



Quy tắc Thủ tục

về việc thiết lập và thực hiện một thủ tục khiếu nại theo Điều 8(2) của Luật Nghĩa vụ
Thẩm định Doanh nghiệp trong Chuỗi Cung ứng của Đức (LkSG).

cho

AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH

(từ đây gọi là AWG)

Thủ tục khiếu nại

Mục lục

1. Giới thiệu	1
2. Bối cảnh và mục đích	2
3. Mục đích của thủ tục khiếu nại là gì?	2
4. Quy tắc thủ tục này áp dụng cho công ty nào?	2
5. Ai có thể nộp báo cáo??	2
6. Những vấn đề nào có thể được báo cáo?	2
7. Làm thế nào để nộp báo cáo?	3
8. Những thông tin nào cần được bao gồm trong một khiếu nại?	4
9. Thủ tục khiếu nại	4
10. Kết quả của thủ tục khiếu nại	5
11. Bảo vệ người đưa ra mối quan tâm	5
12. Người liên hệ	6
13. Tài liệu và báo cáo	7

Thủ tục khiếu nại

1. Giới thiệu

AWG rất cam kết tôn trọng quyền con người và quyền môi trường.

Việc thiết lập một thủ tục khiếu nại phù hợp là một yếu tố cốt lõi trong các nghĩa vụ thẩm định để ngăn ngừa và cung cấp biện pháp khắc phục hiệu quả cho các rủi ro hoặc vi phạm về quyền con người và môi trường.

Chúng tôi coi trọng mọi lo ngại mà nhân viên trong chuỗi cung ứng của chúng tôi hoặc các cá nhân bị ảnh hưởng có thể gặp phải. Với thủ tục khiếu nại này, chúng tôi muốn khuyến khích tất cả nhân viên trong công ty và chuỗi cung ứng của chúng tôi tìm kiếm một đối thoại cởi mở và xây dựng để làm rõ những lo ngại.

Thủ tục khiếu nại này, được thiết lập cùng với Creditreform Compliance Services GmbH, mô tả kênh liên lạc có sẵn và xác định quy trình xử lý thông tin về các vi phạm quyền con người và môi trường. Với thủ tục này, chúng tôi muốn khuyến khích mọi người sử dụng tích cực kênh liên lạc mô tả dưới đây và trực tiếp đề cập đến mọi mối quan tâm liên quan đến các rủi ro hoặc vi phạm về quyền con người và môi trường.

Bằng cách làm như vậy, bạn giúp chúng tôi nhận diện và xử lý các rủi ro và vi phạm từ sớm. Quản lý rủi ro chủ động giúp ngăn ngừa thiệt hại cho con người và môi trường. Điều này rất quan trọng để duy trì sự hợp tác tin cậy trong chuỗi cung ứng.

Chúng tôi đảm bảo rằng bất kỳ ai đưa ra lo ngại về các rủi ro hoặc vi phạm quyền con người hoặc môi trường sẽ được bảo vệ khỏi những hậu quả cá nhân theo cách tốt nhất có thể. Chúng tôi không chấp nhận việc phân biệt đối xử hoặc gây áp lực lên bất kỳ ai khiếu nại.

Köngen, Ngày 1 tháng 1 năm 2024

AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH

Ban giám đốc

Thủ tục khiếu nại

2. Bối cảnh và mục đích

Luật về Nghĩa vụ Thẩm định Doanh nghiệp trong Chuỗi Cung ứng của Đức (Luật Thẩm định Chuỗi Cung ứng - LkSG) có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2023.

Luật này quy định các trách nhiệm của các công ty trong tổ chức của chính họ và trong chuỗi cung ứng của họ để xác định và, nếu có thể, ngăn ngừa các rủi ro về quyền con người và môi trường, hoặc ít nhất là giảm thiểu tác động của chúng. Để thực hiện điều này, luật yêu cầu các công ty phải thực hiện một số nghĩa vụ thẩm định, bao gồm việc thiết lập một thủ tục khiếu nại phù hợp.

3. Mục đích của thủ tục khiếu nại là gì?

Thủ tục khiếu nại có hai mục đích:

- Thứ nhất, thủ tục khiếu nại đóng vai trò như một hệ thống cảnh báo sớm để xác định và, trong trường hợp tốt nhất, giải quyết các vấn đề trước khi con người hoặc môi trường thực sự bị tổn hại.
- Thứ hai, thủ tục khiếu nại cung cấp quyền tiếp cận các biện pháp khắc phục phù hợp. Điều này giúp các công ty nhận thức được các vi phạm quyền đã được bảo vệ hợp pháp và có thể thực hiện các biện pháp khắc phục hiệu quả.

4. Quy tắc thủ tục này áp dụng cho công ty nào?

Quy tắc thủ tục này áp dụng cho:

- AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH

5. Ai có thể nộp báo cáo?

Tất cả các cá nhân hoặc nhóm người có thể bị ảnh hưởng hoặc thực sự bị ảnh hưởng bởi các vi phạm quyền con người hoặc môi trường trong phạm vi hoạt động của công ty mình hoặc chuỗi cung ứng của AWG, hoặc những người biết về những vi phạm như vậy, có thể đưa ra lo ngại qua thủ tục khiếu nại.

Trong số đó có, ví dụ:

- Nhân viên (cũ) của AWG,
- Nhân viên của các nhà cung cấp và đối tác kinh doanh trực tiếp và gián tiếp,
- Khách hàng
- Người thân của nhân viên,
- Các công đoàn, tổ chức phi chính phủ và các tổ chức khác có thể biết về các rủi ro hoặc thiệt hại và/hoặc hỗ trợ những người bị ảnh hưởng.

6. Những vấn đề nào có thể được báo cáo?

Các báo cáo hoặc khiếu nại có thể được nộp trong trường hợp có rủi ro về quyền con người hoặc môi trường tiềm ẩn.

Rủi ro về quyền con người là một tình huống trong đó có khả năng hành vi bị cấm liên quan đến bất kỳ quyền con người nào dưới đây đang xảy ra hoặc đã xảy ra:

- Lao động trẻ em,

Thủ tục khiếu nại

- Lao động cưỡng bức,
- Các hình thức nô lệ,
- Không tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn và sức khỏe nghề nghiệp,
- Phớt lờ quyền tự do hội họp,
- Phân biệt đối xử với nhân viên; bình đẳng giữa các nhân viên,
- Giữ lại tiền lương thích hợp cho công việc,
- Vi phạm quyền con người do thiệt hại môi trường, phớt lờ quyền sử dụng đất,
- Bạo lực của lực lượng an ninh công và tư nhân.

Ngoài ra, các báo cáo hoặc khiếu nại có thể được nộp liên quan đến rủi ro về quyền con người liên quan đến thiệt hại môi trường tiềm ẩn, điều này thường liên quan đến các rủi ro về quyền con người. Các vấn đề này bao gồm:

- Thay đổi đất đai có hại,
- Ô nhiễm nước,
- Ô nhiễm không khí,
- Phát thải tiếng ồn có hại,
- Tiêu thụ nước quá mức,

nếu điều này gây nguy hiểm cho cơ sở sống tự nhiên, ví dụ như ảnh hưởng đến quyền tiếp cận thực phẩm, nước uống, cơ sở vệ sinh hoặc sức khỏe nói chung (ví dụ, nếu nước uống của cư dân địa phương bị ô nhiễm bởi hóa chất vào sông).

Ngoài ra, các rủi ro liên quan đến môi trường cũng có thể được báo cáo trong các trường hợp sau:

- Sử dụng thủy ngân bị cấm trong các quá trình sản xuất (theo nghĩa của Công ước Minamata về Kiểm soát Phát thải Thủy ngân),
- Vi phạm lệnh cấm hoặc hạn chế sản xuất và sử dụng các chất hữu cơ bền vững (theo nghĩa của Công ước Stockholm về Các Chất Ô nhiễm Hữu cơ Bền vững),
- Vi phạm nguyên tắc giảm thiểu chuyển động xuyên biên giới của chất thải nguy hại và xử lý môi trường gần nơi phát sinh (theo nghĩa của Công ước Basel về Kiểm soát Chuyển động Xuyên biên giới của Chất thải Nguy hại và Xử lý chúng).

7. Làm thế nào để nộp báo cáo?

AWG cung cấp hệ thống tổ giác điện tử CrefoSupply như kênh báo cáo. Hệ thống này có hộp thư bảo mật để đảm bảo giao tiếp hoàn toàn và ẩn danh.

Bất kỳ khiếu nại hoặc mối quan tâm nào liên quan đến các vấn đề trên có thể được báo cáo thông qua hệ thống này.

Văn phòng khiếu nại của AWG chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề và trả lời các câu hỏi.

Hệ thống tổ giác có thể được truy cập tại:

<https://awg-mode.crefosupply.de/>

Bạn cũng có thể truy cập hệ thống tố giác qua mã QR sau:



8. Những thông tin nào cần được bao gồm trong một khiếu nại?

Quan trọng là báo cáo càng cụ thể càng tốt về:

- Mối quan tâm hoặc rủi ro về quyền con người hoặc môi trường mà bạn muốn báo cáo,
- Các đối tượng hoặc công ty bị ảnh hưởng bởi vấn đề đó,
- Thời gian và địa điểm nơi vấn đề xảy ra,
- Các biện pháp bạn nghĩ cần được thực hiện hoặc đề xuất.

9. Thủ tục khiếu nại

Sau khi nhận được khiếu nại, Ban giám đốc của AWG hoặc cơ quan có thẩm quyền sẽ xem xét và xử lý mọi thông tin báo cáo một cách cẩn thận và hợp lý. Cần có một báo cáo điều tra chi tiết về sự kiện và các bước thực hiện để xử lý.

Hinweisgeber = Người tố cáo

Beschwerdeverfahren = Quy trình khiếu nại

Unternehmen = Công ty

Anonym & sicher = Ẩn danh & an toàn



Weitergabe = Chia sẻ

Thủ tục khiếu nại

1. Beobachtet = Quan sát
2. Meldet/antwortet = Báo cáo/trả lời
3. Empfängt = Nhận
4. Prüft/fragt = Điều tra/hỏi
5. Entscheidet = Quyết định
6. Wird informiert = Được thông báo

Đầu tiên, một đánh giá sơ bộ được thực hiện để kiểm tra xem vi phạm đã được báo cáo có thuộc phạm vi của thủ tục khiếu nại không, liệu sự cố mô tả có hợp lý và về cơ bản có thể xảy ra không, và liệu đó có thể là một rủi ro về quyền con người và/hoặc môi trường, hoặc vi phạm quyền con người và/hoặc nghĩa vụ môi trường, hoặc vi phạm nghiêm trọng quy tắc nội bộ hay không. Đánh giá sơ bộ này nhằm xác định bất kỳ tình huống khả nghi nào có thể yêu cầu điều tra và làm rõ thêm, cũng như các biện pháp phòng ngừa và khắc phục có thể. Đánh giá sơ bộ được thực hiện bởi Văn phòng Tuân thủ của Creditreform Compliance Services GmbH (sau đây gọi là "CCS").

Sau khi kiểm tra tính hợp lý của vấn đề bởi Văn phòng Tuân thủ CCS, Văn phòng Khiếu nại AWG sẽ làm rõ các sự kiện theo từng trường hợp và cam kết thu thập tất cả thông tin cần thiết. Các mối quan tâm liên quan đến vi phạm của các nhà cung cấp trực tiếp hoặc gián tiếp sẽ được điều tra cùng với họ. Nếu cần thiết và có thể, Văn phòng Khiếu nại AWG sẽ liên hệ với người đưa ra mối quan tâm để hiểu rõ hơn về các sự kiện. Tùy thuộc vào độ phức tạp của vấn đề, Văn phòng Khiếu nại sẽ ước tính thời gian xử lý. Người đưa ra mối quan tâm sẽ được thông báo trong vòng ba tháng về cách vấn đề đã được giải quyết và tình trạng hiện tại.

10. Kết quả của thủ tục khiếu nại

Nếu trong quá trình điều tra, rõ ràng rằng một vi phạm quyền con người hoặc môi trường đang đến gần hoặc đã xảy ra, các biện pháp khắc phục thích hợp sẽ được thực hiện mà không bị trì hoãn. Ngoài ra, các biện pháp phòng ngừa sẽ được thực hiện để ngăn ngừa hoặc giảm thiểu rủi ro vi phạm thêm các vi phạm tương tự. Văn phòng Khiếu nại sẽ theo dõi xem các biện pháp khắc phục đã được triển khai và có hiệu quả trong việc chấm dứt hoặc giảm thiểu nguy cơ hay không, cũng như liệu các biện pháp phòng ngừa đã được thực hiện hay chưa.

Người đưa ra mối quan tâm cũng sẽ được thông báo và giải thích nếu các sự kiện không được tiếp tục điều tra vì lý do khách quan (ví dụ, vì các sự kiện đã được biết và làm rõ hoặc không hợp lý).

Khi điều tra hoàn thành, tức là khi các sự kiện đã được điều tra theo cách thức mà thông tin cần thiết đã được thu thập và đánh giá, người đưa ra mối quan tâm sẽ được thông báo về kết quả trong phạm vi pháp luật cho phép.

11. Bảo vệ người đưa ra mối quan tâm

Trong suốt quá trình điều tra, các biện pháp cá nhân sẽ được phát triển và thực hiện trên cơ sở từng trường hợp để đảm bảo rằng người đưa ra mối quan tâm không bị phân biệt đối xử hoặc trừng phạt.

Nhìn chung, các biện pháp sau đây được áp dụng để bảo vệ người đưa ra mối quan tâm:

Thủ tục khiếu nại

- Mọi quan tâm được nêu sẽ được xử lý một cách bí mật tuyệt đối trong suốt và sau khi quá trình điều tra hoàn tất. Tên, dữ liệu cá nhân hoặc thông tin khác liên quan đến danh tính của người đưa ra mối quan tâm sẽ không được tiết lộ nếu không có lý do chính đáng. Giao tiếp, đặc biệt là với các nhà cung cấp, sẽ được ẩn danh hoặc sử dụng bút danh nếu cần thiết vì lý do bảo vệ hoặc theo yêu cầu của người đưa ra mối quan tâm.
- Nếu có thể và theo yêu cầu, Văn phòng Khiếu nại sẽ duy trì liên lạc với người đưa ra mối quan tâm trong suốt quá trình điều tra để có thể phản hồi lại bất kỳ dấu hiệu phân biệt đối xử nào.
- AWG không dung thứ cho việc phân biệt đối xử hoặc trừng phạt bất kỳ ai đưa ra mối quan tâm dựa trên hoặc liên quan đến khiếu nại hoặc các mối quan tâm đã báo cáo có vi phạm có thể chịu hậu quả theo luật lao động nếu những hành vi đó xảy ra trong phạm vi hoạt động của công ty mình.

12. Người liên hệ

Trưởng phòng tài chính, nhân viên bảo vệ dữ liệu và nhân viên kiểm toán có trách nhiệm điều tra các khiếu nại.

Văn phòng Khiếu nại AWG sẽ điều tra các khiếu nại cùng với Creditreform Compliance Services GmbH, Neuss, nếu cần thiết, với sự hỗ trợ của các chuyên gia khác. Nhân viên Văn phòng Khiếu nại là những người công tâm, độc lập, không bị ràng buộc bởi chỉ thị và có nghĩa vụ duy trì bí mật.

Thủ tục khiếu nại

13. Tài liệu và báo cáo

Trong khuôn khổ nghĩa vụ báo cáo theo LkSG, AWG sẽ công bố thông tin về số lượng sự cố được báo cáo, các chủ đề liên quan và kết luận đã rút ra. Các báo cáo luôn được ẩn danh mà không có tên.

Lịch sử phiên bản/thay đổi

Các thay đổi đối với tài liệu này sẽ được ghi lại trong bảng dưới đây. Vui lòng chỉ ra những thay đổi đã được thực hiện.

Phiên bản	Ngày	Xử lý bởi	Các phần thay đổi
V1	14 tháng 11 năm 2023	CCS	Tạo mới
V2	28 tháng 11 năm 2023	CCS	Các phần 5.7 và 10
V3	2 tháng 9 năm 2024	CCS	Các phần 8, 9 và 10
V4	7 tháng 1 năm 2025	AWG	Logo mới

Ủy quyền

Tên	Chức vụ	Tình trạng	Ngày