



## 内容

01 外部投诉机制

04 外部投诉表

# 外部投诉机制

**TRAFFIC 国际高度重视保护员工、志愿者、合作伙伴、咨询专家、承包商、受托人以及其他人群的责任，不使其因为与本机构的业务联系而受到任何负面的影响。**

TRAFFIC 在开展业务、回馈社会需求、以及与利益相关方和供应商的合作中，秉承卓越、透明、负责任的理念。诚信和道德经营是 TRAFFIC 的立身之本。本机构员工有义务保护和弘扬机构的利益，同时尊重他人。TRAFFIC 致力于保护敢于举报他们有理由确信的不道德行为的员工或公众免受报复。

作为一家总部在英国的组织，TRAFFIC 国际需要遵守英国于 1998 年颁布的公共利益披露法案 (PIDA)，该法案旨在保护员工和其他披露真实关切（有可能涉及非法行为或者不正当的财务行为）的人士免受伤害。

## 投诉程序

在这一背景下，“投诉”即对 TRAFFIC 组织、TRAFFIC 工作人员或执行伙伴的行为、行动或不作为违反本组织职业标准的一种声明，而且必须予以解决。投诉一词也包含诸如申诉或指控的其它词汇。

尽管 TRAFFIC 不希望出现引发投诉的问题，但问题一旦出现我们将尽力通过内部、或必要时通过外部程序尽快解决。

## 举报

如果您的投诉所涉及的是您有理由确信是 TRAFFIC 或 TRAFFIC 合作伙伴在您所在的社区开展活动期间发生的不道德行为（如：贿赂、欺诈、骚扰等），请使用该活动的投诉流程。

如果缺乏可用的机制、或者该机制未能给您满意的答复，您应该使用以下表格联系 TRAFFIC 监察官员。报告应实事求是，不得过度投机，并提供充足的细节，以便我们对必要的调查及其他程序的性质、范围和紧迫性进行评估。如果可能，该报告应该附带相关的支持性文件。

投诉应使用以下语言之一：

- 英语
- 中文
- 法语
- 越南语
- 西班牙语

TRAFFIC 将尽一切努力保护您的个人信息，但如果投诉的问题牵涉到合作伙伴，作为调查的一部分，这些组织的参与可能是必要的，并且后续的流程会受到当地法律要求的影响。

如果您正考虑投诉或者已经投诉，请务必记住以下安全措施：

- **绝对不要**联系嫌疑人员收集证据或索要赔偿；
- **绝对不要**试图擅自进行调查或面谈；
- 除了受理本投诉的人员，**绝对不要**和本机构内的任何人谈起案例细节或投诉过程；
- 和机构之外的人谈起您的关切，需要**谨慎小心**。

## 举报的后续处理

通过 TRAFFIC 全球办公室或项目办公室收到的所有投诉，都将登记在 TRAFFIC 重大案例管理系统中，并由监察官员负责维护。案例开始处理之后，投诉人将被告知进展情况。投诉人在投诉提交后的六个工作日内，将收到回执。

监察官员将审阅投诉的内容，并对是否需要进一步处理进行评估；如果需要，监察官员将决定最佳的处理方式，包括任命一名“案例负责人”负责高质量的投诉管理。

监察官员将公正地监督案例的进展情况，确保投诉以适当的方式、在适当的级别得到解决，而且相关的信件和报告等安全归档。

监察官员将提请高级运营主管和/或指定代理人关注一切可能需要向 TRAFFIC 董事会的指定成员和/或相关机构报告的情况。

如果投诉涉及高级运营总监或执行董事，则将提交给运营委员会主席或董事会主席。

## 申诉

如您对初步处理结果不满意或取得了新证据，可以申诉。我们将根据您的要求，提供时间表和其它详细信息。

如您不满意我们处理投诉的方式，可以向 ACAS(<http://www.acas.org.uk>) 等组织寻求建议。

欲从外部获得保密的建议，可以联系英国独立慈善机构 Public Concern，电话：+44 (0)20 7404 6609。

### TRAFFIC 监察官员的联系方式

地址： 英国剑桥 CB2 3QZ  
彭布罗克街  
大卫阿坦波罗大厦  
国际野生生物贸易研究组织  
监察官员

电子邮箱： [accountable@traffic.org](mailto:accountable@traffic.org)

# 外部投诉表

|  |   |
|--|---|
| 内部索引编号：  |   |
| <b>1. 投诉人（由投诉人填写）</b>  |   |
| 姓名   |   |
| 联系方式 (电子邮箱或电话)   |   |
| <b>2. 投诉内容（由投诉人填写）</b>   |   |
| 投诉/答复类型  | 骚扰 <input type="checkbox"/> 腐败/ 欺诈 <input type="checkbox"/> 其它 <input type="checkbox"/> |
| <i>注：如果相比书面记录，您更愿意通过电话提供有关信息，请勾选以下方框并说明您通话的语言。我们的首席监察官员将负责安排保密的通话。</i> |   |
| 请安排保密的电话交流： <input type="checkbox"/>                                   |   |
| 选择通话语言：  |   |
| 您是否是以下情况的亲历者？如果不是，请说明您与所投诉的社区或个人的关系。                                   |   |
| 亲历者信息：   |   |
| 年龄：  | 儿童 (18 岁以下) <input type="checkbox"/> 成年人(十八岁及以上) <input type="checkbox"/>               |
| 性别：  | 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>       |
| 事情发生在哪里？请说明具体地点 (国家、地区、最近社区名称、或者其它可供参考的地名)                             |   |
| 事情的经过是什么？(请全面详细地描述事件的经过，以便我们进一步调查)                                     |   |
| 事情发生的时间？如果不记得具体日期，请估计一下 (如：2021 年 1 月初)                                |   |
| 此事是否已经通报给当地的 TRAFFIC 办公室？  |   |
| 沟通现状 — 当地执法部门、政府官员、或其他人员 (请说明) 是否已经知晓？                                 |   |
| 您希望取得什么样的结果？   |   |
| 除了上述信息之外，是否还有其它与投诉相关的问题需要说明？   |   |

是否还有其它信息？如果您还能提供更多有用的信息，可以作为本表格的附件（如：照片、证词）。由于防病毒设置，加密或设置登录密码的文件将无法上传。

*除非事件描述所必需，否则不要包含投诉所涉及的任何人的敏感个人信息。*

### **3. 签字（由投诉人签署）**

本人签署和提交本投诉，意味着接受投诉处理的程序，并声明如对投诉的初步处理结果不满意可能选择申诉，届时将获悉后续的程序。

日期:

投诉人签字: