

广西森工五洲人造板有限公司是否符合 FSC 的受控木材标准？

2025 年 11 月 27 日

我们正在对位于中国广西壮族自治区的广西森工五洲人造板有限公司进行审计，以了解其运营是否符合 FSC 的受控木材标准（FSC-STD-40-005 V3-1）。我们写信给您，询问您是否知道他们的运营不符合此标准的任何原因。

受控木材是指符合最低要求的木材，因此可以与 FSC 木材混合，并用于带有 FSC 混合标签的产品中。特别是，木材不得：

- 非法采伐的木材
- 侵犯传统权利和公民权利采伐的木材。
- 源自因其经营活动威胁到高保护价值的森林的木材。
- 源自转变为人工林或非林业用途森林的木材。
- 源自种植有转基因林木的森林的木材。

我们将于 2026 年 1 月 13 日进行审核。如果您有任何意见或建议，您可以按照以下步骤进行：

- 何时？您应该在审核之前或审核期间向我们发送意见。
- 如何？您可以通过以下方式发表意见：
 - 与奈普康认证（北京）有限公司工作人员会面交流
 - 致电审核项目管理人员黄睿（+86 15910743172），或您认识奈普康认证（北京）有限公司的相关员工
 - 写电子邮件信给黄睿，rhuang@preferredbynature.org
 - 与奈普康认证（北京）有限公司工作人员约定时间会面交流会

• 如果您希望您的评论是保密的，请在提交评论时通知我们。

如果您提出意见，我们将在审核后 30 天内向您提供反馈。

广西森工五洲人造板有限公司已编写了一份总结文件，其中列出：

- 他们已经确定的可能来源于不可接受木材的风险
- 他们为减轻这些风险而采取的措施。

我们已将此摘要文件附于本函之后。

如果您希望对该森林认证过程的任何方面或我们就该公司是否符合受控木材标准达成的决定提出争议，您可以访问我们的争议解决政策 <https://preferredbynature.org/dispute-resolution-policy>

感谢您所能提供的任何帮助。

如果您有任何联系其他利益相关者的建议，这些利益相关者可能有兴趣对该公司和审计提供意见，我们也很乐意收到您的建议。

谨上，

奈普康认证（北京）有限公司，黄睿

Does Guangxi Forestry Industry Wuzhou Wood-based Panel Co., Ltd meet FSC's Controlled Wood standard?

27th November 2025

We are carrying out an audit of Does Guangxi Forestry Industry Wuzhou Wood-based Panel Co., Ltd located in Guangxi Zhuang Autonomous Region, China to see if their operations comply with FSC's [Controlled Wood](#) standard (FSC-STD-40-005 V3-1). We are writing to you to ask if you know of any reason why their operations would not meet this standard.

Controlled Wood is wood that meets minimum requirements and that can therefore be mixed with FSC wood and used in products with an FSC Mix label. In particular, the wood must not be:

- harvested illegally.
- harvested in violation of traditional and civil rights.
- harvested from forests with a high conservation value that is threatened by management activities.
- harvested from forests being converted to plantations or non-forest use.
- from forests in which genetically modified trees are planted.

We will carry out our audit on 13th January 2026. Here is how you should comment, if you wish to do so:

- When? You should send comments to us before or during the audit.
- How? You can comment by .
 - Meeting with a Preferred by Nature staff member in person.
 - Phone to Preferred by Nature Huang Rui (+86 15910743172), or other Preferred by Nature staff
 - Email to Preferred by Nature Huang Rui at rhuang@preferredbynature.org
 - In person by arranging to meet with Preferred by Nature Huang Rui
- If you want your comments to be confidential please notify us when you submit the comments.

If you provide comments, we will provide feedback to you within 30 days of the audit.

Guangxi Forestry Industry Wuzhou Wood-based Panel Co., Ltd has written a summary document that lists:

- the risks they have identified that they may source unacceptable wood
- the measures they implement to mitigate those risks.

We have attached this summary document to this letter.

If you wish to dispute any aspect of this forest certification process or the decision we reach as to whether this company meets the Controlled Wood standard, you can access our Dispute Resolution Policy at <https://preferredbynature.org/dispute-resolution-policy>

Thank you for any help you are able to provide.

If you have any recommendations for contacting other stakeholders that may have an interest in providing comments on this company and audit, we would also gladly receive these from you.

Yours sincerely,

Preferred by Nature, Huang Rui

广西森工五洲人造板有限公司

受控木材尽职调查报告（DDS）摘要

报告人：潘祖乐

根据 FSC® 受控木材采购要求 FSC-STD-40-005 V3-1 制定

1. 概述

广西森工五洲人造板有限公司（以下简称五洲公司）成立于 2009 年，位于广西壮族自治区南宁市兴宁区五塘镇六塘，是广西森工集团下属国旭集团的全资子公司。公司主要生产 E1、P2、E0、ENF、无醛等级别的中高密度纤维板，公司产品通过了 CARB、FSC 认证、环境标志产品认证，QES 管理体系认证等相关证书，公司 FSC 认证原材料主要来自广西国有高峰林场，部分非认证的材料来自于南宁市兴宁区下辖的各乡，随着业务发展需要，非认证区域的收购需符合 FSC 受控材料的采购要求（FSC-STD-40-005 V3.1），特对广西壮族自治区南宁市兴宁区所辖区域的来源地开展风险评估。

1.1 FSC 中国国家风险评估 NRA

广西壮族自治区的 FSC 国家风险评估（NRA）于 2018 年 8 月 27 日完成并发布，《FSC 中国国家风险评估-广西 FSC-NRA-CN V1.0》对广西壮族自治区受控木材的风险评估结论为：

受控木材类别 1：非法采伐木材。其中 1.1、1.3、1.9、1.11、1.12 为确定风险，1.2、1.14、1.15、1.21 为不适用，1.4、1.5、1.6、1.7、1.8、1.10、1.13、1.16、1.17、1.18、1.19、1.20 均为低风险

受控木材类别 2：来自侵犯传统和公民权利森林的木材。其中 2.2 在外籍劳工、性别平等和同工同酬方面为确定风险；其他为低风险。

受控木材类别 3：来自高保护价值受到经营活动威胁森林的木材。其中 3.1、3.3、3.5 保护区和水源地的桉树林经营为确定风险，其他为低风险。

受控木材类别 4：来自转化为人工林或非森林用地的木材。4.1 天然林转化（桂北高海拔地区）为确定风险，其他为低风险。

受控木材类别 5：来自转基因森林的木材。全部为低风险

公司针对《FSC 中国国家风险评估-广西 FSC-NRA-CN V1.0》中的确定风险和建议措施，根据 FSC-STD-40-005 V3.1 进行信息收集、利益方咨询、专家访谈、风险评估并采取必要的减缓措施。

1.2 供应地区和供应层级

供应区域	CW 类别	NRA 参考	NRA 确定风险指标和风险描述 (除下述指标为确定风险外, 其余均为低风险或不适用)	供应商	供应产品	供应链层级
广西壮族自治区南宁市兴宁区三塘镇、五塘镇和昆仑镇等3个乡镇	1	FSC-NRA-CN-V1.0	1.1, 林业公司土地租赁和国有林场有关林权流转合同纠纷; 1.3, 国有林场没有制定和执行经营方案 1.9, 自然保护区内林农经营威胁保护物种生境 1.11, 健康安全 (防护装备和培训) 1.12, 合法雇佣 (加班、欠薪、保险)	旭森木业等5个林业承包商	枝丫材	2
	2	FSC-NRA-CN-V1.0	2.2, 性别平等和同工同酬, 外籍劳工权益			
	3	FSC-NRA-CN-V1.0	3.1, 物种多样性 (保护物种), 保护区内的桉树林经营 3.3, 生态系统和生境 (保护区内的桉树林经营) 3.5, 水源地桉树人工林经营中使用化肥和除草剂			
	4	FSC-NRA-CN-V1.0	4.1, 天然林转化 (桂北高海拔地区)			
	5	FSC-NRA-CN-V1.0	低风险			

2. 公司层面的尽职调查体系

公司建立了尽职调查体系手册, 依据 FSC-STD-40-005 V3.1 要求, 明确了信息收集、风险评估和风险减缓措施的具体步骤和要求, 并获得相关符合要求的证据, 包括文件评估、实地验证、供应商及上一级供应商的条件及供应单位 (FMU) 的地理位置和采收信息;

公司依据 FSC-NRA-CN-V1.0 《FSC 中国国家风险评估-广西》对已经确定的风险, 按照建议的措施, 实施信息收集、风险评估和风险减缓措施, 确保所有来源均为低风险来源。

2.1 来源地风险评估

供应区域：广西壮族自治区南宁市兴宁区三塘镇、五塘镇和昆仑镇等 3 个乡镇				
确定风险指标	风险描述	NRA 建议性控制措施:	风险规避措施行动	结果
1. 非法采伐的木材				
1.1 土地所有权和经营权	(1) 林业公司土地租赁和国有林场为确定风险； (2) 家庭或个人所有的林地为低风险。	1) 具有合法的有效林权证或相关证据； 2) 在有土地所有权冲突的地区，与政府，当地社区以及他人协商提供土地使用权的证据，包括调解协议或判决书等。	1. 供应区域为家庭和个人林地，林权证均已有效发放； 2. 《广西林权属争议调解处理办法》确定了具体的调解处理程序，明确由县、乡人民政府处理林权纠纷。 3. 通过利益方访谈结果显示，在办理采伐证时，需提供合法的林权证明并公示。有林权争议的林地不允许发放采伐证，因此来自具有林权争议的木材没有。 确定为低风险	低风险
1.3 经营与采伐规划	(1) 国有林场为确定风险，经营方案没有制定或没有执行； (2) 其他森林经营单位不适用。	1) 查询国家林场经批准的森林经营方案和采伐计划； 2) 要求森林经营企业提供经批准的森林经营方案和采伐计划； 3) 访问县级林业局，是否有针对个体林、集体林的森林经营方案特定要求。	1) 根据林权清册和有效的林权证，来源区域为集体林，林权属于个体所有；确定为低风险 2) 通过访谈林业部门，广西有颁发“十四五”采伐限额，明确了各乡镇采伐总量控制，个人林地的采伐证是在乡村政府核实、社区公告、没有争议和违反采伐规划的条件下获得审批，并对采伐、造林实施验收；	非国有林场来源，低风险
1.9 保护区域和保护物种	自然保护区内林农经营威胁保护物种生境，针对国有林场： 其他区域低风险	1) 访问网站，了解自然保护区的保护条例和相关调查案件； 2) 如果在森林保护区附近或周围进行了采伐，要求提供采伐许可证和特别批准文件。	1. 广西禁止商业性采伐生态公益林，并建立了完善的自然保护区管理制度； 2. 通过林业资源数据和林业专家访谈，项目区域不涉及自然保护区，且采伐证由严格审批和采伐作业设计，不会影响到珍稀物种的保护；不适用 3. 相关法律得到有效执行，确定低风险	非国有林场，不适用。
1.11 健康与安全	健康安全（防护装备和培训）为确定风险	1) 要求提供健康和安规定程，以确保其符合国家法律法规要求； 2) 实地了解健康安全程序的培训和实施情况。访谈相关工作人员，确保他们了解健康安全程序并参与培训；	1. 广西根据国家劳动法的規定，针对劳动者健康和安制定了一系列法律法规，保护企业职工的健康与安全，其中也包括森林经营单位职工健康与安全。 2. 项目区的采伐主要有林业承包商组织采伐人员进行采伐作业，林业承包商和采伐队有建立安全制度、配备劳动防护装备并对营林工	根据安全检查和防护装备的记录、林业工人的安全遵守规定的证据，确定为低风险

		<p>3) 与从事特殊工作领域的员工进行面谈，看他们是否参加相关培训，并获得相关资格证书；</p> <p>4) 实地考察或访谈，观察和了解工人使用劳保装备的情况。</p>	<p>作者进行安全培训、作业中进行安全检查、强制使用劳保护装置等措施。</p> <p>3. 根据工人访谈，承包商有安全培训，劳动者有获得防护装备并被要求强制使用，管理者的伐中安全检查可确保健康安全（具体参见安全健康程序、劳保发放记录、安全培训记录、伐中检查和工伤事故登记台账等）。</p>	
1.12 合法雇佣	<p>合法雇佣（加班、欠薪、保险）为确定风险，主要表现在：林业公司存在加班、占用休息休假时间、延期支付加班报酬或拖欠社会保险等；非法雇佣外籍工人及没有购买保险。</p>	<p>1) 公司支付员工保险，有否关于雇佣/社会保障赔付的纠纷；</p> <p>2) 查看员工名单及与公司签署的合同；</p> <p>3) 与承包方、包工或相关方访谈，了解是否与包工签署合法劳务协议，并支付保险，是否有雇佣非法外籍劳工的现象；</p> <p>4) 与员工面谈，确定加班、保险、合同等方面没有违法行为。</p>	<p>1. 林业承包商有签署劳工声明，明确承诺合法雇佣；有依据劳动法建立用工制度，明确了雇佣、性别平等、反歧视政策和劳工权利。</p> <p>2. 经现场检查，供应链和林业承包商有遵循劳动法及相关法律要求，建立了员工花名册，依法签订了劳动合同，购买了社保或工伤保险；</p> <p>3. 经检查记录和职工访谈、林业承包商访谈，没有发现使用童工、强迫劳动和非法劳工、纠纷投诉等。</p> <p>4. 员工清单、劳动合同、保险、工资支付凭证、外包合同等。</p> <p>鉴于上述措施和证据，确定为低风险。</p>	<p>基于林业承包商和采伐工人的合法雇佣证据，确定风险</p>
2. 侵犯传统权利和人权的森林				
2.2 维护劳工权利，包括国际劳工组织《工作中的基本原则和权利》所规定的权利	<p>性别平等和同工同酬，外籍劳工权益方面为确定风险</p>	<p>1) 有保障劳工权利的措施和明确的符合性证据；</p> <p>2) 用工合同；支付记录；</p> <p>3) 劳动监察记录（处罚？）；</p> <p>4) 招聘广告；招聘记录；</p> <p>5) 投诉/抱怨登记；</p> <p>6) 用工政策和程序，反对内定招工；</p> <p>7) 用工中区域和性别的就业比例；</p> <p>8) 与职工代表、工人或工会代表访谈。</p>	<p>1. 广西严格执行《劳动法》的规定，并发布了《广西劳动法实施细则》和《广西劳动监督检查办法》、《妇女权益特别保护规定》等规章制度，明确了最低工资要求、劳动用工要求和劳动监察仲裁、妇女权益保护等具体要求；</p> <p>2. 根据专家访谈得知，在福利、劳动合同纠纷处理、女性权益和劳动安全等方面，上述细则做了许多详细规定。在近些年，很少有这方面的投诉和纠纷；</p> <p>3. 通过对公司用工制度、招聘用工规定和劳动合同、工资、员工组织等检查，公司招聘和用工过程中没有涉及性别差距、雇佣限制等现象，没有发现性别平等和同工同酬的不合法行为；</p> <p>4. 项目区没有涉及外籍劳工的雇佣，均为本地的营林作业人员。</p> <p>5. 具体参见劳动合同、雇用人员清单、支付凭证、员工访谈记录等；检查有访谈记录，用工招聘有女性工人。</p>	<p>鉴于左述措施和证据，确定为低风险。</p>
3. 来自高保护价值受到威胁的森林的木材				

<p>3.1 HCV1 物种多样性</p>	<p>确定风险: 物种多样性 (保护物种), 保护区内的桉树林经营</p>	<p>1) 制定书面程序, 禁止捕猎、采集和销售稀有或濒危物种。并与当地林业管理部门合作以获得和保留有关案件记录。</p> <p>2) 经营者制定教育和巡逻计划, 保护珍稀濒危物种。</p> <p>4) 当狩猎、捕捞、诱捕、采集稀有或受威胁物种的案件变多时, 应采取的增加教育和巡逻工作或制定其他相关措施。</p> <p>5) 经营者不在物种聚集地进行采集或采伐 HCV1 下保护的树种。</p> <p>6) 咨询专家当地 HCV1 保护物种的实地保护情况。</p>	<p>1. 广西严格执行野生动植物保护相关的法规, 建立了相应的各级管理机构。针对野生动植物违法犯罪的惩罚都有相关法律规定。</p> <p>2. 广西建立了很多自然保护区有效保护珍稀濒危物种, 并发布了《广西分布的国家重点保护野生植物名录》和《南宁市兴宁区 CITES 清单》</p> <p>3. 通过林业局和林业专家的访谈, 项目区没有临近自然保护区或濒危物种栖息地, 森林公安和各村的巡护人员的例行护林巡查, 禁止非法捕猎和非法持有枪支等规定, 有效的保护了野生动植物;</p> <p>4. 通过访谈违法案件, 没有发生野生动植物的非法活动;</p> <p>5. 具体参见自然保护区名录、保护动植物名录、巡护记录、非法案件登记。</p> <p>鉴于上述措施和证据, 确定为低风险。</p>	<p>鉴于左述措施和证据, 确定为低风险。</p>
<p>3.3 HCV3 生态系统和生境</p>	<p>确定风险: 生态系统和生境 (保护区内的桉树林经营)</p> <p>建议性控制措施:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 咨询专家是否确已对采伐区域内的濒危生态系统进行保护。 ● 与相关领域的专家咨询确认在采伐区域实施的森林管理活动不会威胁到高保护价值。 ● 森林经营者具有森林经营方案, 并包括对濒危生态系统的专业评估以及相关管理措施, 以确保森林经营活动不会威胁到物种的生存。 	<p>1. 咨询当地林业局, 南宁市兴宁区存在的自然保护区和森林公园主要在国有林场范围内, 广西有严格的相关法律法规管理自然保护区和森林公园。</p> <p>2. 法律严禁珍稀或濒危物种栖息地的采伐、狩猎、开采、挖土等行为, 项目区属于集体林地, 与保护区不相关。</p> <p>3. 国家保护植物禁止采伐, 采伐的审批和监察验收均得到有效的监管和执行。</p> <p>4. 利益方咨询记录、采伐验收、采伐作业设计书等可确定生境的保护;</p> <p>鉴于上述措施和证据, 确定为低风险。</p>	<p>鉴于左述措施和证据, 确定为低风险。</p>
<p>3.5 HCV5 社区需求</p>	<p>确定风险: 水源地桉树人工林经营中使用化肥和除草剂</p>	<p>1) 咨询当地社区, 在开展森林经营活动的山区, 种植桉树人工林项目需经过当地社区的同意;</p> <p>2) 政府不应在广西的重要水源地批准桉树人工林项目;</p> <p>3) 在发放采伐证之前, 应对重要山区采伐的可行性开展第三方评估, 以确保采伐</p>	<p>1) 当地社区访谈和水利访谈, 了解取水口相关信息; 参见饮用水源清单;</p> <p>2) 广西森林法实施办法明确规定禁止在重要水源区域种植桉树;</p> <p>3) 采伐前, 有林业规划设计公司专门针对性的采伐作业设计, 设计书有明确规定采伐方式、采伐强度和缓冲带要求, 可有力的保障水流失; 采伐证审批前经过乡村审批, 并公告, 水源周围林地的采伐得到当地社区的监管;</p>	<p><i>基于采伐审批和社区公告</i></p> <p><i>低风险</i></p>

		不对造成水土流失。	4. HCV5 在森林经营中威胁很小，可以忽略不计；具体参见采伐作业设计书、饮用水源清单，	
4. 来自转变为人工林和非林业用地的森林的木材				
4.1 森林转化为人工林或非林地用途	林地转化具有显著的经济驱动力，并且没有明确的法律法规禁止天然林转化为人工林或其他非林业用地。	1) 组织的采购政策承诺，不将天然林转化为人工林或非林业用地，并与供应商进行沟通。 2) 咨询利益相关方，提供供应商不参与森林转化的证据。	1) 公司制定了采购政策，明确规定不得进行林地转化，并要求所有供应商签署了采购承诺书。 2) 咨询当地林业局，林业用地，要求采伐后必须种植林木，才能进行完成采伐种植验收 3) 咨询林业站，本地区目前没有森林转化为人工林或非林地用途等现象。	
5. 来自转基因森林的木材				
5.1	低风险	不涉及		

2.2 供应链混合风险评估和缓解

供应商	供应链类型	层级	混合风险	风险规避控制措施	结果
5 个供货商	枝丫材直接供应商	2	木材通过卡车直接从采伐地点运送到木材堆场-没有混合的风险，每车都有登记运单，明确采伐地、数量、车牌号，并有封条	1) 提供供应链所有符合性单证和来源证明，确保供应链在所有情况下都是可追溯的。 2) 每年对所有供应链进行抽样审查，确认没有混合风险。如果发现不合格，排除供应商，停止交货。	基于证据的条件下，低风险

3. 专家访谈

姓名	专业领域	服务范围
----	------	------

梁 XX	林业工程高级工程师 林业生产、林业木材加工、森林经营	CW 类别 1: 非法木材 CW 类别 3: HCV CW 类别 4: 林地转化 林业生产咨询、林业木材加工行业咨询
王 XX	广西劳动法专业律师、广西律师协会劳动与保障法专业委员会副主任, 中华全国律师协会劳动与保障法专业委员会委员	CW 类别 1: 非法木材采伐 CW 类别 2. 侵犯传统权利和人权的森林
任 XX	林业工程高级工程师 广西林科院桉树研究所副所长, 南宁桉树森林生态系统广西野外科学观测研究站常务副站长, 兼任广西林科院桉树森保	CW 类别 3: HCV 林业生产、生态环境保护、HCV 咨询
陆 XX	生态环境保护工程高级工程师 现任广西兴宁市生态环境局生态环境保护工程专家、从事生态环境工程研究、环境应急预案评审等相关工作十余年, 有丰富的生态环境相关工作经验。	CW 类别 3: HCV CW 类别 4: 林地转化 生态环境保护工程、环境应急预案评审咨询

4. 利益方咨询

供应区域	受控木材类别	获邀参与的利益相关方名单	从利益方收到的意见摘要
广西南宁市兴宁区三塘镇、五塘镇和昆仑镇等 3 个乡镇	1. 非法采伐的木材	南宁市兴宁区林业局、环保局、民宗局 村委会、森林所有者、采伐工人	林地林权明确, 有林权证、采伐证, 不存在腐败问题; 砍伐的林木不存在利益纠纷, 有林权争议的林地不允许发放采伐证
	2. 侵犯传统权利和人权的森林	人社局、民宗局 承包商、采伐工人、工会 村委会、乡镇农服务中心	没有非法用工、没有强迫劳动的行为; 工资准时发放, 同岗同酬; 没有非法雇佣的行为没有侵犯人权的行为; 法缴纳保险, 按照规定发放劳动防护用品。没有收到侵犯公民传统权利和人权的投诉。
	3. 来自高保护价值受到威胁的森林的木材	民族宗教事务局、环保局 林业局、林业站 当地社区、村委会、村民 林业专家	1. 区域内存在少数民族聚集地的主要为本土当地居民(壮族), 其习惯和传统惯例在广西省自治区内普遍存在; 2. 没有收到侵犯公民传统权利和人权的投诉; 3. 未发生有打猎、捕捞、诱捕、采集和销售稀有或濒危物种的记录; 4. 未发生有违法的案件。 5. 饮用水源清单, 水系图等。水源林不允许皆伐活动。

4.来自转变为人工林和非林业用地的森林的木材	林业局、林业站 村委会、社区 农户、村民	没有天然林转化，林种是短轮伐期用材林，起源是人工。 采伐后要种植原树种
5.来自转基因森林的木材	林业局	不涉及

5. 结论概述

根据现有信息来源和适用要求核查风险认定的机制，通过实地核查、咨询利益方和使用相关林业、环境、社区关系的专家，公司收集了足够多的供应链和来源地信息，确定了与正在评估相关的来源区域和供应链相关证据，足以确认减轻与原产地有关的风险以及材料与不合格投入品混合的风险和控制措施，满足 FSC-STD-40-005 V3.1 可控材料的来源风险要求。

6. (申) 投诉处理

为维护各相关利益方的合法权益，公司建立了投诉处理程序，及时发现和处理各类投诉和申诉，以“尊重事实、尊重证据，尊重法律，协商解决”的调处原则，处理与尽职调查系统和 FSC 产品相关的利益相关方投诉和意见。

公司投诉受理人： 潘祖乐 电话： 13517682414 邮箱： wuzhoupinbaobu@163.com

附件 1： 投诉程序

应保存与本公司相关的所有争议和补偿行动的记录。对待争议和控诉，我们需采取适当的具体的行动，并记录行动的实施及其效果。此外，处理争端的过程，包括调查过程和作出决定都由指定的工作人员进行记录。

接到对我司 FSC Controlled Wood 产品或服务的书面投诉/抱怨后，由经办人与客户取得联系，对客户抱怨内容进行详细询问并进行记录。并在两周内内通知投诉方。

针对投诉/抱怨内容填写《反馈、投诉记录表》。

投诉筛选判断处理

a) 业务部对投诉记录进行类别识别，根据投诉或抱怨的具体内容，并开展初步评估，通过评估针对从不可接受来源采购材料这一风险所提供的相关证据，判断投诉方所提供的证据是否为实质性的证据。

b) 与投诉方对话，以在采取进一步行动之前，先解决评估为实质性的投诉。

c) 在接到投诉的两周之内，将实质性的投诉移交至认证机构及所在供应地区的 FSC 国家办公室，并同时提供组织为解决投诉所采取的措施及如何开展预防性措施等相关信息；

d) 当投诉没有得到解决，针对相关的持续采购的材料使用预防性措施。

e) 若评估确认投诉为实质性投诉，组织在收到投诉之后的两周内，启动验证。各部门在收到投诉单后应在 3 个月内调查收集和确认所有的必要信息，如需要更长时间完成调查，应通知投诉者及认证机构。各相关部门接到上述投诉单后，对投诉进行解析，分析引起投诉的原因；确定被投诉责任方，并确定采取有效的纠正措施直至关闭投诉。

f) 若评估确认某投诉为实质性投诉，确定供应商所需采取的纠正行动及其强制执行的方式。若纠正行动未定或未得到执行，组织不得使用其相关材料及（或）不得从此供应商采购材料。

g) 核实供应商是否已开展纠正行动并确定纠正行动是否有效，若供应商没有采取纠正行动，则相关的材料排除在受控木材之外。

h) 将投诉处理结果及采取的任何解决措施告知投诉方、认证机构及相关 FSC 国家办公室，并保存相关回应的记录

i) 投诉已成功解决或关闭时，由业务部汇总处理结果，确定并并归档所有收到的投诉及采取的施的相关记录。