

# 投诉服务（GRS）是什么？

如果个人和社区认为世界银行资助的项目已经或者可能对自身或其社区产生不利影响，世界银行的**投诉服务（GRS）**为他们直接向世界银行投诉提供了便捷的途径。GRS通过确保投诉得到及时受理，并通过合力发现问题并找到解决方案，加强了世界银行的反应和问责机制。



世界银行致力于可持续发展，并制定了环境和社会标准以提高世行资助项目的环境和社会绩效，并避免对社区和环境造成损害。投诉服务的目标是帮助确保迅速解决对项目相关的投诉，让受项目影响的社区能更及时及方便地联系世行，令世行作出更好的反应。GRS对所有认为受到世界银行资助项目的影响者开放。

## 更多信息

[www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs)  
[grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)



# 投诉服务

帮助个人和社区迅速解决有关世界银行支持项目的投诉



## GRS受理的投诉项目须符合以下要件：

- ▶ 有关执行中的世界银行（国际复兴开发银行或国际开发协会）资助的项目
- ▶ 由个人、社区或其代表提交
- ▶ 事关世界银行支持项目造成的实际或潜在损害

## 投诉必须：



包括投诉人（或其代表）的姓名并指明是否要求保密



指出所投诉的项目



说明投诉人认为已经受到或可能受到项目造成的损害

## GRS如何处理投诉




## 如何提交投诉

GRS接受英语或投诉人所使用语言的投诉。**投诉人可使用GRS网站[www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs)上的表格提交投诉。**

投诉可通过以下方式提交给GRS：

 **电子邮件：** [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)

 **邮寄地址：** The World Bank  
Grievance Redress Service (GRS)  
MSN MC 10-1018  
1818 H St. NW • Washington, DC 20433, USA

提交采购相关投诉的说明请见GRS网站。

## 常见问题解答

### 为什么要使用GRS？

GRS设立的投诉机制帮助受影响个人和社区与世界银行和项目执行机构联系，在问题发生时尽快处理，以更快地解决投诉。

### GRS与世界银行项目团队有何不同？

GRS是世界银行管理团队的一部分，但在职能上独立于世行负责筹备支持项目实施的团队。

### GRS与项目层面的投诉机制有何关系？

项目层面的投诉机制仍是提出和解决项目相关投诉的主要渠道。GRS帮助解决在项目层面无法解决或没有项目层面投诉机制情况下的问题。

### GRS与独立监察小组（Inspection Panel）有何关系？

GRS与独立监察小组没有先后次序的关系。GRS是个人和社区可以使用的另一个机制。在任何时候，使用GRS并不限制投诉人使用独立监察小组。