



GESCO SE

投訴程序規章

依據《供應鏈盡職調查法》(LkSG) 第 8 條

版本：2023 年 11 月 28 日

目錄

A. 引言	3
B. 誰可以提出投訴?	3
C. 在什麼情況下可以提出投訴?	5
D. 可以在哪裡提出投訴?	7
E. 提出投訴需要支付費用嗎?	8
F. 如何表述投訴?	8
G. 可以使用哪些語言提出投訴?	8
H. 投訴流程具體如何進行?	8
I. 有無可能透過友好方式解決爭議?	9
J. GESCO 集團投訴辦公室具備哪些能力?	10
K. 有哪些措施可以保護投訴人不被歧視?	10
L. 如何確保投訴程序的有效性?	10
M. 投訴程序是否注重資料保護、保密性和匿名性?	11

A. 引言

I. 投訴程序之目的

於 GESCO 集團公司而言，保護人權和環境是其經濟活動的基本前提之一。

因此，GESCO 集團建立投訴系統，相關人員以及其他人員皆可透過此系統舉報可能的侵害人權和某些環境資產的行為，前提是這些 (可能的) 侵害是由 GESCO 集團公司或其供應商所實施。

此投訴系統依據自 2024 年 1 月 1 日起適用於 GESCO 集團的《供應鏈盡職調查法》¹ 建立，對集團現有依據《舉報人保護法》² 的舉報人系統進行補充。

投訴系統之目的在於，讓 GESCO 集團公司有機會在人員或某些環境資產真正遭受侵害之前針對即將發生的人權和環境侵害行為採取行動 (**預警系統**)。若已發生侵害人權或相關環境資產的行為，此投訴系統有助於盡可能防止同類侵權行為再次發生或者盡量減少損害後果 (**補救措施**)。

II. 本程序規章之目的

本程序規章規定下列事項：

- 誰可以提出投訴，
- 在什麼情況下可以提出投訴，
- 可以在哪裡提出投訴，
- 如何提出投訴，
- 如何保護投訴人免受任何不利影響，以及
- GESCO 集團公司如何處理投訴。

本程序規章用於實施 LkSG 第 8 條的規定。

B. 誰可以提出投訴？

I. 每個人

原則上，每個人都有提出投訴的權利 (所謂的「**公共權利**」)。

因此，任何人只要認為自己的人權遭受了或可能遭受 GESCO 集團公司 (自己的業務部門) 或其供應商 (供應鏈) 侵害，便可提出投訴。若有人認為 GESCO 集團公司 (自己的業務部門) 或其供應商 (供應鏈) 實施了或可能實施侵害環境的行為，則適用相同規定 (**直接相關人員**)。例如下列人員有權投訴：

- GESCO 集團公司自己的員工，
- GESCO 集團公司直接或間接供應商的員工，
- 居住於 GESCO 集團公司駐地當地或 GESCO 集團公司供應商駐地當地的居民。

¹ 防止供應鏈中侵害人權行為的企業盡職調查法 (《供應鏈盡職調查法》 - LkSG), 2021 年 7 月 16 日 (BGBl. I S. 2959)。

² 加強舉報人保護的法律 (《舉報人保護法》 - HinSchG), 2023 年 5 月 31 日 (BGBl. 2023 I 第 140 號)。

無法律行為能力的人也有權提出投訴。例如，這適用於涉及童工和強迫勞動的**未成年人**。如果這些人提出投訴，GESCO 集團公司將在投訴主題要求的範圍內確保未成年人獲得投訴援助。

此外，未直接遭受風險或傷害的人 (**非直接相關人員**) 也有權提出投訴。也可以代表直接相關人員提出投訴。

II. 法人；人民團體

法人和人民團體 (例如合夥企業) 也有權提出投訴。他們可以是直接相關者，也可以代表直接相關者提出投訴。這種意義上的投訴人可以是下列人員：

- **工會**代表其成員就 GESCO 集團公司的直接供應商無視結社自由提出投訴，
- **媒體代表**例如指出 GESCO 集團公司外國駐地存在環境風險，
- **民間社會組織**就 GESCO 集團公司的間接供應商違反強迫勞動禁令提出投訴。

也可**聯合舉報**。這尤其適用於**大量個人**遭受相同風險或類似傷害的情況，例如：

- 違反同工同酬，
- 職業安全規範，
- 系統性歧視，
- 性騷擾，
- 非法侵佔土地，
- 環境污染。

C. 在什麼情況下可以提出投訴？

I. (可能) 侵害人權或某些環境資產

根據 LkSG 第 2 條第 2 款和 LkSG 第 3 款，投訴可能涉及舉報人權或環境風險以及違反人權或環境義務的行為，只要它們是由 GESCO 集團公司的經濟行為所造成。

II. 人權侵害和人權風險是何意義？

若 GESCO 集團公司或 GESCO 集團公司的供應商違反下列禁令，或者由於實際情況有充分的可能性即將違反下列禁令，則存在人權風險或人權侵害：

1. 童工 (通常禁止僱傭 15 歲以下的兒童)，
2. 強迫勞動，
3. 奴役，性剝削，
4. 違反就業地法律規定的勞動保護規定，
5. 扣留合理工資，
6. 使用私人或公共安保力量而約束不力，並且尤其禁止酷刑或有辱人格的對待，
7. 污染土地、水域、空氣和過度用水，
8. 非法驅逐或強占土地、森林或水域，
9. 任何可能特別嚴重影響受保護法律地位並且其違法性明顯的行為或不作為 (一般條款)。

III. 侵害某些環境資產和環境風險是何意義？

若 GESCO 集團公司或 GESCO 集團公司的供應商違反下列禁令，或者由於實際情況有充分的可能性即將違反下列禁令，則存在環境風險或環境侵害：

1. 禁止在製造過程中使用汞，
2. 禁止不當處理汞廢物，
3. 禁止生產和使用某些化學品和持久性有機污染物，
4. 禁止對廢物進行非環保的處理、收集、存儲和處置，
5. 對某些危險廢物進出口的多項禁令。

IV. (可能的) 人權或環境侵害的行為者必須是誰？

侵害人權或環境資產或者造成人權或環境風險的行為者必須是 GESCO 集團公司或者 GESCO 集團公司的供應商。包括下列情況：

- **GESCO 集團公司**自己侵害或即將侵害對人權或某些環境資產的保護；GESCO 集團公司包括：
 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, 恩格爾斯基興, 德國
Dörrenberg Tratamientos Termicos S.L. Alasua, 納瓦拉, 西班牙

- Saglam-Metal Sanyı ve Ticaret A.S., Şekerpınarı-Çayıröva, 科賈埃利, 土耳其
 Doerrenberg Special Steel Corp., 馬其頓, 俄亥俄州, 美國
 Tremblay Tool Steels LLC., 馬其頓, 俄亥俄州, 美國
 Doerrenberg Real Estate LLC., 克利夫蘭, 俄亥俄州, 美國
 Doerrenberg Special Steels PTE.Ltd., 德國中心, 新加坡
 Doerrenberg International PTE.Ltd., 德國中心, 新加坡
 道博特殊鋼(台灣)有限公司, 台灣台北市
 Doerrenberg Special Steels Korea Co. Ltd., Jeongwang-dong, 韓國
 Middle Kingdom Special Steels PTE. Ltd., 德國中心, 新加坡
 嘉善道博模具貿易有限公司, 中國嘉善
- 3. Funke** (<https://www.franzfunke.de>) :
 Franz Funke Zerspanungstechnik GmbH & Co. KG, 孫登, 德國
 Franz Funke Verwaltungs GmbH, 孫登, 德國
- 4. INEX / Sommer & Strassburger/ Hubl** (<https://www.inex-solutions.de>) :
 INEX - solutions GmbH, 布雷滕, 德國
 Sommer & Straßburger Edelstahlanlagenbau GmbH, 布雷滕, 德國
 So-Stra Verwaltungs GmbH, 布雷滕, 德國
 Hubl GmbH, 恩茨河畔法伊英根, 德國
- 5. Kesel** (<https://www.kesel.com>) :
 Georg Kesel GmbH & Co.KG, 肯普滕, 德國
 Kesel & Probst Verwaltungsgesellschaft mbH, 肯普滕, 德國
 Kesel International GmbH, 肯普滕, 德國
 凱瑟機械(嘉善)有限責任公司, 中國嘉興市嘉善縣
 Kesel North America, LLC, 簡斯維爾, 威斯康辛州, 美國
- 6. MAE** (<https://mae-group.com>) :
 MAE Maschinen- und Apparatebau Götzen GmbH, 埃爾克拉特, 德國
 MAE Amerika GmbH, 埃爾克拉特, 德國
 MAE-Eitel, Inc., 奧威格斯堡, 賓夕法尼亞州, 美國
 德國 MAE 機械儀器格岑有限責任公司北京代表處北京, 中國
- 7. Pickardt & Gerlach (PGW)/ Hekhorn** (<https://www.pgwpgw.de>) :
 Pickhardt & Gerlach GmbH & Co.KG, 芬嫩特羅普, 德國
 Hekhorn Verwaltungs-GmbH, 芬嫩特羅普, 德國
 Hekhorn Immobilien GmbH, 芬嫩特羅普, 德國
- 8. Setter / Q-Plast/ SQG/ HRP** (<https://www.setter-germany.com>) :
 Setter Holding GmbH, 埃默里希, 德國
 Setter GmbH & Co Papierverarbeitung, 埃默里希, 德國
 Q-Plast GmbH & Co. Kunststoffverarbeitung, 埃默里希, 德國
 Q-Plast Beteiligungs-GmbH, 埃默里希, 德國
 Setterstix Inc., Fountain Inn, 南卡羅來納州, 美國
 SQG Verwaltungs-GmbH, 埃默里希, 德國
 SETTERSTIX de Mexico, S.A.de C.V., 聖路易斯波托西州, 墨西哥
 HRP-Leasing GmbH, 埃默里希, 德國

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

SVT GmbH, 施韋爾姆, 德國

SVT APAC Pte. Ltd., 新加坡

CONNEX SVT Inc., 凱蒂, 休士頓, 德克薩斯州, 美國

BAV- Tabbanya Kft, 陶陶巴尼奧, 匈牙利

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

United MedTec Holding GmbH, 波爾塔韋斯特法利卡, 德國

AMTRION GmbH, 波爾塔韋斯特法利卡, 德國

Tragfreund GmbH, 波爾塔韋斯特法利卡, 德國

Haseke Beteiligungs-GmbH, 波爾塔韋斯特法利卡, 德國

AMTRION USA Inc., Fountain Inn, 南卡羅來納州, 美國

- GESCO 集團公司的**直接供應商** (例如鋼鐵、化學品、金屬板材、塑膠的供應商) 侵害或即將侵害對人權或某些環境資產的保護,
- GESCO 集團公司的**間接供應商**侵害或即將侵害對人權或某些環境資產的保護 ; 間接供應商是指所有本身不向 GESCO 集團公司供貨, 但其產品透過直接供應商被提供給 GESCO 集團公司的供應商 (例如金屬板材被提供給 GESCO 集團公司的直接供應商, 直接供應商將這些板材提供給 GESCO 集團公司)。

IV. 什麼情況下可以駁回投訴？

如果明顯沒有侵害人權或某些環境資產, 或者此類侵害行為並非由 GESCO 集團公司或 GESCO 集團公司的供應商實施, 則 [GESCO 集團投訴辦公室](#) 可以駁回投訴。此外, 可以駁回純粹虛構或濫用的投訴。

在這些情況下, [GESCO 集團投訴辦公室](#) 將不會進一步處理投訴內容。投訴人將收到駁回投訴的通知及具體理由。

D. 可以在哪裡提出投訴？

I. 網站

投訴人和舉報人首先可以**直接**透過 [GESCO 集團公司的網站](#) 提出投訴和舉報。在「**人權和環境風險**」選項卡下方儲存有 **輸入遮罩**, 可在其中提交投訴。

II. 個人聯絡

投訴人和舉報人也可以向 **GESCO 集團的內部投訴辦公室** 提出投訴 ; 內部投訴辦公室的聯絡人是 GESCO 集團的外部申訴專員和 **GESCO SE** 的合格代表。您可透過下列聯絡方式與他們聯絡 ;

1. 內部投訴辦公室 I :

Compliance Officer Services Legal
Rechtsanwalt Stephan Rheinwald
Telemannstraße 22
53173 Bonn
電話：0228/ 35036291
手機：+49 171 7722906
電子郵件：s.rheinwald@cos-legal.eu

2.內部投訴辦公室 II：

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

E. 提出投訴需要支付費用嗎？

提出投訴無需支付任何費用。不包括與 GESCO 集團投訴系統進行技術聯絡所產生的個人費用 (電話費、上網費等)。

F. 如何表述投訴？

使用簡單話語表述投訴即可。舉報應包含能夠闡明相關事實的具體資訊。

G. 可以使用哪些語言提出投訴？

GESCO 集團允許以 GESCO 集團公司**供應鏈**中常見的**所有語言**來使用投訴系統。投訴人可在 [GESCO 集團公司的網站](#)上找到這些語言。

H. 投訴流程具體如何進行？

投訴流程按照下列步驟進行：

I. 確認收到並持續聯絡舉報人

[GESCO 集團投訴辦公室](#)向投訴人**確認**收到投訴並記錄從首次聯絡到投訴程序結束的整個投訴程序。此外，[GESCO 集團投訴辦公室](#)會告知投訴人常規程序以及預計的程序持續時間。投訴辦公室還會提請投訴人注意自己有權受到保護，不因提出投訴而遭受歧視或懲罰。此外，投訴辦公室會提請投訴人注意也可使用其他正式投訴程序。

II. 投訴審查

隨後，[GESCO 集團投訴辦公室](#) 審查所提交的投訴是否屬於投訴程序的適用範圍。如果不屬於適用範圍，投訴辦公室將告知投訴人這一情況並簡要澄清其見解。

III. 明晰事實

如果投訴屬於投訴程序的適用範圍，[GESCO 集團投訴辦公室](#) 將與投訴人討論所提出的事實，以更好地瞭解此事。在此過程中，還會討論投訴人對用於防止侵害人權或某些環境資產的可能措施有何期望 (預防措施)。如果已經發生侵害人權或某些環境資產的行為，[GESCO 集團投訴辦公室](#) 將與投訴人討論，可採取哪些措施來防止進一步的侵害或減輕已發生侵害所造成的後果 (補救措施)。此時所獲的結果可作為擬定投訴解決方案的基礎。

IV. 與舉報人一起擬定解決方案

[GESCO 集團投訴辦公室](#) 將持續與投訴人進行溝通交流，然後擬定透過預防與補救措施解決投訴的提案。

V. 實施商定措施

接下來，相關 GESCO 集團公司實施商定的預防和補救措施。

VI. 檢查已實施措施並結束投訴程序

然後 [GESCO 集團投訴辦公室](#) 將與舉報人一起評估所取得的結果。

VII. 後續跟蹤並確保防止報復措施

[GESCO 集團投訴辦公室](#) 保持監控，確保無針對投訴人的報復措施。

VIII. 投訴程序圖解

1. 收到投訴	2. 審查投訴或舉報	3. 明晰事實	4. 與舉報人一起擬定解決方案	5. 補救措施	6. 檢查並結束	7. 有效性檢查
向舉報人確認收到並進行記錄。	審查舉報並確定後續程序和責任劃分。 如果拒絕，應告知舉報人理由。	舉報辦公室與舉報人討論事實並進行全面審查。	與舉報人進行溝通交流，根據步驟 3 擬定補救提案。	實施並跟蹤商定的補救措施。	與舉報人一起評估所取得的結果。 告知舉報人/投訴人程序結束。	每年根據具體情況檢查程序有效性。 如有必要，應調整程序或所執行的補救措施。 監察並確保無報復措施。

I. 有無可能透過友好方式解決爭議？

GESCO SE 未提供以友好方式解決爭議的可選程序，但提及關於正式適用投訴程序的決定。

J. GESCO 集團投訴辦公室具備哪些能力？

就個人和專業能力及時間可用性而言，[GESCO 集團投訴辦公室](#)都有足夠的能力妥善處理根據本規章提出的投訴。

投訴辦公室行事公正且獨立，不受任何指示。除此之外，[GESCO 集團投訴辦公室](#)還具有保密義務。

為保證此類行動的前提條件，GESCO 集團選擇完全合格的內部和外部律師來處理投訴，他們被任命為律師和內部律師並且出於職業原因有義務保持公正、不受指示和保守秘密。

K. 有哪些措施可以保護投訴人不被歧視？

GESCO 集團公司已採取大量措施來防止投訴人因提出投訴而遭受歧視和懲罰。

GESCO 集團已在行為準則和 LKSG 的原則聲明中明確表示，絕不容忍任何因投訴或舉報而對投訴人採取的報復措施。為強調此立場，將擬定在舉報人明顯遭受報復或其他不利影響的情況下會對 GESCO 集團公司成員或供應商所採取的具體後果。

L. 如何確保投訴程序的有效性？

GESCO SE 會以每年至少一次的頻率根據具體情況和[GESCO 集團投訴辦公室](#)一起檢查投訴程序，特別是透過[GESCO 集團投訴辦公室](#)的對其有效性的反饋。

根據 2022 年 10 月聯邦經濟與出口管制局 (BAFA) 對投訴程序的指導，原則上可透過以下兩個關鍵問題評估投訴程序的有效性：

1. 該程序在多大程度上允許和鼓勵相關目標群體在失職行為發生之前提出舉報？
2. 該程序在多大程度上有助於避免對舉報人造成傷害或者為實際失職行為採取適當補救措施？

GESCO SE 將藉助下列**關鍵資料**來檢查這些關鍵問題：

- 投訴數量
- 考慮具體供應鏈的全球和區域投訴分佈，
- 關於投訴渠道可存取性 (技術、語言等) 的舉報，
- 投訴類型 (例如通常舉報某些風險、侵害行為)，
- 投訴人 (按人群劃分例如是自己的員工、直接或間接供應商的員工等)，
- 解決投訴的平均持續時間，
- 投訴人對投訴處理的滿意度。

每年將在 LKSG 報告中通報投訴程序有效性的結果。

M. 投訴程序是否注重資料保護、保密性和匿名性？

I. 資料保護

就投訴程序期間所記錄的個人資料而言，將在遵守**資料保護規定**的情況下收集、處理、傳輸和儲存這些資料。根據 LkSG 第 10 條第 1 款將記錄這些資料並妥善保存。

II. 保密性、匿名性

原則上在整個投訴程序中**保密**處理投訴和舉報。

如果投訴人不希望洩露身份，則既不會向 GESCO 集團公司也不會向 GESCO 集團公司的供應商透露**投訴人的身份**。即使在結束投訴程序後也會確保身份保護。

但是，如果因**法律義務**而必須透露身份 (例如在刑事訴訟中)，則**無法**保證身份保護。

如有必要，投訴人提供的資料還可作為對投訴相關 GESCO 集團公司進行**內部調查**或者對投訴相關 GESCO 集團公司供應商進行**外部調查**的**基礎**。

版本說明

出版公司

GESCO SE
Johannisberg 7
42103 Wuppertal

部門

合規部

版本

2023 年 11 月