

申诉机制的程序



福特申诉机制简介

01

福特提供的申诉机制简介

福特汽车公司致力于建设一个更加美好的世界，让每个人都能自由出行和追求自己的梦想。我们努力改善交通便利程度，保护我们的环境，促进我们周围社区人们的健康和福祉，并尊重所在地居民的权利。我们对取得积极成果和尊重人权的承诺，体现在我们的政策“我们致力于保护人权和环境”以及我们所做的一切工作之中。我们承诺遵守《联合国工商企业与人权指导原则》以及所有适用的供应链尽职调查法律，并相应地调整我们的尽职调查流程。

我们承诺保护[人权和环境](#)。我们制定的政策规定了我们（包括福特的供应商和业务合作伙伴）如何以尊重人权和环境的形式开展业务。因此，[《供应商行为准则》](#)阐述了我们在人权、环境、负责的材料采购、负责且合法的商业惯例以及这些原则的相关实施领域对供应商关系的要求和期望。我们明确要求我们的供应商遵守所有适用的福特政策，遵守所有适用的法律和法规或以更高标准开展业务，以及将这些政策和法律法规纳入他们自身（以及他们的供应商）的供应链之中。

以下描述的申诉机制是维护和保护《联合国工商企业与人权指导原则》、其他相关法律和指导准则以及我们凭此确立的企业价值观的重要组成部分。申诉程序可作为一个重要的早期预警系统，使我们能够揭露和调查可能的侵权行为和申诉，并采取相应的措施立即予以补救。在理想情况下，我们在此早期阶段接收信息，然后在人员或环境受到伤害或损害之前采取相应的对策。

申诉机制的启动

02

- 5 - 受影响人群和申诉内容
- 5 - 通过各种媒体访问
- 7 - 程序使用的语言
- 7 - 身份保密

申诉机制的启动

申诉机制涵盖我们的直接或间接供应商在供应链中的以下违法行为和申诉：

一 因违反国际协议而侵犯和践踏人权，例如

- 《国际人权法案》（联合国《世界人权宣言》及其两项国际公约，1948 年）
- 《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》（1998 年）
- 《联合国工商企业与人权指导原则》（2011 年）
- 《经济合作与发展组织跨国企业准则》（2011 年版）
- 《赋权予妇女原则》（2010 年）

一 因违反国际协议而造成的环境破坏和滥用，例如

- 《经济合作与发展组织关于来自受冲突影响和高风险地区矿产的负责任供应链尽职调查指南》（2016 年版）
- 《联合国 CEO 水资源管理倡议》
- 《关于汞的水俣公约》（2013 年 10 月 10 日，简称《水俣公约》）

一 因违反内部或行业特定的指导方针而造成的违法行为和申诉，例如

- 《供应商行为准则》
- 《汽车行业指导原则》（2017 年）

一 因违反当前法律而造成的违法和滥用法律行为，例如《德国供应链尽职调查法》（SCDDA，德语缩写 LkSG）

受影响人群和 申诉内容

1. 人群

原则上，任何人都可以通过我们相应的举报渠道，对我们供应链中可能影响直接或间接供应商的违法行为和不满情况进行申诉。

2. 申诉内容和事实描述

以下信息有助于进一步调查和提高效率，但并非强制性：

- **地点**（例如，供应商名称和地址）
- **时间？**（例如，发现违法或滥用行为的日期和时间）
- **人员和内容**（例如，关于违法行为和不满情况的尽可能详细的信息，关于可能的违法行为的受影响人群、受影响人员数量、严重性的信息）

- **方式**（例如，通过照片、视频、文档或证人进行记录）
- **申诉的期望和目标**（例如，期望采取何种预防或补救措施，申诉的具体目标是什么？）

通过各种举报渠道 提出

为确保能够举报整个供应链中违反人权或环境风险的行为，我们提供以下申诉渠道：

1. **Worker's Voices 应用 ("RBA Voices") 或通过扫描二维码提交**
以下二维码将申诉人引导至我们的移动应用程序（应用），该应用可供下载，申诉人可通过它随时了解已提交申诉的完整概况。申诉人随时可以通过应用访问申诉，并实时更新申诉内容。安装之后，请点击“反馈”图形符号提交申诉。

我们的应用提供关于 申诉的更多 信息和视频。



2. 首页和 Web 表单

申诉人还可通过我们公司官网上的 Web 表单提交申诉。为确保沟通顺畅，申诉人会收到一个案件编号以用于追踪申诉，他们可通过该编号随时查看已提交申诉的状态。

我们的首页和 Web 表单提供关于申诉程序的更多信息和视频。

[启动外部申诉机制](#)



3. 通过电话和热线访问数据:

福特为各个国家/地区提供专门的电话号码:

国家/地区	类型	电话号码
中国大陆	全国	4001200796
德国	免费热线	08001808120
日本	免费热线	8009196565
韩国	免费热线	3084910156
马来西亚	免费热线	1800812709
墨西哥	免费热线	8001122677
尼泊尔	免费热线	8000010153
菲律宾	免费热线	180013220558
中国台湾	免费热线	801128131
泰国	免费热线	1800019075
泰国	免费热线	1800019083
土耳其	免费热线	8006212363
美国	免费热线	18882053318
越南	本地	2844581378

4. 邮寄地址

"Department for Sustainability in the Supply Chain"
 c/o Ford Werke GmbH
 Henry-Ford Street 1
 50735 Cologne
 Cologne, Germany

5. 其他选项

福特努力降低准入门槛，以确保特别弱势群体（如儿童或不识字之人）能够轻松访问我们的申诉程序。因此，福特会定期审查我们的申诉程序的现有渠道是否充足和/或可改进，例如，是否需要改进应用、增加其他语言等。

除了上述提到的渠道，我们还提供可用于提交或追踪申诉的其他选项:

- 申诉人可向他人借用手机、笔记本电脑或平板电脑来访问 RBA Voices，只要他们写下或记住登录详情，他们就可以从任何手机或笔记本电脑/平板电脑访问它。

- 本地民间社团和其他利益相关者也可以选择通过我们的公共 Web 表单代表任何其他人士提交反馈，只要他们在表单中确认具体的工厂且有证据表明该工厂处于我们的供应链之中;
- 员工代表也可代表其他人士提交反馈，只要他们在表单中确认具体的工厂且有证据表明该工厂处于我们的供应链之中。

申诉流程使用的语言

申诉机制的工作语言通常为德语和英语，主要由“供应链可持续发展团队”（以下简称“SCS 团队”）使用。福特努力根据要求以申诉人的语言进行沟通，Worker's Voices 应用或 Web 表单中提供了支持各种不同语言的翻译工具。

身份保密

提交的申诉仅由专业和集中管理的“SCS 团队”处理。只有此部门才可访问和处理申诉并与申诉人沟通。受委托处理申诉的员工经过专门训练，以确保所提交的信息对内部部门或外部联系人保密。此规定尤其适用于个人数据。

我们始终致力于对申诉人的身份保密，并确保有效保护申诉人免受因申诉而遭受不利影响或处罚，同时遵守任何适用的本地法律和法规（包括法定或监管方面的披露要求，例如主管当局要求提供信息）以及数据隐私法律和法规。

所有已提交的申诉（无论是否匿名）都将根据以下程序处理。

申诉机制的过程

03

9 - 单独流程步骤的概览和持续时间
10 - 确认收讫、文档记录和澄清事实
10 - 调查和教育措施、实施

11 - 申诉程序的完成
11 - 与申诉人/吹哨人沟通

申诉机制的过程

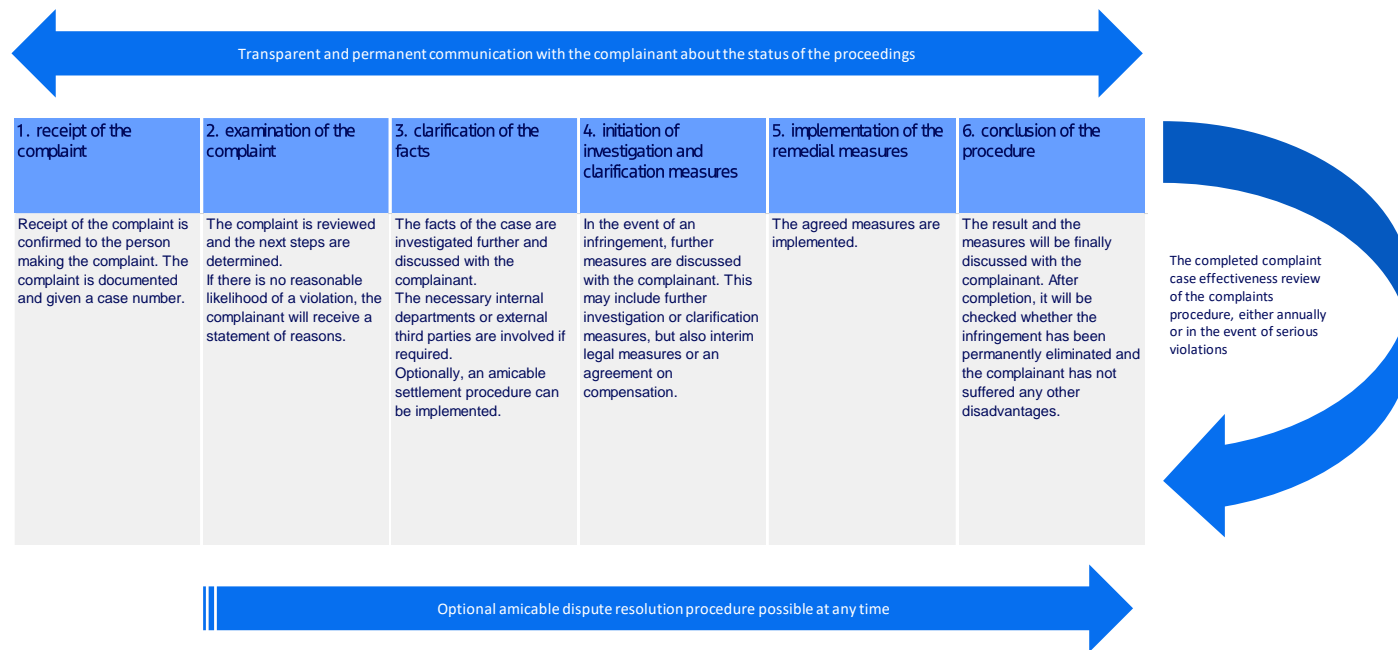
申诉机制的持续时间取决于各种因素，例如申诉人所提供信息的类型和范围、受影响人员或供应商的数量、侵权行为和申诉的详细程度等。

我们通常会尝试遵循以下时间期限：

- **流程第 2 步：** 在 24 小时或一个工作日（周一至周五）之内向申诉人确认收到申诉。
- **流程第 3 步：** 在 7 个工作日之内进行分类和转发。
- **流程第 4 步及后续步骤：** 调查期限不固定，申诉会定期更新。

单独流程步骤的概览和持续时间

A. 申诉机制流程显示如下，包括每个步骤的详情：



确认收讫、文档记录和澄清事实（第 1-3 步）

申诉人通过我们的举报渠道（二维码、网站表单或电话）提交申诉之后，他们会收到一份确认收讫函，包括一个案件编号以用于追踪。除了确认收讫函，申诉人还会收到以下信息：后续步骤，流程的时间表，以及他们因为善意举报违反政策或法律之行为而获得的权利和保护措施。

在使用网站表单时，申诉人必须记住登录详情以确保后续沟通。所有提交的申诉都会以匿名方式妥善处理。

我们的“SCS 团队”会对申诉执行初步审查。该步骤包括合理检查申诉详情以及所呈递事实的有效性。

此审查的目的是确定我们的直接或间接供应商在供应链内是否存在违法行为或渎职行为具有充足的可能性。为了最终评估是否存在涉嫌违反法律或受保护的法定地位之行为，可能有必要获取更多信息和/或咨询申诉人，以充分了解事实。

如有必要，我们会将程序的状态与后续步骤告知申诉人。申诉人可以使用审查编号或通过应用随时访问他们的申诉、状态、时间表以及案件的其他细节。

我们会与申诉人讨论案件的事实（如果请求并非匿名提出），以加深对案件的了解，并让申诉人对申诉流程保持信心。

如果出现合适的迹象，“SCS 团队”可为申诉人提供一个友好的和解程序。此程序的目的是引导涉事方在一个中立第三方的协助下达成解决方案（例如，调节程序）。此外，在后续程序中启动更大范围的调查之前，可减少涉事方的成本。

调查和教育措施、实施（第 4-5 步）

如果确定了违反法律或受保护的法定地位之行为具有足够的可能性，则“SCS 团队”会审查需要采取哪些后续步骤。其中包括进一步的澄清和调查措施，以便充分界定案件事实和违法行为。

这些步骤的处理和协调由“SCS 团队”专门执行，该团队由合格且经验丰富的员工组成，他们独立启动后续步骤并遵守保密准则。他们有权执行深入调查，并将申诉转发给其他部门或者让这些部门（例如法务部、采购部或独立的第三方）参与调查。还可以考虑采取临时措施或初步的法律行动。

在申诉已经过审查和正确分类后，团队开始执行补救流程。补救流程的持续时间因案件而异，因为各方都需要参与进来，以便了解案情、结束违法行为或申诉，并制定一个长期方案来避免将来发生类似情况。

如果申诉人不同意所沟通的流程，我们始终会提供“升级上报”选项。在此情况下，会引入独立的第三方来调解，还可能涉及其他利益团体。第三方为责任商业联盟（Responsible Business Alliance, RBA），自 2004 年成立以来，它是世界上最大的致力于在全球供应链中维持企业社会责任的公司协会（[责任商业联盟](#)）。

规划的补救措施会与申诉人讨论，且如有必要，会达成一项赔偿协议。然后再实施措施。

申诉机制的完成（第 6 步）

如果存在违法行为或管理不当行为的可能性不足，则申诉程序在流程的前几个阶段就可能中止。在讨论之后，我们会将此信息告知申诉人。同时也会声明和解释中止的原因。如果因为实际原因（例如，缺乏可用性）或实质性原因（例如，无法澄清了解或缺乏证据）而无法充分澄清案件事实或与申诉人进行讨论，则程序也可能中止。

如果后续措施显示发生违法或滥用行为存在充分的可能性，则“SCS 团队”将准备合理且适当的措施和公司决策，以立即结束已确定的违法或滥用行为，并排除未来再次发生违法行为的可能性。

已经实施并完成所有后续措施后，申诉会被存档。我们会将包含结果的一份摘要提供给申诉人。申诉人可以提供反馈，也可以升级上报案件。

为了改进内部风险分析流程和潜在的特别举措，所获取的信息会用于审查以及（在必要时）调整内部流程和程序。

与申诉人/吹哨人沟通

在程序的所有步骤中，福特会尝试确保与申诉人进行透明和永久性的沟通。申诉人应当有权随时了解程序步骤，并能够追踪进展情况。

申诉机制的一般原则

04

13 - 保护申诉人免受歧视

13 - 基本程序原则

申诉机制的一般原则

保护申诉人免受歧视

我们通过对员工进行适当培训，确保他们意识到，即使出现对申诉人可能存在歧视或其他报复行为的最轻微迹象，也应当积极进行干预。在公司可采取措施的范围内，我们将提出措施以最佳方式保护申诉人免受不利影响或处罚。

此外，申诉人可以随时将案件升级上报，即使在申诉程序已经结束和关闭之后也是如此，例如，如果他们因为所提交的申诉遭受报复之时。

我们明确不会容忍针对申诉人的任何报复措施或恐吓和歧视。

基本程序原则

公平程序和比例性原则

申诉程序、调查措施以及因为可能的违法行为而采取的预防或补救措施皆符合适用法律。调查基于中立原则执行，且只会考虑合法使用的信息。

确定事实的所有流程步骤和措施都遵循适当性和有效性原则。这意味着这些措施必须是合适、必要和恰当的，以便有效地实现预定目标。

申诉官

福特已经建立了一个集中管理的“SCS 团队”来确保有效执行申诉程序。这些员工经过培训且已获得专业资质。他们以适当的独立性和公正性水平履行职责，不受他人指示并有义务对信息保密。

如果您还有任何问题，请随时联系我们。

邮寄地址：

"Supply Chain Sustainability"
c/o Ford Werke GmbH
Henry-Ford Street 1
50735 Cologne
Cologne, Germany

申诉程序的年度和/或特别审查

我们的申诉程序（包括本程序文档）至少每年会接受一次有效性审查。我们还会对每个执行的申诉程序进行特别流程审查，例如：

- **合法性和可及性：**职责是否得到明确规定，举报渠道是否充分或需要调整？
- **可预测性和平衡：**单独流程步骤的指定时间范围是否仍然合适？是否向潜在的目标群体提供了足够的信息？
- **透明性：**是否与吹哨人进行了透明的沟通以持续获得反馈？

- **尊重人权和开放对话：**实施的补救措施是否符合人权标准？是否与申诉人进行了充分的沟通，即使是在程序已经完成之后？

数据保护法规

此流程文档和申诉的处理（包括通过在线申诉提交系统收集、使用和披露个人数据）遵循《一般数据保护条例》的规则。

有关更多详情，请访问以下链接：

[数据保护和法律信息概览 \(ford.de\)](https://ford.de)

商业机密

无论申诉机制的要求如何，福特的商业机密和业务秘密（特别是应当保密的文档和信息）都应得到充分保护。

申诉机制的法律基础、成本

在此所述的申诉程序涵盖了关于供应链企业尽职调查的法律框架内的申诉，并符合《吹哨人保护法》的要求。

福特还制定了其他申诉程序，如吹哨人举报程序。如果提出的申诉与此程序无关，则我们的“部门”会确保将这些申诉转发给相关部门。

申诉人不会因为使用了申诉机制而产生任何成本。但是，福特不会承担申诉人在申诉机制的过程中产生的任何成本，如差旅费或律师费。

Ford