

程序规则

- BSH 申诉机制

A. 主旨

BSH 集团（以下简称“BSH”）在其使命宣言中，始终秉持负责任和合法的原则行事。我们拒绝从事违反现行法律、内部政策或 BSH 所承诺标准的行为。这一原则在全球范围内适用，并贯穿于我们整个组织之中。对该立场的坚持以及对《BSH 商业行为准则》（“BCGs”）的遵守，为 BSH 及其品牌赢得员工、客户、业务对接人和公众高度评价奠定基础。

任何不当行为，即便是个人行为，都可能会摧毁我们辛苦建立起来的信任。因此，我们必须认真调查公司内部以及供应链中可能存在的的行为，这样我们才能及时发现和纠正不当行为，恰当应对，抵御负面影响，采取必要的纠正措施，并不断改进我们的流程和管理。

因此，我们鼓励所有利益相关者，如发现不当行为或违反法律、政策和规章制度等其他不合规行为的证据时与我们联系。这一鼓励适用于员工、临时工，以及供应商、客户、服务提供商、我们工作区域的居民或其他可能受我们业务活动影响的人。BSH 系非政府组织（“NGO”）的代表，您也可以随时与我们联系，表达您的疑虑。

BSH 合法行事，并鼓励
员工举报不合规行为

B. 有哪些举报渠道？

为了最大程度地接触到潜在的受影响人群，我们提供了以下举报渠道：

§ 我们的 BKMS® 举报系统 Trust and Tell (<https://www.bkms-system.net/bshg>) 由外部供应商运营，可通过互联网和 BSH 主页随时随

BSH 提供多种举报渠道

地全天候访问，为公司员工和外部人员提供多种语言的无障碍举报申诉服务。BKMS® 系统是一个基于网络的 ASP 应用程序（ASP = 应用服务提供商）。该系统在一个独立、封闭的程序中运行（提供无云解决方案）。该系统通过了欧洲数据保护法的认证，符合最高的数据安全标准，并明确不允许运营商本身或第三方获悉举报内容，即真正实现匿名举报。因此，无论是 BSH 员工还是外部运营商都无法推断出举报人的身份。举报人可以设立一个安全邮箱，用来和 BSH 进行（匿名）通信。

§ BSH 员工也可以直接联系当地合规官 (LCO)（联系方式见内网合规主页）。

§ 如果举报人更希望联系值得信赖的外部人员，也可以通过以下电子邮件地址或电话号码联系我们的合规举报法律顾问 Karl Sidhu 博士 (SVS Attorneys at Law)：

*： Widenmayerstr.36, 80538 Munich, Germany

@： sidhu@svs-legal.de（所有语言）

(： +49 (0)89 244 133 4 60（英语和德语）

§ 信函邮寄地址： BSH Hausgeräte GmbH, GLE-CI, Carl-Wery-Str.34, 81739 Munich, Germany.

C. 哪些内容可以通过举报渠道投诉？

上述举报渠道可用于举报任何风险和违反法律或 BSH 内部规定的行为（“不合规行为”），包括 BSH 在其自身业务领域与其直接和间接供应商的经济活动中，实际或潜在侵犯人权或不履行环境义务的行为。

人权风险尤其包含违反禁止使用童工、违反禁止强迫劳动与违反禁止一切形式奴役的规定，无视职业健康和安全及与工作有关的健康风险、无视结社自由和集体谈判自由，违反禁止就业不平等待遇、违反禁止克扣合理工资的规定，通过环境污染破坏自然环境，非法侵犯土地权，以及违反雇佣或使用可能因为没有得到足够的指导或控制而滥用对他人造成伤害的私人或公共安保力量。

环境风险通常与汞、持久性有机物质 (POPs) 和危险废物尤为相关。

举报人应尽可能清楚详实地陈述事实，以便非专业人员也能理解。“Trust and Tell” 举报系统会先进行简要的信息和安全检查，举报人在提交信息时应尽可能说明其举报的重点，并提供当事人和违规时段等相关信息。

举报人对我们提出问题的回复会帮助我们进一步还原事实。因此我们建议举报人在系统中设立一个安全邮箱（见上文）。

BSH 接受所有针对风险和违规行为的举报

D. 谁负责处理举报？

BSH 处理举报的内部工作组涉及多个部门，所有信息均会交由受过专门培训的员工处理，具体分工如下。根据内容的不同，这些举报将移交给相应职责部门。

BSH 合规组织 (GLE-CI)	§ 运行并维护上述举报渠道。 § 将收到的信息进行分类，并转发给相应职责部门进行评估和处理。
全球人力资源部 (GHR)	§ 处理 BSH 自身业务领域内涉及侵犯人权或员工权利的事项（如聚众滋扰、歧视、违反《一般平等待遇法》和违反职业安全法规）。
全球采购 (GPU)	§ 处理 BSH 供应链中（生产物料采购和非生产物料采购）侵犯人权或违反环境义务的事项。
GPL-LOT	§ 处理 BSH 供应链中（物流服务商）侵犯人权或违反环境义务的事项。
PCS-SP	§ 处理 BSH 供应链中（外部服务合作伙伴）侵犯人权或违反环境义务的事项。
企业运营控制& 环境与安全 (COS-ES)	§ 处理 BSH 自身业务领域内的环境风险与违规事项。

E. 收到举报后的处理流程

我们在下方列出标准的举报处理流程，以便公开透明地与所有举报人沟通。

所有举报均按既定程序处理和调查



§ 收到举报

通过上述举报渠道收到的举报都将登记在内部系统中。举报人最迟会在 7 天内收到回函。回函方式包括书信、电子邮件或举报系统“Trust and Tell”等，具体回函方式取决于举报人所选择的渠道。

§ 审查举报范围和举报内容的合理性

内部工作组将检查收到的举报是否属于其职责范围。如不属于，举报人将收到相应的回复。该回复会尽可能地向举报人提供负责处理该事项的部门

名称（如 BSH 客户服务部门）。我们会仔细审查每一条举报线索的合理性并进行分类，以便将举报转发给相关职能部门。

若因缺乏足够的信息而无法开展调查，内部工作组将与举报人联系以获取进一步信息。

如果缺乏足够的信息且无法与举报人取得联系，举报处理流程将会因证据不足而终止。

§ 调查和处理

内部工作组确保所有的举报都得到调查。相应职能部门将对其负责的内容（如上所述）进行严格审查。除了获取背景信息、审查文件、分析数据和面谈外，内部工作组会与举报人进行联系，共同讨论，并在必要时妥善解决争议与纠纷。

如果在澄清事实、讨论和调查之后，内部工作组确认在其自身业务领域和供应商中不存在与人权和环境有关的风险、不存在侵犯人权或违反环境义务的行为，举报人将得到相应的回复。至此，该处理流程结束。

§ 制定和实施补救措施

BSH 的首要任务是尽快阻止违规行为，并与相关人员共同制定解决方案。此外，如果在调查的过程中发现员工个人存在不当行为，BSH 可能会对这些员工予以惩处。BSH 还可能会实施进一步的补救措施，以避免今后再次发生类似的违规行为。

§ 对改进措施和结果的审查

涉及《德国供应链尽职调查法案》相关的违规行为，BSH 将会与举报人一起评估调查结果，以便确认是否需要实施改进措施，或者评估该改进措施是否有效。

F. 该程序适用哪些原则？

BSH 承诺并授权其自身和所有调查人员在集团的指导方针和流程框架内独立、公正、谨慎且保密地处理所有信息。公平公正的原则尤为重要。此外，该程序必须始终遵守相称性原则。对被举报人而言，如果没有充分、确凿、有效的证据证实被举报人有不当行为，就应适用无罪推定原则。

我们负责受理举报的人员，在专业处理举报方面经验丰富，并持续接受相关培训。我们还确保他们独立调查案件。举报的处理将在适用的数据保护法规框架内进行。同时，BSH 也需遵守向当局提供信息的法定义务以及保密要求等例外情况。

G. 处理流程的时间表

由于举报事项的范围和复杂程度千差万别，设定一个普遍适用的时间表十分困难，但 BSH 将尽最大努力，尽可能迅速有效地展开调查。

程序执行迅速；举报人获得反馈

无论调查耗时长短，举报人都会在调查程序结束后收到一个针对其举报内容和所采取措施的简要反馈。BSH 最迟将在收到报告后的三个月内提供反馈。在此过程中，BSH 将遵守数据保护规定和其他保密要求，并综合考虑公司的利益。

H. 在处理流程中如何保护举报人？

BSH《商业行为准则》和集团内部调查政策明确规定不得打击报复善意举报人或支持调查的员工（例如证人或专家）。我们还通过保密措施（信息的分享需基于知情必要性原则）和处理利益冲突的规则来加强这种保护。BSH 将努力为外部举报人（如供应商的员工）提供同等保护。如发现任何违反上述规定的行为，可根据前述流程进行举报。

BSH 绝不容忍任何针对举报人的打击报复行为；
保密性原则的重要性

I. 有哪些有效的控制手段？

在制定程序、实施调查以及处理举报时，BSH 将考虑潜在目标群体和受影响群体的风险情况和调查结果。综合多方因素，BSH 将每年定期或随时审查上述程序的有效性。必要时，BSH 将对举报程序做出适当调整和修改。欢迎举报人提出意见和建议。

每年定期或随时审查上述程序的有效性

此外，在开展尽职调查时，前期举报处理结果和经验也将运用于持续发展现行风险管理体系。例如，将经验应用于风险评估、确定优先级以及制定预防措施等环节。

J. 报告

BSH 非常重视公开透明原则，将定期公布收到的举报数量、内容、结论以及采取的措施等信息。这些信息始终以匿名形式公布，即不会提及姓名。

K. 谁负责公司的举报流程？

如对举报流程有任何疑问，可以联系全球合规调查团队 (compliance-investigations@bshg.com)。