

## 受控木材投诉程序

对该企业提出的有关控制木材供应的所有书面投诉都必须在投诉登记簿上登记。对每一项申诉必须采取下列行动：

- 1.收到投诉后，必须告知提交者有关收到投诉的收据和程序。
- 2.目前正在对投诉中提出的证据进行初步评估，以确定从不可接受的来源购买木材的风险，以确认投诉是实质性的或非实质性的。
- 3.如果投诉被确认非实质性的，则在收到投诉后 2 周内将书面答复提交给提交者。
4. 如果投诉被认为是实质性的，则在收到投诉后两周内转交给认证机构和国家办公室。报告附上企业为解决投诉而采取的步骤的信息。
- 5.在收到被认定为实质性的申诉之日起两个月内，应实施控制措施，以减少风险——对文件进行核实和分析或进行现场检查。
- 6.申诉的结果和为解决申诉而采取的所有行动将通知申诉人、认证机构和 FSC 国家机构。