

## 投诉程序规则

### 根据《供应链尽职调查法》

#### 序言

遵守《供应链尽职调查法》是 SMS 集团的首要任务。必须尽早发现违规行为，以便采取合适的措施，防止可能对客户、员工、业务合作伙伴、公司和其他关联方造成损害。

这需要每个人的关注，并且在出现具体迹象时，需要您愿意指出可能严重违反规则的行为。我们也非常重视来自业务合作伙伴、客户和其他第三方的相应信息。

作为透明程序的一部分，投诉程序保护举报人、相关人员和公司。统一、快速的流程以及内部专家对报告的保密和专业处理构成了该系统的基础。

投诉程序使每个内部或外部人员都能完全信任地指出 SMS 集团供应链或其自身业务领域中的人权风险、环境风险或违规行为。

投诉程序的重要信息如下。

#### 1 我们的投诉程序适用于哪些类型的投诉和举报？

关于严重违反 SMS 集团有关法律和公司内部规则，特别是人权风险和环境风险或义务的报告，可通过投诉程序提交。

人权风险尤其包括违反禁止雇佣童工的规定，违反禁止强迫劳动和一切形式奴役的规定，无视劳动保护和工作中的健康风险，无视联盟自由、结社自由和集体谈判权，违反禁止就业不平等待遇的规定，违反禁止扣留合理工资的规定，环境污染破坏自然生存基础，非法侵犯土地权利，违反禁止雇用或使用私人/公共治安力量的规定，后者可能由于缺乏指导或控制而导致损害。

尤其是与汞、持久性有机污染物 (POPs) 和危险废物相关的环境风险。

#### 2 谁可以投诉和举报？

所有人均可投诉。SMS 集团员工、集团外个人和组织可以在此投诉和举报。

### 3 您可以使用哪些投诉渠道进行投诉？

以下投诉渠道可用于举报：

- 可以通过互联网上的**在线举报系统**进行投诉或举报。网址：<https://www.bkms-system.com/sms-group>可实名或匿名举报。输入界面被翻译成多种语言。时间方面没有限制。举报人可能因使用互联网而产生电信费用。  
如果举报人使用上述在线工具投诉，可以设立一个邮箱。此邮箱可用于接收反馈、回复问题以及了解其举报进展情况。设立邮箱时，可以自行设置昵称/用户名和密码。
- 投诉人也可通过**邮寄或内部邮件**联系公司委托的人员[投诉专员]，地址如下：

SMS GmbH (SMS 股份有限公司) – 合规部  
Wiesenstraße 30, 57271 Hilchenbach

或

发送电子邮件至

[compliance@sms-group.com](mailto:compliance@sms-group.com)。

### 4 会如何处理我的消息？谁将获知该消息？

无论举报人选择哪种沟通渠道，我们都会对所有信息保密。但是，我们有义务遵守当局的法定披露义务以及保密要求的法定例外情况。

在整个过程中将对举报人的身份保密。其中包括对举报对象和举报中提到的其他情况保密。未经授权的员工将被拒绝访问举报渠道。

所有信息均由公司委任的执行投诉程序的员工根据保密原则进行处理。公司委任的执行投诉程序的人员以公平的原则行事，也就是说，他们在履行职责时是独立的，不受任何命令的约束。

只有在调查举报需要且符合数据保护要求的情况下，才能在“需要知道 (Need to know-Basis)”的基础上披露能够识别身份的个人信息。对举报的处理将在适用的数据保护法规框架内进行。

避免不必要的曝光和声誉损害。请参阅第 7 节的规定。

## 5 发送消息后会发生什么？

如果通过报告渠道收到投诉，则其接收情况将进行内部记录。

### 接收确认函

无论选择何种通信渠道，只要通信成功，在收到举报后七天内，举报人将收到接收确认函。这可以通过书面、电子邮件或通过数字举报系统以电子方式完成，具体取决于您选择的通信渠道。

### 数字举报系统的使用

如果您使用数字举报系统进行举报，您需要设立一个邮箱。请记住用户名和密码并保存。通过该邮箱，您可以随时提交更多信息并与工作人员沟通。

### 事实证明

负责执行投诉程序的工作人员应审查投诉时递交的事实情况。收到的投诉根据主题和严重程度进行分类和优先级排序。

如果由于缺乏足够的信息而无法进行检查，负责执行投诉程序的工作人员将联系举报人，以获取更多信息（如果可能）。

如果没有充分的基于事实的信息或无法建立联系，则合规事件将由于缺乏事实证明而终结。

### 检测/调查

负责执行投诉程序的员工全面审查事实，并确保对所有迹象进行充分调查。他将与举报人讨论事实，但在匿名报告的情况下，这只有在具备条件时才能实现。如有必要，该流程将转交给另一个负责的专业部门进行处理和澄清。

负责执行投诉程序的工作人员应遵守保密、公平和不受命令支配的原则。此外，他们有义务遵守数据保护条例，确保透明和所有相关人员的权利。这也包括保护举报人。

如果被委任执行投诉程序的工作人员在澄清、讨论和调查后确信，其自身业务领域和供应链不存在人权风险、环境风险以及违反人权或环境义务的情况，将以书面或电子邮件形式通知举报人。在此情况下，投诉程序终止。

如果调查确认公司自身业务领域和供应链存在人权风险、环境风险或违反人权或环境义务，公司相关负责机构将采取适当的后续措施（预防和补救措施）。这可能也包括根据具体情况采取适当的纪律处分措施。

在与举报人沟通后，可能拟定补救方案。

处理时间依事件而定，可能需要几天到几个月，具体取决于事件的复杂性。但是公司将尽快完成。

如果可能，举报人将收到投诉程序结束的通知。

---

## 6 可选的协议争端解决程序

在投诉程序的任何阶段，公司均可提供协议争端解决方案，特别是仲裁或调解。举报人可自由参与协议争端解决程序。协议争端解决程序的细节由各方共同讨论，并在单独的协议中规定。

---

## 7 在解决合规问题时，我有哪些权利？

公司应确保善意提出潜在或实际与《供应链尽职调查法》相关的不当行为的员工不会受到任何恐吓或报复，即使举报的嫌疑未得到证实。“善意”是指此人确信该陈述真实，无论后续调查是否证实该陈述。以故意和不实指控他人为目的的故意虚假举报违反《供应链尽职调查法》的行为，构成违规行为，将受到适当处罚。

对善意举报实际或潜在不当行为的员工进行恐吓和报复的行为，不予容忍。

如果您认为自己因举报违反《供应链尽职调查法》的行为而受到恐吓或报复，请联系全球支持职能合规部 (Global Support Function Compliance)。

---

根据上述原则，还将调查因举报违反《供应链尽职调查法》而引起的恐吓或报复相关的合规问题。

如果涉及身为直接供应商员工的举报人，公司将努力与供应商做出适当的合同安排。

---

## 8 负责投诉程序的是公司的哪个部门？

负责投诉程序的是全球支持职能合规部 (Global Support Function Compliance)。