

# ASI投诉机制介绍

ASI运行的全球标准与认证项目，涵盖了从铝土矿开采到最终产品的铝价值链。我们为关注项目的利益相关者提供了投诉机制。

## 在向ASI提出投诉之前：

您是否尝试先直接向受投诉的组织或个人提出投诉？这为他们提供了回应和理论上直接解决问题的机会。



## 任何人都可以提出投诉



## 什么类型的投诉会被考虑？

投诉可能涉及：

- 会员的认证状态
- 审核员的资格认证状态
- ASI审核过程中会员或审核员的行为
- ASI在治理、政策和程序方面的行为
- 涉及ASI治理人员的行为
- ASI认为有必要介入帮助解决的任何其他事项



## 提交投诉后会发生什么？

ASI将认真审核并回应每一个提交的投诉。如果投诉在范围内，将按照我们公布的流程进行处理。这可能包括启动与当事各方之间的对话程序或由独立小组进行的正式调查。



## 是否需要支付费用？

ASI旨在最大限度地减少所有当事方投诉过程的费用，以提高可及性。

涉及外部费用的情况下，投诉双方需就费用分担达成协议。ASI通常会免除投诉和上诉过程中的外部费用，当涉及：

- 投诉由原住民组织提出
- 投诉由小型公民社会团体或受影响社区提出

对于涉及原住民的投诉，ASI将根据具体情况与投诉人和原住民咨询论坛讨论如何在适当情况下提供翻译和其他支持。

## 想了解更多信息

完整的投诉机制，包括投诉表格，请访问：



[aluminium-stewardship.org/  
complaints-mechanism](http://aluminium-stewardship.org/complaints-mechanism)

联系ASI秘书处：



[info@aluminium-stewardship.org](mailto:info@aluminium-stewardship.org)

第三方热线：



[aluminium-stewardship.  
ethicspoint.com/](http://aluminium-stewardship.ethicspoint.com/)

**asi** Aluminium  
Stewardship  
Initiative

[www.aluminium-stewardship.org](http://www.aluminium-stewardship.org)