

投诉申诉与纠纷争议处理办法 PF0106

1.0 目的

为了维护公司与职工和利益方及成员的合法权益，及时发现和处理隐患问题，依法受理各类投诉及纠纷案件，促进和谐稳定，特制定本办法。

2.0 范围

本程序适用于公司与社区和利益方有关权益的投诉、申诉、纠纷和争议的调处，成员及职工利益诉求的处理，并适用于公司做出的任何正式决定或行动被认为违反了其与相关方订立的条款和/或条件，相关方采取的申诉投诉行动

3. 职责：

3.1 营林部（成员村）负责当地社区或利益方的投诉、纠纷和争议的处理。

3.2 管理者代表及管理部：职工投诉和诉求的处理

3.3 员工代表：由全体员工选举产生的利益代表，负责代表员工向公司高层协商解决员工的申诉问题。

3.4 工会：与员工代表共同沟通达成一致意见，与公司高层协商解决问题。

3.5 总经理：对员工的各类申诉中最重大事项进行最终的裁决。

4.0 定义

4.1 投诉：就公司的决定或活动，员工和/或当地社区或利益方代表以书面形式表达的不满，并依据公司调查流程要求公司作出答复。

4.2 申诉：员工和/或当地社区或利益方代表要求对公司做出的不符合其愿望的不利决定进行正式复议。该等请求将依据公司的调查流程加以解决。

4.3 争议：公司通过调查流程进行的解决不令人满意，因此被提交至相关上级或争议仲裁委员会的投诉或申诉。

5.0 程序内容

5.1 调处原则

“尊重事实、尊重证据，尊重法律，协商解决”

“合情合理、兼顾各方，促进团结、维护稳定”

5.2 投诉和争议的范围，包括（但不限于）以下情形：

- 1、未能按时发放工资或支付采购款项的；
- 2、未提供劳动保障及急救药品的；
- 3、未按国家及有关规定施行的；
- 4、投诉人有证据证明传统和合法权益受到侵犯的其他事项。
- 5、林木、林地纠纷和成员纠纷或林地租赁价格的调整等
- 6、职工为组织工作造成的财产损失或损害、职业病或工伤的补偿
- 7、非林木产品的采集、森林经营活动对环境的影响或造成损坏的赔偿
- 8、对社区和少数民族传统权利的影响，如通行、祭祀等



5.3 投诉和申诉渠道及方式:

5.3.1 公司通过网站、报纸、意见箱、张贴公告等途径公开意见反馈、投诉受理电话以及处理程序。

5.3.2 投诉(申诉)人可以选择口头投诉或书面投诉(意见箱、邮件、投诉平台)。

5.3.3 投诉人可选择管理单位领导、直线领导、部门领导、工会等进行投诉。

5.3.4 申诉人也可选择当地仲裁庭(法院、纠纷办)调解仲裁;

5.3.5 职工的各类申投诉可向直接领导、工会代表反映,如申诉内容涉及直接领导的,可以越级申诉;

4.4 投诉申诉和纠纷处理的程序

4.4.1 投诉受理:

1) 投诉人采取书面投诉方式的应将投诉材料交给自己选择的投诉受理人。投诉人在等待处理期间应严格遵守相关规章制度。投诉/申诉必须包含以下信息:

- 投诉人/申诉人联系信息;
- 清晰描述认为不公平的行动或申诉理由(行动日期、地点、性质)及与该行动相关的当事人或个人;

2) 对于相关方的投诉,公司应在一周之内受理,对投诉的内容应及时做出处理,不能达成一致的,上报相关政府部门受理;

3) 投诉人投诉不符合要求,应及时告知投诉人终止投诉;如果投诉事项符合要求,投诉受理人应及时告知投诉人自己能否对投诉事项作出解答。

4.4.2、投诉和争议的处理:

4.4.2.1 在投诉人的直线领导和公司领导两个层面上,二者均可直接对投诉事项进行调查、处理,投诉人对处理结果满意的即可终结投诉;如果投诉人对二者的处理结果均不满意,投诉人可直接向政府相关部门提出投诉,由公司协同相关部门对投诉事项的调查、取证、反馈等工作。

4.4.2.2 任一投诉处理人员均应对投诉事项作好调查、取证等工作。如果投诉人对调查结论不满意的,可以按照程序再投诉。调查取证应完成以下任务:

- 寻找并收集调查投诉/申诉所必需的任何额外信息。调查将主要依据投诉人/申诉人提供的书面文件证据进行。投诉人/申诉人承担举证责任,证明已采取的行动违反了要求
- 可通过电话与电子邮件交流来补充投诉人/申诉人提交的文件证据。也可选择进行现场调查来补充文件证据。
- 应在1个月内完成书面报告调查的结果与建议,并向投诉人/申诉人发送进度报告。

4.4.2.3 纠纷与争议发生后,应积极联系组织相关当事人协商,投诉和申诉的协商应当遵循当事人双方平等自愿、公开公平的原则:

1). 经协商达成并接受了建议决定或行动的,则执行并记录建议决定或行动:

- 就投诉/申诉的建议处置做出决定,包括以下行动:
 - 驳回投诉/申诉;
 - 撤销作为投诉/申诉对象的行动;或



-发出旨在对错误进行整改的违规报告、整改要求函和/或建议。

▪ 以书面形式告知投诉人/申诉人及其他相关方（如证书持有人、相关外部方）投诉/申诉的处置，适当时，向所有各方提供最后决定的报告或摘要。

2) 对于经协商达不成协议的，则投诉/申诉仍未完结，这将被记录为争议。投诉人/申诉人将被告知在规定的期限内，或将争议提交至指定的争议解决部门（县级相关争议仲裁部门、法院或其他管理机构），按照相关部门的争议解决程序申请仲裁或者做出裁判判决。

3) 管理者代表负责监督未完结投诉和申诉的进展，直至所有内外部求助渠道均已用尽或投诉人/申诉人获得满足。如果在最后一次告知后六个月内没有收到投诉人/申诉人的答复，则投诉/申诉应被视为已完结。

4.4.3 投诉和争议的答复

1) 在整个投诉处理过程中，相关人员应保守秘密，如有泄密者，将依据相关规定进行处罚；如有对投诉人打击报复者，将根据相关规定从重处罚。

2) 应确保投诉/申诉决定不会导致对投诉人/申诉人的任何歧视行动。

3) 公司应结合投诉争议的内容，对事件进行调查，针对投诉内容向当事人解释，及时处理（确属经营方案不当的，应对经营方案或营林活动作出相应的修改），投诉结论得出后，由公司对结论的执行情况进行跟踪和监督，并将处理结果告知当事人；

4) 投诉处理结果，一份由投诉人个人保管，一份由公司代为保存。

5) 对于可能发生群体事件或已造成伤亡的重大纠纷，应立即向县人民政府、县林业局、公安等有关部门汇报，同时应做好群众的疏导工作，防止事态的扩大。

6) 对于影响到营林作业终止的争议，应执行 4.8 条款的要求暂停受影响区域的营林活动。

4.5 预防机制

1、通过网站、报纸，意见箱、张贴公告等途径公开意见反馈、投诉受理电话以及处理程序。

2、对于相关方的投诉，各村、公司应在一周之内受理，对投诉的内容应及时做出处理，不能达成一致的，上报相关政府部门受理；各村或公司应结合投诉内容，对事件进行调查，针对投诉内容向当事人解释，及时处理（确属经营方案不当的，应对经营方案或营林活动作出相应的修改），并将处理结果告知当事人；

3、各村应在每年的 3 月初开展一次纠纷与争议排查摸底工作，并将结果于 3 月底报政府相关部门。由政府相关部门对上报的结果作出相应的处理；

4、每年进行一次职代会或利益方代表会议，按照利益方咨询要求进行社区咨询和职工的咨询调查，及时的发现并处理潜在的矛盾或纠纷；

4.6 补偿机制

4.6.1 如果公司的各项营林活动在开展过程中，损害了当地居民或职工的正当利益，引起了纠纷与争议，由管理部负责受理，并对事件进行必要的调查。如果经调查后，对于需要作出赔偿的，由管理部出面和当事人进行协商公平赔偿，补偿的方法和方式由双方



协商决定。最后应由资源管理部将处理结果填写在《投诉、纠纷与争议处理表》，双方签字后，上交总经理审批后根据协商结果或者司法调解结果予以公平赔偿。

4.6.2 公平补偿主要涉及：

- 1) 根据知情并同意的协议，对使用当地社区居民传统知识和知识产权的补偿。
- 2) 根据原住民知情并同意的协议，对使用原住民传统知识和知识产权的补偿。
- 3) 为组织工作而遭受的财产损失或损害、职业病或工伤的工人提供公平的补偿

4.6.2 如果双方对补偿方法和方式难以达成一致意见，向林业局申请，由林业局作出最终处理决定。

4.6.3 争议也可通过当地法律援助或者调解（纠纷调解管理部）解决。

4.7 处理记录：

应保留与涉及法律和传统权利争议有关的最新记录，包括：

- 1) 为解决争议所采取的具体步骤；
- 2) 争议解决的最终结果；
- 3) 未能解决的争议及其原因，以及计划如何解决这些争议。

4.8 影响营林作业终止的争议：

存在下列类型争议时，受争议影响的林地应马上停止作业：

- 1) 规模大（涉及面积超过 500 公顷或占经营面积的 10%以上，以较小者为准）；
- 2) 持续时间长（争议超过 6 个月没有达到解决）；
- 3) 涉及众多的利益方（涉及到组织或多于 5 个家庭）；
- 4) 重大争议—涉及下述一项或多项的冲突：
 - 严重侵犯了林业工人，利益相关方或当地居民和社区的权利。
 - 对原住民的合法或传统权利产生影响；
 - 产生了不可逆转或不可减缓的后果；
 - 躯体暴力、损坏财产；
 - 军事机构的出现、对相关利益方惯常的恐吓；

4.9 投诉、纠纷和争议解决流程应以公开方式在网站或者各成员出张贴，确保职工和当地社区、利益方能有效获取：

投诉电话： 0599-3675999

投诉受理人：卓然冰

5. 相关文件

《林木林地权属争议处理方法》、《劳动法》

附件：投诉申诉处理流程图

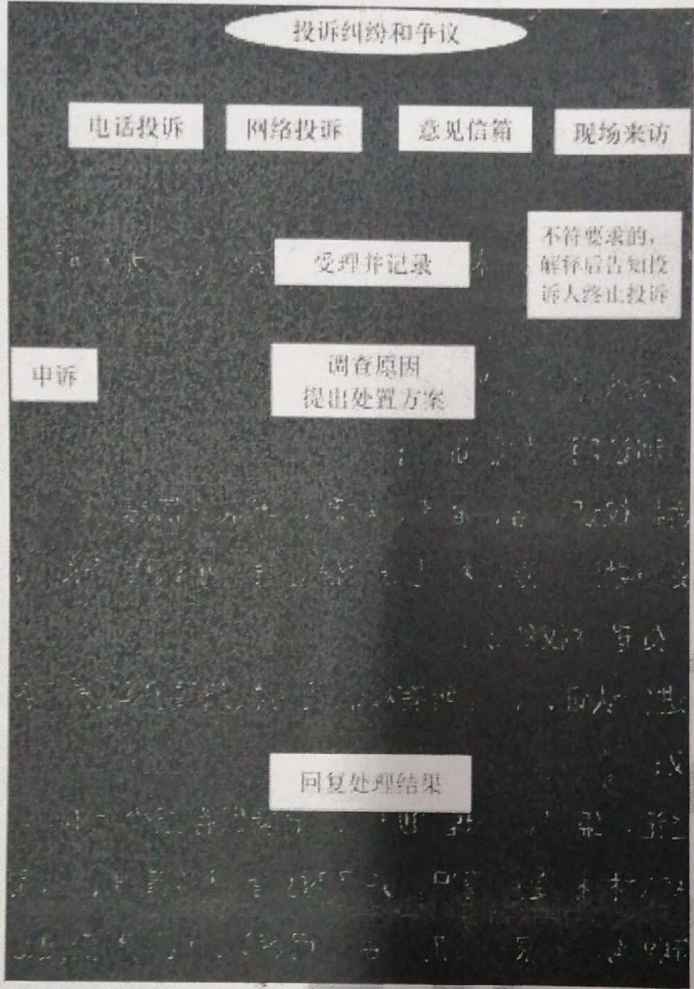
6. 相关记录

投诉和纠纷登记处理表R0202-01

补偿记录、会议纪要等



投(申)诉和纠纷、争议处理流程图

担当部门	业务流程	要点说明
村委会 林业站 公司管理部	 The flowchart illustrates the process for handling complaints and disputes. It begins with '投诉纠纷和争议' (Complaints, Disputes, and Disagreements) at the top. Below this, four boxes represent the initial channels: '电话投诉' (Complaint by Phone), '网络投诉' (Complaint by Network), '意见信箱' (Suggestion Box), and '现场来访' (On-site Visit). The process then moves to '受理并记录' (Acceptance and Recording). A side box indicates '不符合要求的, 解释后告知投诉人终止投诉' (If it does not meet the requirements, explain to the complainant and terminate the complaint). The next step is '调查原因 提出处置方案' (Investigate reasons and propose disposal measures). A side box for '申诉' (Appeal) leads to '调查原因 提出处置方案' (Investigate reasons and propose disposal measures). The final step is '回复处理结果' (Reply with disposal results).	- 社区居民和职工可以通过电话投诉、网络投诉、意见箱函件投诉和现场来访投诉等方式对有争议的事项或者纠纷进行上诉或申诉。 - 投诉电话: 0599-8010678 - 村委会和公司意见箱
村委会 林业站 公司管理部		- 村委会负责受理社区居民的投诉和申诉; - 工会、管理部负责受理职工的投诉和申诉; - 林业纠纷可投诉至林业站
村委会 林业站 管理部/工会		- 村委会、林业站等负责调查投诉和申诉原因, 并初步提出处置调解方案。 - 工会、管理部负责受理职工的投诉和申诉, 并调查原因, 提出初步处置调解方案。
村委会 林业站 纠纷办 管理部/工会		- 应在1周内受理并及时做出处理, 不能达成一致的, 进行上报; - 采取自愿、事先知情并同意的参与原则, 协调解决争议和纠纷; - 采取公开透明、公平依法的调解处理方式 - 协调达成协议的, 应以书面协议签字确认; - 对于不愿意调解或无法达成一致结果的, 应上报, 或向上级主管部门进行申诉;
村委会 林业站 纠纷办 管理部/工会		- 履行已根据达成的协议, 完结投诉争议; - 针对职工因工作造成的财产损失或损害、职业病或工伤, 根据协议履行公平赔偿; - 根据知情并同意的协议, 履行对使用当地社区居民(原住民)传统知识和知识产权的补偿
村委会 管理部		- 每年进行职代会、利益方代表会议或定期的社区咨询和职工咨询, 听取和收集相关信息; - 建立预防措施, 防止已解决纠纷争议的再发生

投诉受理电话: 0599-3675999

投诉网站: www.fjsyzu.com

投诉邮箱: fsbw@fjsyzu.com

投诉受理人: 卓然冰

