

投诉管理指南

1. 适用范围

投诉程序供内部和外部人员使用，以便可以对 (i) 在欧瑞康聚合物加工解决方案事业部 (OPP) 全球范围内的自身业务中，以及(ii)在直接供应商那里，可能出现的人权和环境风险和违规行为进行举报。

这里所指的与人权和环境相关的风险和侵犯,尤其是指对附录 1 中所列权利的风险和侵犯。

例如，潜在受影响人员可能是 OPP 的员工、直接或间接供应商的员工或 OPP 本地工厂或基地附近的居民。即使没有直接或根本没有受到风险影响和潜在违规行为影响的人员，也可以通过已经建立的投诉程序进行举报。

2. 目标

本指南用于对根据供应链尽职调查法 (LkSG) 要求而建立的投诉程序的组织、实施和评估的说明。

投诉程序是人权和环境尽职调查的核心要素。重要的功能和目标是：

- **预警系统：**在对人员或环境造成真正危害之前识别隐患，并在可能的情况下解决隐患；
- **适当的补救措施：**如果收到有关即将发生或已经实际发生的违规行为的信息或投诉，并得到确认，那么就必须阻止、终止或至少最小化这些违规行为；
- **预防措施：**预防同一违规行为的重复发生，并将此类违规行为的风险降至最低。

有效的投诉程序为我们作为企业和组织提供有关我们风险管理和单一尽职调查流程有效性的反馈。因此，它是进一步完善我们的风险管理和尽职调查流程的重要组成部分。

3. 定义

投诉程序	举报人权和环境风险以及举报违反人权或环境义务的行为
举报人	使用投诉程序的人员
间接供应商	直接供应商，其交付的货物和服务对于 OPP 制造产品或提供和使用相应的服务是必要的。
可能受影响人员	直接受违规行为影响的人员
直接供应商	签订货物和服务交付合同的合作伙伴，这些货物和服务的供应对于 OPP 制造产品或提供和使用相应的服务是必要的

4. 缩写

LkSG	供应链尽职调查法
OPP	欧瑞康聚合物加工解决方案事业部 OT KG 是该事业部的法人实体
OT KG	欧瑞康纺织有限及两合公司

5. 投诉程序的实施

OC Oerlikon Corporation AG, Pfäffikon（母公司）拥有一个已经存在多年的举报系统，通过该系统可以举报合规问题和违规行为，举报系统向全球欧瑞康集团的所有员工开放。该程序已根据投诉程序的要求进行了调整，使“SpeakUp”举报系统也能惠及 LkSG 所保护的其他目标群体和法律地位。










在风险分析结果和所收到信息的基础上，在投诉程序有效性检查的框架下，程序针对目标群体的可访问性将持续地改进和调整。

在资料记录义务框架下，所收到的投诉、预防和补救措施的实施及其有效性都会被连续记录和公布。

5.1. 投诉或举报信息的类型

除了对法律规定或官方命令和公司内部准则（例如违反欧瑞康行为准则）的故意或疏忽违规情况，所有与人权和环境风险或违反职责的行为都可以通过“SpeakUp”举报系统进行举报。

LkSG 所指的人权风险是指根据实际情况，有足够的概率发生的对以下人权保护和环境保护商品和禁令之一侵犯的风险（详细说明见附录 1）：

	禁止雇用根据当地法律规定未满法定年龄的童工。大多数国家法律规定的最低就业年龄为 14 至 16 岁。
	禁止最恶劣形式的童工劳动。根据联合国的规定，该条包括奴役式和类似奴役式的依赖关系、强迫劳动、儿童卖淫和儿童色情、犯罪活动等。 禁止一切形式的奴役。这里的意思是为了经济剥削目的而控制一个人，例如强迫劳动、债务奴役、强迫卖淫、强迫婚姻或贩卖人口。
	禁止无视劳动保护。应通过职业健康与安全法规和条例保护员工免受对其健康带来负面影响危害。
	禁止侵犯结社自由。这种结社自由的特殊形式定义了结社的权利，以维持或促进劳动者的工作和经济环境及经济条件。
	禁止雇佣关系中的不平等待遇。这表示所有员工享有平等的机会和平等的待遇，必须一视同仁没有歧视。
	男女同工同酬原则等。 禁止克扣公平工资。
	禁止非法拆迁，禁止非法剥夺土地、森林和水体。
	如果安全人员因为缺乏培训或管理而触犯酷刑禁令、伤害生命和肢体或者损害结社自由时，则禁止委派和使用他们。
	禁止导致有害的土壤变化、水污染、空气污染、有害噪音排放或过度用水。

5.2. 投诉渠道

所有员工和第三方都可以自由选择他们想要使用的渠道进行投诉。

各种投诉、举报或违规行为可直接向 OPP 合规部门、欧瑞康集团合规部门提出或通过欧瑞康举报系统“SpeakUp”举报。

欧瑞康举报系统“SpeakUp”每周 7 天、每天 24 小时全天候供员工和第三方使用。该系统有多种语言版本，可以通过电话和互联网使用。它拥有通过安全加密功能，确保与 OPP 合规部门或欧瑞康集团合规部门的沟通是保密的，如果需要，也可以以匿名的方式举报。

5.2.1. 沟通渠道

可以使用以下通讯渠道：

合规部门：亲自、邮寄、电话或电子邮件：

欧瑞康纺织有限及两合公司

法律/合规/知识产权部

Leverkuser Strasse 65

42897 Remscheid / 德国

电话：+49 2191 67 2595

电子邮箱：[lieferkettengesetz-manmade-](mailto:lieferkettengesetz-manmade-fibers@oerlikon.com)

fibers@oerlikon.com

联系人：Berta Körte

OC 欧瑞康管理股份公司

全球合规主管

Churerstrasse 120

CH-8808 Päfikon / 瑞士

电话：+41 58 360 97 28

联系人：Alisia Grenville

举报系统 “SpeakUp”

- 内部：<https://www.speakupfeedback.eu/web/gho8w/>

内部主要是指 OPP 全球员工。

- 外部：<https://www.speakupfeedback.eu/web/oerlikonexternal/>

外部是指 OPP 以外的任何第三方，例如直接或间接供应商的员工、当地 OPP 基地附近的居民，即使他们没有直接或根本没有受到风险和可能违反职责的影响，但可以代表弱势群体的个人和/或受影响的个人进行投诉或举报。

该系统的详细介绍见文档 “SpeakUp - 常见问题解答 (FAQs)”。

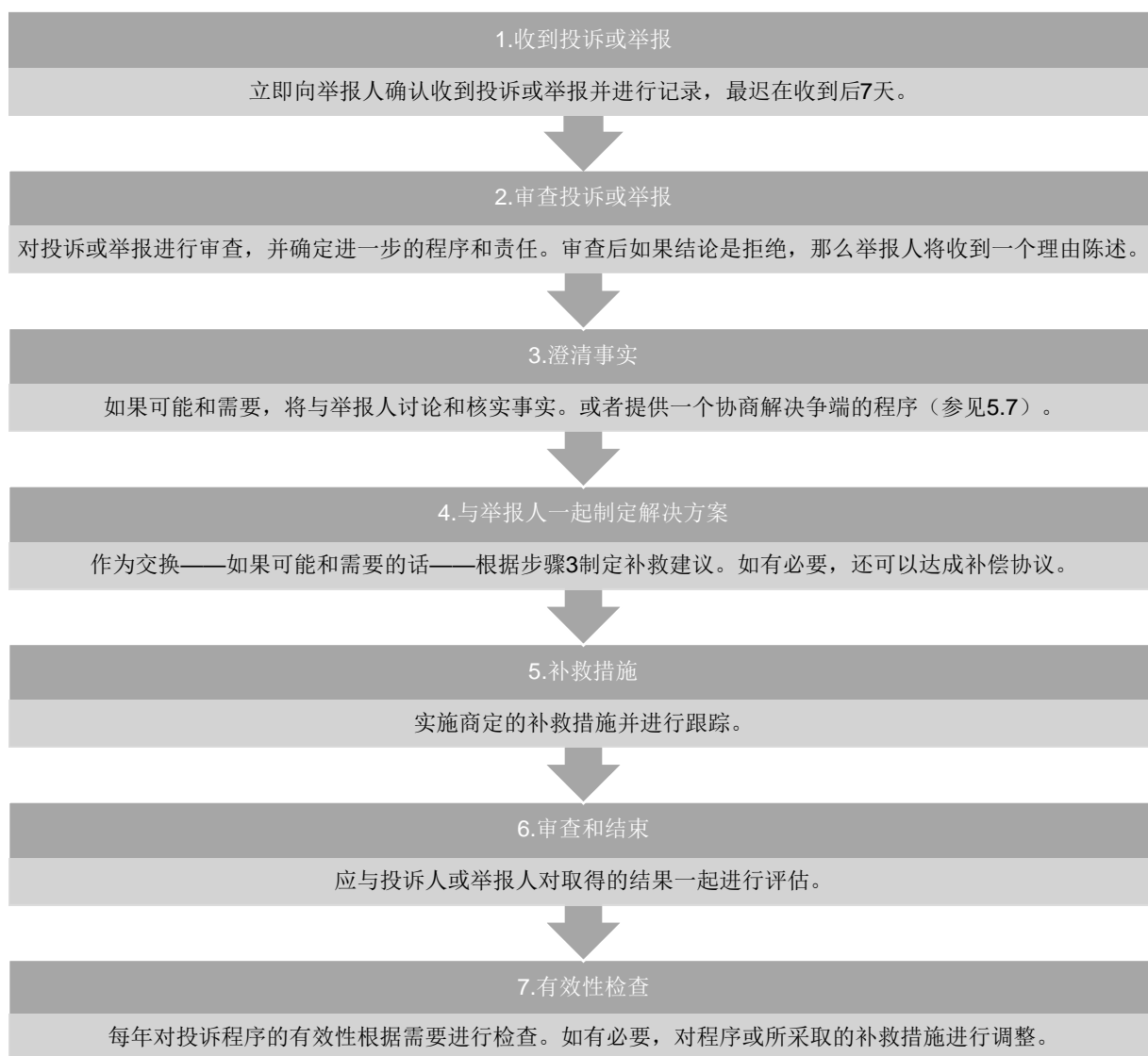
5.2.2. 调出投诉程序

投诉程序可以在流程的所有阶段启用，无论选择哪个沟通渠道都会遵循 Need-to-know 原则和数据保护原则，如欧瑞康集团数据保护政策和相关准则。

整个过程中的机密性通过以下方式确保

- 所有信息都将极其谨慎地处理。
- 个人身份信息只会在 „Need-to-Know “原则基础上对调查是必须的，并且必须符合数据保护要求时才能使用。
- 避免不必要的曝光和名誉损害，并在获知后立即阻止。

所有投诉和举报都会经过以下流程：



5.2.3. 身份保密

投诉程序设计为始终都能确保举报人身份的机密性和对个人数据的保护。

原则上，可以匿名使用沟通渠道，但这将使遵守上述流程步骤变得更加困难，因为可能无法就修正措施和其他澄清事实所需的工作进行协调。在这种情况下，可能仅能在有限范围内采取补救措施或根本无法采取补救措施，并且举报人的评估可能也无法进行。

5.3. 防止因投诉而受到歧视或惩罚

举报人始终受到保护，不会因使用了投诉沟通渠道进行投诉或举报而受到歧视或惩罚。只要我们知晓，我们将不会容忍任何形式的对投诉人或举告人的报复。如果举报人受到员工或供应商的报复，我们将对这些人 and 第三方采取法律行动。

5.3.1. 对举报人的保护

欧瑞康行为准则和报告政策明确承诺保护那些提出疑问的人。

举报人保护尤其包括：

- 绝不容忍试图恐吓和报复那些本着诚意对已实际发生的或疑似错误行为进行举报的员工、供应商员工或第三方举报人。“本着诚意”是指此人确信其表述与事实是相符的，不管后续调查是否证实表述是否真实。
- 对所涉及人员以及其他有可能对举报人采取不利行动的人员进行训导，严禁对举报人进行报复以及任何因此可能导致的纪律处分。
- 鼓励并要求举报人在认为自己可能因举报而受到恐吓或报复时，立即使用合规沟通渠道进行沟通。
- 对于因举报或投诉而受到恐吓或报复的举报，将按上述原则进行调查，在不确定的情况下将作为违规行为进行调查。
- 合规部门建议举报人在举报流程完成后保持联系，以确保他们不会在举报后遭到报复。

5.3.2. 对嫌疑人的保护

除了保护举报人外，也会确保被举报违规人员的保护。

被投诉人的程序性权利包括：

- 知情权和发表个人陈述的机会，前提是会影响对事实情况的审查。在一些司法管辖区，包括一些欧洲司法管辖区，必须尽早地告知嫌疑人对他们提出的投诉或事实调查的结果。执行调查的部门对遵守所适用法律规定的信息义务和听证义务负责。
- 确保遵守所适用的劳动法。
- 确保整个过程的机密性，并确保以最谨慎的方式处理相关信息。
- 遵守“Need-to-know”原则。个人信息的传递只有在处理所必需的、用于合理目的并符合所适用数据保护要求的情况下才允许。
- 采取措施防止曝光和名誉损害。

5.3.3. 故意的虚假举报/指控

故意虚假举报、投诉或指控，目的是故意和不真实地指控他人、指控 OTKG 及其子公司、指控其他 OPP 公司或欧瑞康集团，均构成违规行为并将受到相应的处罚。

5.4. 内部联系人的合适性和资格

为了在调查针对公司的投诉时排除可能的利益冲突，在收到举报后会进行初步评估。根据指控的严重程度和可能涉及的人员等情况，将与管理层、内部审计或法律部门协调是否应在内部（例如通过内部审计）或外部进行处理。

合规部门的联系人将独立完成调查工作，不受指示约束，并宣誓保密。他们将有足够的时间并参加定期的进修培训，以便从举报人的角度了解和评估情况和程序，并在下一步的程序中或自行处理过程中提供支持。

5.5. 协商解决争端的可选附加程序

在与举报人讨论和审查举报事实时（如果可能的话），应始终尝试通过协商解决争端。借助中立的调解第三方，例如一个独立的组织，为举报人或调解人员提供支持，以便找到一个各方都支持的解决方案。重点应放在制定补救或预防措施上。

附件一：

与人权和环境相关的风险和侵犯尤其包括《供应链尽职调查法》第 2 条中所提到的人权 and 环境保护商品和禁令（如下所述）。这里也包括《供应链尽职调查法》第 2 条及其附件 1 至 11 中列出的公约以及其中命名的受保护商品：

1. 禁止雇用年龄小于当地法定义务教育结束年龄的童工，最低就业年龄不得低于 15 岁；如果就业地点的法律与根据 1973 年 6 月 26 日国际劳工组织第 138 号公约第 2 条第 4 款和第 4 至 8 条关于最低就业年龄的规定不同，则不适用此规定（联邦法律公报 1976 II 第 201、202 页）（国际劳工组织第 138 号公约）。
2. 禁止对 18 岁以下的童工使用最恶劣形式童工；根据国际劳工组织 1999 年 6 月 17 日关于禁止和立即采取措施消除最恶劣形式童工劳动公约第 3 条（联邦法律公报 2001II 第 1290、1291 页）：
 - a) 所有形式的奴役或类似奴役的做法，例如买卖和贩运儿童、债役和奴役，以及强迫或强制劳动，包括强迫儿童或强制招募儿童用于武装冲突；
 - b) 招揽、安排或提供儿童卖淫、制作色情制品或进行色情表演；
 - c) 招揽、安排或提供儿童从事非法活动，特别是获取和交易毒品；
 - d) 在性质上或执行环境可能对儿童的健康、安全或道德有害的工作；
3. 禁止雇用人员从事强迫劳动；强迫劳动是指人们在违背自己的意愿下，以惩罚或威胁的方式做任何工作服务，例如，债奴或人口贩运；1930 年 6 月 28 日国际劳工组织关于强迫或强制劳动的第 29 号公约第 2 条第 2 款（联邦法律公报 1956 II 第 640、641 页）或 1966 年 12 月 19 日关于公民权利和政治权利的国际公约的第 8 条 b 和 c 部分的内容（BGBl.1973II 第 1533,1534 页）是一致的；
4. 在工作场所禁止一切形式的奴役、类似奴隶的做法、奴役或其他形式的支配或压迫，例如极端的经济剥削或性剥削和羞辱；
5. 禁止无视用工地点法律所规定的劳动安全和健康义务，如果因此造成工作中发生事故的危險或与工作相关的健康危害的风险，特别是由于：
 - a) 工作场所、工作岗位和工作设备的供给和维护方面的安全标准明显不足；
 - b) 缺乏防止接触化学、物理或生物制剂的适当保护措施；
 - c) 缺乏防止身心过度疲劳的措施，特别是由于工作时间和休息时间的安排不当，或
 - d) 员工的培训和指导不足；
6. 禁止无视结社自由，根据其
 - a) 工人可以自由结社或加入工会，
 - b) 组建、加入工会或作为工会成员不得作为不公平歧视或报复的理由，
 - c) 工会可根据就业地点的法律自由运作；这包括罢工权和集体谈判权；
7. 禁止就业中的不平等待遇，例如民族和族裔、社会阶层、健康状况、残疾、性取向、年龄、性别、政治观点、宗教或信仰，除非该岗位对这些就业要求有充分的理由；不平等待遇尤其包括同工同酬；
8. 禁止克扣公平工资；合理工资应至少为适用法律所规定的最低工资，否则以工作地点的法律为准；
9. 禁止带来有害的土壤变化、水污染、空气污染、有害噪音排放或过度用水
 - a) 对用于食品保存和生产的自然基础有显著损害，
 - b) 阻止人员获得安全的饮用水，
 - c) 阻碍人员使用卫生设施或将其毁坏
 - d) 危害人员健康；
10. 禁止非法驱逐，禁止在获取、开发或以其他方式使用土地、森林和水时，非法剥夺作为人们生计保障的土地、森林和水；
11. 由于企业的保安力量缺乏培训或控制，则禁止雇用或使用私人或公共保安力量来保护企业项目
 - a) 禁止酷刑和残忍、不人道或有辱人格的待遇；
 - b) 生命或肢体受伤或
 - c) 结社自由受到损害；

12. 禁止超出第 1 至 11 条的行为或违反义务行为，即直接以特别严重的方式损害受保护法律地位并且在审慎考虑所有相关情况时其非法性是显而易见的。
13. 根据 2013 年 10 月 10 日颁布的《关于汞的水俣公约》第 4 条第 1 款和附件 A 第 I 部分中的规定，禁止生产含汞产品（联邦法律公报 2017 II 第 610,611 页）《水俣公约》；
14. 从公约中为相关产品和工艺规定的淘汰日期起，禁止在《关于汞的水俣公约》第 5 条第 2 款和附件 B 第 I 部分定义的制造工艺中使用汞和汞化合物；
15. 禁止违反《水俣公约》第 11 条第 3 款规定的汞废物处理；
16. 根据 2001 年 5 月 23 日关于持久性有机污染物的斯德哥尔摩公约第 3 条第 1 款 a 项和附录 A 禁止生产和使用化学品（联邦法律公报 2002II 第 803、804 页）（POPs 公约），通过 2005 年 5 月 6 日决议的修订版（联邦法律公报 2009II 第 1060、1061 页），欧洲议会和理事会 2019 年 6 月 20 日颁布的关于持久性有机物条例（EU）2019/1021 版（OJ L169, 2019 年 5 月 26 日，第 45-77 页），欧盟委员会授权条例（EU）2021/277, 2020 年 12 月 16 日修订（OJ L62, 2021 年 2 月 23 日，第 1 页）；
17. 根据持久性有机污染物公约（POPs）第 6 条（1）（d）（i）和（ii）适用法律制度的规定，禁止非环境无害化的废物处理、收集、储存和处置。
18. 禁止出口根据 1989 年 3 月 22 日颁布的《控制危险废物越境转移及其处置巴塞尔公约》第 1 条第 1 款所指的危险废物和第 1 条第 2 款所指的其他废物（联邦法律 Gazette 1994 II 第 2703,2704 页）（《巴塞尔公约》），以及 2014 年 5 月 6 日修订的 1989 年 3 月 22 日颁布的《巴塞尔公约》附件三修正案（联邦法律公报 II 第 306、307 页），以及根据欧洲议会和理事会 2006 年 6 月 14 日颁布的关于废物运输的第（EC）号条例（EC）第 1013/2006 号（OJ L190of12.7.2006p.1）（第（EC）号条例第 1013 号）/2006），并根据于 2020 年 10 月 19 日修订的欧盟委员会授权条例（EU）2020/2174（OJ L433of22.12.2020p.11），
 - i) 作为禁止进口此类危险废物和其他废物的缔约方（《巴塞尔公约》第 4 条（1）（b）），
 - ii) 进入根据巴塞尔公约第 2 条第 11 款的未对特定进口给予书面同意的进口国，如果该进口国未禁止此类危险废物的进口的话（《巴塞尔公约》第 4 条第 1 款（c）项），
 - iii) 作为巴塞尔公约的非缔约方（巴塞尔公约第 4 条第 5 款），
 - iv) 如果此类危险废物或其他废物在该国或其他地方未以环境无害化的方式进行处置（《巴塞尔公约》第 4 条第 8 款第 1 句）。
19. 禁止从巴塞尔附件 VII 所规定国家向非附件 VII 国家出口危险废物（巴塞尔公约第 4A 条，第 1013/2006 号条例（EC）第 36 条）。
20. 禁止从非《巴塞尔公约》缔约方进口危险废物和其他废物（《巴塞尔公约》第 4 条第 5 款）。