



程序規則

關於申訴程序的建立和實施

依據《德國供應鏈企業盡職調查義務法》（LkSG）第 8(2) 條。

適用於

AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH

(以下簡稱 AWG)

申訴程序

目錄

1. 簡介	1
2. 背景與目的	2
3. 申訴程序的目的是什麼？	2
4. 本議事規則適用於哪些公司？	2
5. 誰可以提出報告？	2
6. 哪些問題可以報告？	2
7. 如何提交報告？	3
8. 申訴應包含哪些資訊？	4
9. 投訴程序流程	5
10. 投訴程序的結果	5
11. 保護提出問題的人	6
12. 聯絡人	6
13. 文件和報告	7

1. 簡介

AWG 非常致力於尊重人權和環境權利。

建立適當的申訴程序是盡責義務的核心要素，以有效預防人權和環境風險或違法行為，並提供補救措施。

我們非常重視供應鏈中的員工或其他受影響人士可能提出的任何疑慮。透過此申訴程序，我們鼓勵公司和供應鏈中的所有員工尋求開放且具建設性的對話，以澄清疑慮。

本申訴程序是與 Creditreform Compliance Services GmbH 共同建立的，描述了可用的溝通渠道，並定義了處理人權和環境違法資訊的流程。透過此程序，我們鼓勵大家積極使用以下所述的溝通管道，並公開處理任何與人權和環境風險或違規行為相關的疑慮。

如此一來，您就能讓我們及早識別和處理風險與違規行為。積極的風險管理有助於防止對人類和環境造成損害。這對於供應鏈中的互信合作至關重要。

我們確保任何提出人權或環境風險或違法行為疑慮的人，都能獲得最好的保護，避免個人後果。我們絕不容忍任何提出疑慮的人受到歧視或承受壓力。

科恩根，2024年1月1日

AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH
管理層

申訴程序

2. 背景與目的

德國供應鏈企業盡責義務法 (Supply Chain Due Diligence Act - LkSG) 已於 2023 年 1 月 1 日生效。

《供應鏈法》規範企業在其組織內部及供應鏈上的責任，以識別並在可能的情況下預防人權和環境風險，或至少減輕其影響。為此，該法對相關公司規定了一系列盡職調查義務，包括適當的申訴程序。

3. 申訴程序的目的是什麼？

投訴程序有兩個目的：

- 首先，申訴程序可作為一個早期警示系統，在人類或環境實際受到傷害之前發現問題，並在最佳情況下解決問題。
- 第二，申訴程序提供獲得適當補救的途徑。這可以讓公司知道任何即將發生或已經發生的違反受法律保護權利的情況，並採取有效的補救行動。

4. 本議事規則適用於哪些公司？

本議事規則適用於：

- AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH

5. 誰可以提出報告？

所有在自己的業務領域或 AWG 的供應鏈中可能或實際受到人權或環境違法行為影響的個人或團體，或知道有此類違法行為的個人或團體，都可以通過申訴程序提出關注。

其中包括，例如：

- AWG 的（前）員工、
- 直接和間接供應商及商業夥伴的員工、
- 客戶
- 員工的近親
- 工會、非政府組織及其他獲知風險或損害及/或支援受影響人士的組織。

6. 哪些問題可以報告？

當發生潛在人權或環境風險時，可提出報告或申訴。

人權風險是指可能即將發生或已經發生與下列任何人權相關的違禁行為的情況：

- 童工、
- 強迫勞動、
- 奴役形式、
- 漠視職業健康與安全標準、
- 漠視結社自由、
- 歧視員工；員工平等、
- 扣留適當的工作報酬、
- 因破壞環境而侵犯人權、漠視土地權、

申訴程序

- 私人和公共安全力量的暴力行為。

此外，也可以就與潛在環境損害有關的人權風險提出報告或申訴，因為環境損害通常與人權風險有關。這涉及到：

- 有害的土壤變化、
- 水污染
- 空氣污染
- 有害的噪音排放、
- 過度耗水、

如果這會危及生活的自然基礎，例如，食物、飲用水、衛生設施或一般健康受到影響（例如，當地居民的飲用水受到進入河流的化學物質污染）。

此外，與環境相關的風險也可在下列情況下呈報：

- 禁止在製造過程中使用水銀（在《控制水銀排放水俣公約》的意義範圍內）、
- 違反所謂持久性有機物質的生產和使用禁令或限制（在《關於持久性有機污染物的斯德哥爾摩公約》的意義範圍內）、
- 違反盡量減少危險廢棄物越境轉移和在產生地附近進行環境無害化處置的原則（《控制危險廢棄物越境轉移及其處置巴塞爾公約》）。

7. 如何提交報告？

AWG 提供電子舉報系統 CrefoSupply 作為舉報管道。該系統設有安全信箱，以確保完整且匿名的溝通。

任何與上述問題相關的投訴和疑慮都可以通過此系統進行舉報。

AWG 申訴辦公室負責處理疑慮和回答問題。

舉報人系統的聯絡方式如下：

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

申訴程序

您也可以使用以下 QR 代碼接達舉報系統：



8. 申訴應包含哪些資訊？

報告必須盡可能具體，以便得到充分處理和調查。如果您提出並回答四個 W 和 H，將會很有說明：

誰：投訴與哪個（子公司）公司、哪個業務合作夥伴或哪個供應商有關？

內容：發生了什麼？請盡可能詳細地描述事件。

時間：事件是什麼時候發生的？

方式：您是怎麼知道這件事的？事件是怎麼發生的？

地點：事件發生在哪裡？不當行為與公司的哪個業務領域有關？例如，生產車間、部門等。

9. 投訴程序流程

可以透過數位檢舉系統 CrefoSupply 進行投訴。提出問題的人會在 7 天內收到收據確認。根據要求，通信是完全匿名的。個人資訊的揭露是自願的。所有資訊均採用特殊加密技術保護，防止第三方未經授權的存取。



Hinweisgeber = 舉報人

Beschwerdeverfahren = 投訴程序

Weitergabe = 分享

Unternehmen = 公司

Anonym & sicher = 匿名且安全

1. Beobachtet = 觀察
2. Meldet/antwortet = 報告/回答
3. Empfängt = 接收
4. Prüft/fragt = 調查/詢問
5. Entscheidet = 決定
6. Wird informiert = 被通知

首先，進行初步評估，以檢查所報告的違法行為是否屬於投訴程序的實質範圍，所描述的事件是否合理且基本上可能，以及是否可能構成人權和/或環境風險，或違反人權和/或環境義務，或嚴重違反內部規則。此初步評估旨在識別可能需要進一步調查和澄清的任何可疑情況以及可能的預防措施和補救措施。初步評估由 Creditreform Compliance Services GmbH（以下簡稱「CCS」）合規辦公室進行。

在 CCS 合規辦公室進行合理性檢查後，AWG 投訴辦公室根據具體情況澄清事實，並承諾收集所有重要資訊。與直接或間接供應商的違規行為有關的問題將與他們一起進行調查。如有必要且可能，AWG 投訴辦公室會聯繫提出問題的人，以便更好地了解事實。根據案件的複雜程度，投訴辦公室預計處理時間。提出問題的人會在三個月內收到有關問題處理方式和當前狀態的通知。

10. 投訴程序的結果

如果在調查過程中明顯發現侵犯人權或環境的行為即將發生或已經發生，則應立即採取適當的補救行動。此外，也採取預防措施，防止或盡量減少同類違規行為進一步發生的風險。投訴辦公室跟進補救行動是否落實、有效終止或減少危險、以及是否採取預防措施。

申訴程序

如果出於客觀原因（例如，因為事實已知、已澄清或不可信）而無需對事實進行進一步調查，提出問題的人也會收到通知並作出解釋。

調查完成後，即當事實調查完畢並收集和評估了基本資訊後，將在法律允許的範圍內將結果告知提出問題的人。

11. 保護提出問題的人

在整個調查過程中，我們會根據具體情況制定並採取單獨措施，以確保提出關注的人免受迫害或懲罰。

一般而言，以下措施可以保護提出疑慮的人：

- 在調查過程中和調查結束後，所提出的問題將被嚴格保密。原則上，不會無故洩漏提出關注人員的姓名、個人資料或其他與身分相關的資訊。如果出於保護原因或應提出關注的人的要求有必要，溝通（特別是與供應商的溝通）是匿名或假名的。
- 如果可能並根據要求，投訴辦公室將在整個調查過程中與提出問題的人保持聯繫，以便能夠對任何受害跡像作出反應。
- AWG 不會容忍對任何基於或與投訴或報告的擔憂有關而提出擔憂的人進行迫害或懲罰，如果此類行為發生在其自己的業務領域內，則將根據勞動法受到處罰

12. 聯絡人

財務主管、資料保護官和審計人員負責調查投訴。

AWG 投訴辦公室與位於諾伊斯的 Creditreform Compliance Services GmbH 一起調查投訴，如有必要，還會得到其他專家的支持。投訴辦公室工作人員公正、獨立，不受指示約束，並有保密義務。

申訴程序

13. 文件和報告

作為 LkSG 報告義務的一部分，AWG 定期發布有關報告事件數量、事件主題和得出結論的資訊。這些報告總是匿名的，沒有名字。

版本/變更歷史

本文檔的變更記錄在下表中。請具體說明哪裡進行了更改。

版本	日期	處理者	更改部分
版本1	2023年11月14日	CCS	新建
版本2	2023年11月28日	CCS	第5.7和第10節
版本3	2024年9月2日	CCS	第8、9和10節
版本4	2025年1月7日	AWG	新Logo

授權

姓名	功能	地位	日期