有。

本文件以下列语言发布: 英文和中文。中英文版本如有歧义, 以英文版本为准。

未经版权方事先同意和书面许可, 不得以任何形式或任何方式(例如, 图形、电子或机械方式, 包括通过复印、录音、录像或信息检索系统)复制本文件的任何版权部分。GCS 文件将定期进行评估和修订。最新版本的有效文件仅可通过 AbTF 获取。



目录

文件历史记录.....	4
相关文件.....	4
定义.....	4
1 导言.....	5
2 投诉范围.....	5
3 原则.....	5
4 投诉流程.....	6
5 保密性.....	8
6 整合经验和反馈.....	8



文件历史记录

作者	变更类型	日期	版本
AbTF	已创建文件	2024年3月15日	1

相关文件

与制定本投诉规则与程序有关的准则及其他文件：

- i. AbTF/Atakora行为准则
- ii. GCS说明手册（第2.0版）
- iii. 制定社会与环境标准 - ISEAL良好实践规范6.0版，2014年12月（特别参考第5.11条）

定义

举报： 由利益相关方提出的声明或阐述，认为认证持有者（羊绒生产商）或认证候选单位违反了GCS标准的要求。掌握有关认证持有者侵权行为第一手资料的第三方、个人或公司组织都可以向贸易援助基金会（AbTF）提出举报。

申诉： 由羊绒生产商或GCS认证候选单位提出的请求，要求AbTF正式重新审议审核提供方对于申诉方的审核结果、或AbTF作出的颁发GCS认证决定。

投诉： 正式提出对与AbTF活动有关的任何个人、公司组织或代表AbTF运营的第三方（例如审核核查提供者）的不满。投诉应得到回复。

建议： 由员工通过工作场所内部渠道提出问题，例如通过建议箱、口头或书面等形式向主管、人力资源部门、工人代表或工会提出。

事件： 指任何被通报、威胁到AbTF审核核查体系的完整性、AbTF的核心精神及其标准，（包括GCS印章的授权使用）的活动、观察结果、利益相关者的意见或疑虑。利益相关方或利益相关者均可向AbTF举报事件。



1 导言

1. 贸易援助基金会（AbTF）制定了一套投诉程序，旨在寻求有意义的方案以解决好羊绒标准（THE GOOD CASHMERE STANDARD[®]，GCS）利益相关者关注的问题。
2. 所有利益相关方均可就AbTF的立场、政策、标准或决定，或就GCS中任何行为方的行为、行动、决定或程序表达其关切。AbTF将按照本程序的规定，努力处理所关注的问题，并采取适当的后续措施，确保以公平、客观和公正的方式管理投诉、解决争议和确定结果的一致性。
3. 本程序概述各利益相关方向AbTF提交投诉事项的流程。

2 投诉范围

4. 本程序的范围是提供一个正式的流程，用于处理与以下一项或多项相关的投诉或举报：
 - i. GCS标准体系的管理
 - ii. 人员行为或审核核查计划的要求
 - iii. 欺诈或潜在欺诈事件
 - iv. 独立审核提供方、通过审核的羊绒生产商¹或GCS认证候选单位的活动，如果相关方尚未对投诉作出令人满意的处理
 - v. 有关违反GCS标准要求的举报，或有关违反山羊福利、劳工权利或工人保护、缺乏透明度、付款或可追溯性方面过失等问题的举报
 - vi. AbTF作出的颁发认证决定
 - vii. 任何公司组织对AbTF或GCS印章的潜在滥用或仿冒，此类举报均可通知AbTF
5. 如对AbTF在本程序范围之外的活动有任何反馈意见，可通过<https://thegoodcashmerestandard.org/contact/>上提供的联系表或通过电子邮件（info@abt-foundation.org）提交给AbTF。
6. 不接受向AbTF提出直接经济索赔。

3 原则

7. 任何公司、组织或个人都可以提交投诉。
8. 投诉方无需是违规行为或投诉的相关方；可以是作为利益相关方或代表受影响方或相关方提交投诉的第三方。

¹“羊绒生产商”一词概括了收购站和分梳站这两个组织单位。



9. AbTF既接受匿名投诉，也接受可以确认投诉方身份的投诉。然而，匿名投诉可能会影响AbTF全面了解和解决投诉的能力。我们鼓励投诉方向AbTF披露其身份。为了避免披露投诉方的身份而对投诉方造成负面影响，AbTF尊重投诉方希望对被投诉方保持匿名的保密要求。
10. 提交投诉即表示提交者接受本GCS投诉程序的规定。所有涉及投诉的各方都应本着诚信和寻求解决办法的原则参与该过程。AbTF承诺本着诚信的态度参与解决任何投诉，并采取必要的纠正措施解决针对AbTF本身的投诉。
11. AbTF力求以公正、平衡和客观的方式对投诉进行调查，有效地解决问题。
12. AbTF力求以非正式的调解方式解决投诉。因此，投诉应尽可能以最直接的方式，在投诉和被投诉方之间解决。只有在此方式不适用的情况下，才应使用其他方式处理。在直接指明投诉可能危及投诉人的情况下，投诉方可以选择使用本文件规定的GCS投诉程序，无需直接接触被投诉方。
13. 投诉将按程序公正处理：
 - i. 辩方，即被投诉的个人或实体，将收到被投诉的通知。辩方将被告知AbTF处理投诉的程序，以及他们提供资料支持该程序的权利。
 - ii. 管理投诉案件或批准决定的人员应事先声明其在程序中可能存在的任何个人利益问题，应以公平公正的方式管理程序和审查资料，并应本着诚信以达成解决方案。
 - iii. 投诉案件的当事人均有权提出问题、提供证据，并可请求AbTF要求另一方提交和补充更多资料。
14. GCS要求羊绒生产商建立建议提交程序，提供透明的沟通机制，使工人和其他受影响的利益相关方可以自由发表评论和投诉，而不会受到报复。
15. 投诉案件的个人或团体组织不得对其他相关方进行任何形式的报复。AbTF保留对发现从事报复行为的投诉相关方采取制裁措施的所有权利。投诉者可以向AbTF提供关于被报复的担忧以及如何调节这些报复问题的信息。
16. 通过GCS投诉程序提出投诉，不影响投诉方在GCS投诉结案后，在必要时申请其他形式的弥补措施的权利。
17. 在作出决定之前，涉及投诉程序的所有各方均不得对投诉公开发表评论。

4 投诉流程

18. **提交。**投诉必须以德语、英语或中文提交：
 - i. 通过电子邮件发送至complaints@abt-foundation.org;
 - ii. 邮寄至Aid by Trade Foundation – Complaints, Gurlittstraße 14, 20099 Hamburg, Germany (德国汉堡); 或
 - iii. 通过好羊绒标准 (Good Cashmere Standard©) 网站 (www.thegoodcashmerestandard.org) 上的在线投诉申请表提交。



19. **评估。**要被接受并归类为投诉，提交的材料必须包括：
 - i. 投诉的详细描述和举报清单；
 - ii. 证实投诉的证据；以及
 - iii. 迄今为止为解决该问题所采取的措施（例如投诉某羊绒生产公司的情况）。
20. AbTF将评估投诉是否符合使用GCS投诉程序的条件。符合以下条件的投诉被归为适用：
 - i. 投诉内容在规定投诉范围内（参阅本文件第1节）；
 - ii. 提交的投诉包含正确资料（如第19段所述）；以及
 - iii. 已通过适当渠道（如本文件第2节所述）寻求非正式或较低层级的解决方案。
21. 针对AbTF基于第三方审核结果做出的认证颁发决定的投诉，应归为申诉来处理，并按照GCS申诉程序的过程来处理（请参阅申诉相关文件说明，可在此处下载：www.thegoodcashmerestandard.org）。
22. **预调查。** AbTF确认收到投诉，并在收到投诉后十个工作日内通知投诉提交方投诉是否被视为符合条件。如果投诉被认为符合条件，AbTF将指定一名投诉经理，按照本程序进行处理。投诉经理必须具备足够的背景知识来处理案件，并尽可能做到公正，其中包括与投诉和所涉各方不存在任何利益冲突。如果案件复杂，AbTF可以指定由最多三人组成的委员会，包括一名投诉经理，来处理投诉。
23. **调查过程。** 在通知提交方投诉被视为符合条件后的十个工作日内，指定的投诉经理将：
 - i. 书面通知提交方投诉经理的姓名、联系方式以及处理投诉的流程。
 - ii. 书面通知辩方（即投诉对象）已收到投诉，包括投诉主题以及投诉经理的姓名和联系方式。
 - iii. 请辩方在十个工作日内提交书面答复和佐证。应辩方的要求，如果提出充分的理由，投诉经理可决定延长提交答复和佐证的十天期限。
24. 投诉经理首先审查提交的信息，确定是否需要正式调查，或者是否可以通过直接调解和/或培训解决问题。
25. 在收到辩方提供的证据后，投诉经理可以要求任何一方提供补充资料（例如证明文件、面谈、照片或视频），以便全面了解情况。要求提供更多资料的任何一方将有十天时间将其提交给投诉经理。
26. 根据投诉的性质，AbTF还可能指派外部验证人员，并可能作为调查的一部分进行后续或随机验证。根据投诉的严重程度，羊绒生产商的认证可能会在调查期间被暂时吊销。
27. **决议。** 在收到资料截止日期后的30个工作日内，投诉经理将通知各方AbTF对情况的了解和拟议的解决方案。如果认为可以通过非正式途径解决，投诉经理将与双方联系，尝试通过双方协商（如适用）解决问题。如果无法达成一致，AbTF将作出决议，并通过电子邮件通知双方。



28. 决议以调查报告的形式提交，包括调查摘要、证据概述、支持或反驳投诉的结论以及解决计划，其中包括建议和/或规定各方在规定时限内应采取的后续措施。
29. AbTF保留根据案件的复杂性或其他具体原因延长作出决定期限的权利，并由投诉经理以书面形式通知当事各方。
30. **对决议提出上诉。**当事各方均可在30天内以书面通知的形式对决定提出上诉，说明上诉理由，包括对后续措施的反对建议。指定的投诉经理将向AbTF总经理报告上诉情况。AbTF总经理将就接受上诉和/或替代性后续措施提供指导。这些将以“AbTF总经理决议书”形式与相关各方共享，具有约束力。
31. AbTF总经理的决议对所有各方均具有约束力，不再接受关于同一事项的进一步投诉或上诉。
32. **结案。**决议中规定的期限过后，投诉经理应评估投诉问题已得到解决的程度。如果解决处理的不确实，指定的投诉经理应提出替代或后续行动建议，以解决初始投诉。

5 保密性

33. 鉴于投诉的敏感性，不会公开投诉结果。但决定会直接传达给投诉方和辩方。
34. 如果决定涉及暂停或吊销一方的GCS认证，则会公开认证资格改变，但不会公布认证资格改变的原因。
35. AbTF不会与不涉及投诉案件的其他方分享：
 - i. 投诉案件各相关方的身份；
 - ii. 投诉案件详情；或
 - iii. 解决投诉所采取的措施。
36. 尽管如此，如果存在法律义务或投诉相关方就投诉发表公开声明，AbTF可能会分享此类信息。AbTF保留以匿名形式分享投诉和投诉处理过程信息的权利，无论是在组织内部还是用于外部报告，以支持标准体系的持续改进。
37. 上述过程中的所有步骤均应有记录，记录和通信内容保存在相关合作伙伴的档案中。有关投诉或举报的所有记录将保留十年。

6 整合经验和反馈

38. AbTF应考虑各方所提供的反馈，定期评估其GCS投诉政策与程序的内容、应用和结果，以改进其标准体系。
39. 对本文件的评论将视为反馈意见，在下次修订时纳入讨论。

贸易援助基金会(AbTF)

《好羊绒标准®》(GCS) 是由贸易援助基金会 (AbTF) 制定, 认证可持续性生产羊绒的独立标准。于 2019 年与动物福利专家和独立的羊绒生产专家共同合作制定, 目标是提升绒山羊福利、改善牧民工作环境, 以及保护牧民生活的生态环境。该标准关注内蒙古 (中国) 的羊绒生产, 由贸易基金会 (AbTF) 管理。该基金会由 Michael Otto 博士于 2005 年创立。

如有意见或问题, 请联系:

gcs@abt-foundation.org

Aid by Trade Foundation

(贸易援助基金会)

Gurlittstrase 14 · 20099 Hamburg (汉堡)

电话: +49 40 25 76 75 50

电子邮件: info@abt-foundation.org

www.thegoodcashmerestandard.org

