



投诉程序规则

GESCO SE

根据《供应链尽职调查法》(LkSG) 第 8 条

版本：2023 年 11 月 28 日

目录

A. 导言	3
B. 什么人可以提出投诉?	3
C. 在何种情况下可以提交投诉?	5
D. 可以在哪里提交投诉?	8
E. 提交投诉是否需要任何费用?	8
F. 如何撰写投诉?	9
G. 可以使用哪些语言提交投诉?	9
H. 投诉程序具体是如何运作的?	9
I. 是否有友好解决争议的方式?	10
J. GESCO 集团投诉办公室有何能力?	10
K. 有哪些措施可以保护投诉人不受歧视?	11
L. 如何确保投诉程序的有效性?	11
M. 投诉程序是否符合数据保护、保密性和匿名性的要求?	12

A. 引言

I. 投诉程序的目的

保护人权和环境是 GESCO 集团开展业务活动的基本要求之一。

因此，GESCO 集团建立了一套投诉系统，相关各方和其他人可以通过该系统，举报由 GESCO 集团公司或其供应商实施的（可能）侵犯人权和某些环境资产的行为。

该投诉系统根据《供应链尽职调查法》建立，该法于 2024 年 1 月 1 日起适用于 GESCO 集团，¹同时也是对集团根据《举报人保护法》建立的举报人系统的补充²。

该投诉系统的目的是让 GESCO 集团公司可以在人员或某些环境资产实际受到损害之前，针对即将发生的侵犯人权和环境的行为采取措施（**预警系统**）。如果已经发生了侵犯人权或环境资产的行为，投诉系统有助于尽可能防止再次发生同类侵权行为或尽量减少损害后果（**补救措施**）。

II. 本程序规则的目的

本程序规则说明

- 哪些人可以提交投诉、
- 在何种情况下可以提交投诉、
- 可在何处提交投诉、
- 提交投诉的方式、
- 如何保护投诉人免受可能的不利影响，以及
- GESCO 集团公司将如何处理投诉。

本程序规则旨在落实《供应链尽职调查法》第 8 条的要求。

B. 什么人可以提出投诉？

I. 每个人

原则上，每个人都有权提出投诉（即“**人人均等权利**”）。

¹2021 年 7 月 16 日版的《防止供应链侵犯人权行为的企业尽职调查法》（供应链企业尽职调查法，LkSG）（《官方法律公报》第一卷，第 2959 页）。

²2023 年 5 月 31 日《加强举报人保护法》（《举报人保护法》，HinSchG）（《官方法律公报》，2023 年第一卷第 140 条）。

例如，任何人如果认为自己的人权受到或可能受到 GESCO 集团公司（自身业务领域）或其供应商（供应链）的侵犯，都可以提出投诉。这同样适用于认为 GESCO 集团公司（自己的业务领域）或其供应商（供应链）已实施或可能实施某些环境违规行为的所有人（**直接相关人**）。因此，有权提出投诉的人员包括例如：

- GESCO 集团公司**内部员工**、
- **GESCO 集团公司直接或间接供应商**的员工、
- GESCO 集团公司所在地或 GESCO 集团公司供应商所在地的**当地居民**。

无法律行为能力者也有权提出投诉。例如，这适用于受**童工**和**强迫劳动**影响的未成年人。如果这些人提出投诉，GESCO 集团公司将确保在投诉对象需要的情况下为未成年人安排一名投诉顾问。

此外，未直接受到风险或违法行为影响的人（**非直接相关人**）也可以提出投诉。也可以代表直接相关人员提出投诉。

II. 法律实体；个私协会

法人实体和个私协会（如合伙企业）也有权提出投诉。这些人可以是直接相关人，也可以是直接相关人中的代表。此处所指的投诉人例如包括：

- **工会**，代表其成员就 GESCO 集团公司直接供应商侵犯结社自由的行为提出投诉，
- **媒体代表**，例如就 GESCO 集团公司在国外某地所造成的环境风险提出投诉，
- **对 GESCO 集团公司间接供应商违反强迫劳动禁令的行为提出投诉的民间社会组织**。

也可**联合提交**举报。尤其是**大量个体**受到相同风险或类似违规行为**影响**的情况，例如以下情况：

- 违反薪酬公平、
- 违反职业安全法规、
- 系统性歧视、
- 性骚扰、
- 非法掠夺土地、
- 环境污染。

C. 在何种情况下可以提交投诉？

I. (可能) 侵犯人权或某些环境资产

根据《供应链尽职调查法》第 2 条第 2 款和《供应链尽职调查法》第 3 款，投诉可涉及 GESCO 集团公司的经济活动所引起的侵犯人权或环境义务的风险迹象以及违反人权或环境义务的行为。

II. 什么是侵犯人权行为和侵犯人权风险？

如果 GESCO 集团公司或 GESCO 集团供应商违反了以下禁令，或者根据实际情况推测可能违反了以下禁令，则存在侵犯人权的风险或侵犯人权的行为：

1. 雇佣童工（通常禁止雇用 15 岁以下儿童）、
2. 强迫劳动、
3. 奴役、性剥削、
4. 无视企业所在地法律规定的劳动保护条例、
5. 扣发适当工资、
6. 使用私人或公共安保力量，且控制不当，从而违反禁止酷刑或有辱人格的待遇等规定、
7. 污染土壤、水、空气和过度用水、
8. 非法驱逐或剥夺土地、森林或水源、
9. 任何可能造成以下后果的行为或不作为：以特别严重的方式对受保护的 legal 地位产生不利影响，而且违法性质非常明显（一般条款）。

III. 什么是侵犯某些环境资产和环境义务的风险？

如果 GESCO 集团公司或 GESCO 集团供应商违反了以下禁令，或者根据实际情况推测可能违反了以下禁令，则存在侵犯环境义务的风险或侵犯环境义务的行为：

1. 禁止在生产过程中使用汞、
2. 禁止不当处理汞废物、
3. 禁止生产和使用某些化学品和持久性有机污染物、
4. 禁止以不符合环保要求的方式处理、收集、储存和处置废物、
5. 禁止出口和进口某些危险废物。

IV. 哪些人一定会（可能会）参与受理侵犯人权或环境的行为？

必须是由 GESCO 集团公司或 GESCO 集团公司的供应商导致侵犯人权或环境资产或造成人权或环境风险。包括以下情况：

- **GESCO 集团公司**本身侵犯对人权或 GESCO 集团所属特定环境资产的保护或者有侵犯风险：

1. AstroPlast (<https://www.astroplast.de>):

AstroPlast Kunststofftechnik GmbH & Co.KG, Meschede, Deutschland
AstroPlast Verwaltungs GmbH, Meschede, Deutschland

2. Dörrenberg / Saglam/ Tremblay/ Middle Kingdom (<https://www.doerrenberg.de>):

Dörrenberg Edelstahl GmbH, 恩格尔斯基兴, 德国

Dörrenberg Tratamientos Termicos S.L. Alasua, 纳瓦拉, 西班牙

Saglam-Metal Sanyı ve Ticaret A.S., Şekerpınarı-Çayıröva, 科贾埃利, 土耳其

Doerrenberg Special Steel Corp., 马其顿, 俄亥俄州, 美国

Tremblay Tool Steels LLC., 马其顿, 俄亥俄州, 美国

Doerrenberg Real Estate LLC., 克利夫兰, 俄亥俄州, 美国

Doerrenberg Special Steels PTE. Ltd., 德國中心, 新加坡

Doerrenberg International PTE. Ltd., 德國中心, 新加坡

道博特殊钢（台湾）有限公司道, 中国台湾省台北市

Doerrenberg Special Steels Korea Co. Ltd., Jeongwang-dong, 韩国

Middle Kingdom Special Steels PTE. Ltd., 德國中心, 新加坡

嘉善道博模具贸易有限公司, 中国嘉善

3. Funke (<https://www.franzfunke.de>):

Franz Funke Zerspanungstechnik GmbH & Co. KG, 孙登, 德国

Franz Funke Verwaltungs GmbH, 孙登, 德国

4. INEX / Sommer & Strassburger/ Hubl (<https://www.inex-solutions.de>):

INEX - solutions GmbH, 布雷滕, 德国

Sommer & Straßburger Edelstahlanlagenbau GmbH, 布雷滕, 德国

So-Stra Verwaltungs GmbH, 布雷滕, 德国

Hubl GmbH, 恩茨河畔法伊英根, 德国

5. Kesel (<https://www.kesel.com>):

Georg Kesel GmbH & Co.KG, 肯普滕, 德国

Kesel & Probst Verwaltungsgesellschaft mbH, 肯普滕, 德国

Kesel International GmbH, 肯普滕, 德国

凯瑟机械（嘉善）有限责任公司, 中国嘉兴市嘉善县

Kesel North America, LLC, 简斯维尔, 威斯康辛州, 美国

6. MAE (<https://mae-group.com>):

MAE Maschinen- und Apparatebau Götzen GmbH, 埃尔克拉特, 德国

MAE Amerika GmbH, 埃尔克拉特, 德国

MAE-Eitel, Inc., 奥威格斯堡, 宾夕法尼亚州, 美国奥威格斯堡, 宾夕法尼亚州, 美国

德国 MAE 机械仪器格岑有限责任公司北京代表处，中国北京

7. Pickardt & Gerlach (PGW)/ Hekhorn (<https://www.pgwpwgw.de>):

Pickhardt & Gerlach GmbH & Co.KG, 芬嫩特罗普, 德国

Hekhorn Verwaltungs-GmbH, 芬嫩特罗普, 德国

Hekhorn Immobilien GmbH, 芬嫩特罗普, 德国

8. Setter / Q-Plast/ SQG/ HRP (<https://www.setter-germany.com>):

Setter Holding GmbH, 埃默里希, 德国

Setter GmbH & Co Papierverarbeitung, 埃默里希, 德国

Q-Plast GmbH & Co. Kunststoffverarbeitung, 埃默里希, 德国

Q-Plast Beteiligungs-GmbH, 埃默里希, 德国

Setterstix Inc., Fountain Inn, 南卡罗来纳州, 美国

SQG Verwaltungs-GmbH, 埃默里希, 德国

SETTERSTIX de Mexico, S.A.de C.V., 圣路易斯波托西州, 墨西哥

HRP-Leasing GmbH, 埃默里希, 德国

9. SVT/ CONNEX/ BAV (<https://www.svt-gmbh.com>):

SVT GmbH, 施韦尔姆, 德国

SVT APAC Pte. Ltd., 新加坡

CONNEX SVT Inc., 凯蒂, 休士顿, 德克萨斯州, 美国

BAV- Tabbanya Kft, 陶陶巴尼奥, 匈牙利

10. United MedTec/ Amtrion/ Tragfreund/ Haseke (<https://www.amtrion.de>):

United MedTec Holding GmbH, 波尔塔韦斯特法利卡, 德国

AMTRION GmbH, 波尔塔韦斯特法利卡, 德国

Tragfreund GmbH, 波尔塔韦斯特法利卡, 德国

Haseke Beteiligungs-GmbH, 波尔塔韦斯特法利卡, 德国

AMTRION USA Inc., 南卡罗来纳州, 美国

- GESCO 集团公司的**直接供应商**（如钢铁、化学品、金属板、塑料供应商）违反或可能违反人权保护或某些环境资产的规定,
- GESCO 集团公司的**间接供应商**违反或可能违反保护人权或某些环境资产的规定；间接供应商是指所有本身不向 GESCO 集团公司供货，但其产品（例如金属板直接供应商向 GESCO 所交付的金属板）通过直接供应商供应到 GESCO 集团公司中。

IV. 什么情况下投诉会被驳回？

如果明显不存在侵犯人权或违反某些环境商品的行为，或者 GESCO 集团公司或 GESCO 集团公司的供应商均未实施此类违法行为，则 [GESCO 集团投诉办公室](#) 可拒绝受理投诉。此外，纯属虚构或滥用投诉系统的投诉也可能被驳回。

在这种情况下，[GESCO 集团投诉办公室](#)将不再进一步处理投诉内容。投诉人将被告知投诉被驳回的情况及其原因。

D. 可以在哪里提交投诉？

I. 网站

投诉和举报人最初可以选择[直接](#)通过 [GESCO 集团公司的网站](#)提交投诉和举报。在“人权和环境风险”选项卡下有一个[输入界面](#)，可在此提交投诉。

II. 个人联系方式

投诉人和举报人也可以向 GESCO 集团[内部投诉办公室](#)投诉；[内部投诉办公室](#)的联系人是 GESCO 集团的外部监察员和 **GESCO SE** 的一名合格代表。您可以通过以下联系方式联系他们：

1. 内部投诉办公室 I：

Compliance Officer Services Legal
Rechtsanwalt Stephan Rheinwald
Telemannstraße 22
53173 Bonn
电话：0228/ 35036291
手机：+49 171 7722906
电子邮件：s.rheinwald@cos-legal.eu

2. 内部投诉办公室 II：

GESCO SE
Syndikusanwalt Alex Stillie
Legal Counsel der GESCO SE
Johannisberg 7, 42103 Wuppertal
手机：+49 173 6049324
hinweise@GESCO.de

E. 提交投诉是否需要任何费用？

提交投诉是免费的。唯一的例外是 GESCO 集团投诉系统技术联系人的个人费用（电话、网络等）。

F. 如何撰写投诉？

用简单的文字描述投诉内容即可。投诉内容应包含足够具体的信息，以澄清相关问题。

G. 可以使用哪些语言提交投诉？

可以使用 GESCO 集团供应链所有常用的语言来使用 GESCO 集团的投诉系统。投诉人可以在 [GESCO 集团公司网站](#) 上查询有哪些语言。

H. 投诉程序具体是如何运作的？

投诉程序包括以下步骤：

I. 确认收到投诉并与举报人保持联系

[GESCO 集团投诉办公室](#) 向投诉人确认收到投诉，并记录从初次联系到投诉程序结束的投诉过程。此外，[GESCO 集团投诉办公室](#) 还向投诉人告知以下通用程序。还将告诉投诉人，他们有权受到保护，不会因投诉而受到惩罚或歧视。还将告诉投诉人，也可以使用其他正式的投诉程序。

II. 投诉审查

[GESCO 集团投诉办公室](#) 之后会检查所提交的投诉是否属于投诉程序的范围。如果不属于，投诉办公室将告知举报人，并简要解释原因。

III. 澄清事实

如果投诉属于投诉程序的范围，[GESCO 集团投诉办公室](#) 将与投诉人讨论具体情况，以便更好地了解所述问题。还将讨论投诉人预期可以采取哪些措施来防止侵犯人权或某些环境资产（**预防措施**）。如果已经发生侵犯人权或某些环境资产的行为，[GESCO 集团投诉办公室](#) 将与投诉人讨论他认为有哪些措施可以防止进一步的侵权行为或减轻已发生侵权行为的损害（**补救措施**）。在此过程中得出的结论将作为制定投诉解决方案的依据。

IV. 与举报人共同制定解决方案

[GESCO 集团投诉办公室](#) 将与投诉人持续对话，以便投诉人就如何通过**预防或补救措施**来解决所投诉问题提供**建议**。

V. 执行约定的措施

GESCO 集团的相关公司随后将执行商定的预防或补救措施。

VI. 审查已执行的措施并结束投诉程序

[GESCO 集团投诉办公室](#)将与举报人一起对所取得的结果进行评估。

VII. 后续行动和确保不发生报复行为

[GESCO 集团投诉办公室](#)监督是否对投诉人采取了报复行为。

VIII. 投诉程序示意图

1. 收到投诉	2. 审查投诉或举报	3. 澄清事实	4. 与举报人共同制定解决方案	5. 补救措施	6. 审查和结案	7. 有效性检查
向举报人确认收到举报并记录。	审查投诉，确定下一步程序和责任。 如果拒绝受理，举报人将收到一份理由说明。	投诉办公室与举报人讨论案情并进行详细审查。	在步骤 3 的基础上，与举报人对话，制定补救措施建议。	实施和跟进商定的补救措施。	与举报人一起评估所取得的成果。 向举报人/投诉人告知程序结束。	每年都会对程序的有效性进行审查，也会进行特别审查。 如有必要，将对程序进行调整或采取补救措施。 进行检查以确保不存在报复性行为。

I. 是否有友好解决争议的方式？

GESCO SE 不提供友好解决争议的可选程序，但会参考官方投诉程序的决定。

J. GESCO 集团投诉办公室有何能力？

GESCO [集团投诉办公室](#)在个人和专业适合性以及时间可用性方面都有能力处理按照本程序规则收到的投诉。

GESCO 集团投诉办公室是一个独立的机构，在履行其任务时保持公正和独立，即不受任何指令的约束。此外，[GESCO 集团投诉办公室](#)有义务保密。

GESCO 集团通过下列方法，来确保满足执行这些行为的前提条件，即：确保由内部和外部拥有足够资质的律师处理投诉，这些律师被任命为律师或内部律师，并且遵守公正、不受指示和保密的职业义务。

K. 有哪些措施可以保护投诉人不受歧视？

GESCO 集团公司已采取多项措施，防止投诉人因提交投诉而处于不利地位或受到处罚。

除其他外，GESCO 集团在《行为准则》和有关《供应链尽职调查法》的政策声明中明确表示，绝不容忍对提出投诉或举报的举报人进行报复的行为。为了强调这一立场，在特定情况下，如果 GESCO 集团公司成员或供应商对举报人进行了明显的报复或造成了其他不利影响，则将对其实采取具体的**惩处**。

L. 如何确保投诉程序的有效性？

GESCO SE 将与 [GESCO 集团投诉办公室](#) 一起至少每年审查一次本投诉程序的有效性，尤其是通过 [GESCO 集团投诉办公室](#) 的反馈进行临时审查。

根据联邦经济和出口管制局 (BAFA) 于 2022 年 10 月发布的投诉程序指导原则，投诉程序的有效性根据以下**两个关键问题**进行评估：

1. *该程序在多大程度上允许并鼓励相关目标群体在违反义务之前就提出投诉？*
2. *该程序在多大程度上有助于避免对举报人造成损害，或在实际发生违反职责的情况下制定适当的补救措施？*

GESCO SE 将特别借助以下关键数据来审查以下**关键问题**：

- 投诉数量、
- 全球和地区投诉分配情况，同时考虑到具体的供应链、
- 投诉渠道的可及性（技术、语言等）信息
- 投诉类型（如经常举报某些风险、违规行为）、
- 投诉人的身份（某些群体的成员，如自己的员工、直接或间接供应商的员工等）、
- 解决投诉平均所需的时间、
- 投诉人对投诉处理的满意度。

每年的《供应链尽职调查法》报告都会汇报有关投诉程序有效性的调查结果。

M. 投诉程序是否符合数据保护、保密性和匿名性的要求？

I. 数据保护

只要是在投诉程序期间收集的个人信息，其**收集、处理、传输和存储**均符合数据保护规定。根据《供应链尽职调查法》第 10 条第 1 款的规定，将安全地记录和存储这些数据。

II. 保密性、匿名性

在完整的投诉程序中，始终对投诉和举报进行**保密**处理。

如果投诉人不希望**披露其身份**，则不会向 GESCO 集团公司或 GESCO 集团公司的供应商披露投诉人的身份。在投诉程序结束后，也会确保提供身份保护。

但是，如果因**法律义务**（如作为刑事诉讼的一部分）而**不得不披露身份**，则不能提供身份保护。

必要时，投诉人提供的信息也可作为涉及投诉的 GESCO 集团公司**内部调查**或涉及投诉的 GESCO 集团公司供应商**外部调查**的**依据**。

出版信息

Herausgebende Gesellschaft

GESCO SE
Johannisberg 7
42103 Wuppertal

部门

合规

版本

2023 年 11 月