



信息手册 - **Zalando**投诉机制



Zalando投诉机制	2
简介	2
如何报告问题	2
技术能力和报告	2
谁可以使用	2
何时举报	2
可以举报的问题	3
如何举报	3
匿名举报	3
举报后会发生什么：	3
保密性、匿名性和隐私权：	4

Zalando 投诉机制

简介

Zalando¹高度重视遵守相关法律、道德准则和我们的内部法规。根据德国《供应链企业尽职调查义务法》（通常称为《供应链尽职调查法》或LKSG；德语：“Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz”），Zalando持续执行、审查和更新强有力的人权和环境尽职调查程序。这些结构化措施旨在系统地预防、减轻或最小化我们自身和供应商运营中侵犯人权和环境退化的风险。

这一法律框架的核心任务是维持有效、独立的投诉机制。Zalando提供功能齐全、门槛低的投诉渠道，让我们的供应商网络中的人员可以安全、匿名地举报人权或环境侵犯行为。我们希望我们的业务合作伙伴能够确保，全体员工可以了解和访问这些举报渠道。

本手册概述了业务合作伙伴如何满足这些期望。此外，它还详细介绍了我们的投诉渠道的运作方式，为合作伙伴提供了实用指南，以教育他们自己及其员工了解我们的流程。

如何报告问题

技术能力和报告

我们的投诉渠道可通过网络浏览器和专用电话热线在全球150多个国家/地区访问。该工具支持多种界面，可集成45种语言选项，集成语言和翻译功能。

该系统保证两种保护：

- 员工可以直接安全地与我们的合规团队交谈，以共享证据并检查其案件状态
- 如果一名员工想保密自己的名字，系统会通过允许举报者保持匿名来完全保护他们的身份。



网页版zalando-grievance.com



可用国家的电话号码可在申诉主页上查阅。

谁可以使用

举报渠道面向目前为Zalando直接或间接供应链内的公司工作、与这些公司签订合同或受其直接影响的任何个人。它允许个人举报Zalando或其供应商的经济活动造成的侵犯人权或破坏环境行为。

虽然所有人都可以使用该工具，但我们强烈鼓励个人首先利用当地现有的现场资源，如值得信赖的部门经理、工人代表、当地监察员或工厂级人力资源来解决本地化问题。但是，如果举报者感到这样做不安全，或者希望保持匿名，我们鼓励他们使用我们的举报渠道。

Zalando 会对举报内容严格保密，任何善意地提出合规问题的个人，不会受到任何歧视或报复。

何时举报

举报者一旦感到有侵权行为发生，我们期望其立即进行举报。在理想情况下，应在局势升级之前或在侵权行为仍然可以减轻或预防时举报。尽早举报有助于 Zalando 以更有效的方式应对违规行为。

¹ ZALANDO SE 及其所有子公司，以下统称为Zalando。ABOUT YOU提供的投诉机制可在<https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>上查阅

可以举报的问题

我们鼓励任何曾经是以下违法行为的受害者或目击者举报。我们鼓励举报者在撰写本文时提供自己所知道的关于案件的所有事实。

- 侵犯人权和劳工权利
- 不平等待遇
- 不遵守雇佣合同、补偿或工作时间
- 无视职业健康和安全
- 剥削童工或未能保护青年工人
- 强迫劳动或剥削外来务工人员
- 非法采购或处理冲突矿物和金属
- 无视结社自由和谈判权
- 与环境损害相关的人权滥用
- 腐败行为和反金融犯罪违规

如何举报

电话热线

在互联网连接较差的地区，将提供特定国家的电话号码。举报者可以在一天中的任何时候拨打该热线。通过拨打电话线，口头报告将被安全地记录下来，并转录成文本，发送给Zalando的举报工具。

浏览器

记者可以通过zalando-grievance.com进入举报渠道，方式是直接在浏览器中输入网址，或者扫描我们信息资料上的二维码。进入平台后，将有分步指南引导他们完成举报流程。举报人将获得唯一案子编号，他们可以通过该编号创建一个密码，来访问他们的安全收件箱。这样就创造了一个安全的登录区域，方便和合规团队直接沟通。即使举报人选择匿名，合规团队也可以使用此渠道来审查进一步证据，澄清未决问题并发送报告更新。

匿名举报

为确保匿名，您必须执行以下操作：

- 如果可能，请勿使用雇主提供的设备进行举报。
- 使用网页版时，通过使用提供的二维码，或在互联网浏览器中复制或键入 URL 地址，直接访问系统，而不是点击链接。
- 请勿提交您自己的个人信息

Zalando 都会对举报内容严格保密，对于任何善意地提出合规问题的个人，不会受到任何歧视或报复。报复行为本身即违反我们的道德标准，将受到相应的调查。

举报后会发生什么：

为根据Zalando内部调查指南进行处理，所有举报内容由合规与商业道德团队接收，该团队负责Zalando集团内的合规行为。所有举报人将在七 (7) 个工作日内收到举报回执。所有有效的投诉都将得到调查，并采取适当措施，解决违规问题。在收到举报后的三个月内，将向举报人提供调查的最新情况。

保密性、匿名性和隐私权：

举报人可以选择匿名举报。我们的举报渠道和案例管理工具中登记的所有信息均由我们的企业合规团队根据保密原则进行处理。在调查需要或法律要求时，数据完全在严格的"需要知道"的基础上共享。

如果需要与外部各方分享案件，将通知举报人，并适用同样的保密原则。外部转移可能发生在以下几种情况下：

- 转给外部方，以协助公司合规团队调查事实(例如，当需要专门的法律或当地专业知识时)。
- 当报告的事实表明有法律需要将问题提交主管当局时，移交公共调查机构或监管机构。
- 如果报告的事件属于非Zalando的公司实体之责任范围，则转移到该公司。

有关隐私和数据保护的详细信息，请查看zalando-grievance.com的隐私政策。