



## 第三方投诉简易流程

阿迪达斯有内部的可持续发展政策和实践，同时也制定了行为准则 -- 《工作场所标准》。我们的供应商、授权营运商、代理商以及其他相关服务供应商都必须遵从这一准则。

任何违反《工作场所标准》的行为，或与阿迪达斯营运、产品或服务相关的活动中存在任何潜在或实质已构成侵犯人权或对环境造成危害的行为均可通过《第三方投诉流程》进行举报。具体细节如下：

谁可以投诉？

任何直接遭受影响的个体或组织，或任何代表这些直接遭受影响的个人或团体的组织均可提出投诉。

### 怎样进行投诉？

投诉应当是以事实为依据的。为阿迪达斯制造产品的工人进行投诉或申诉可拨打张贴在他们所在工作场所的热线号码。其他投诉者可以发送电子邮件([sustainability@adidas-Group.com](mailto:sustainability@adidas-Group.com))，通过书信，或者致电给我们进行投诉（具体联络信息可以参考最后一页的联络信息）。

投诉者进行投诉应该提供投诉事项的所有相关信息并且明确所期望的结果。投诉信可以不使用英语，而使用当地的语言。处理投诉的过程公开透明，除非存在打击报复的风险，投诉才不予以公开处理。

### 处理投诉流程包括的基本步骤：

1. 确认收到投诉。
2. 调查投诉的原因，阿迪达斯能做什么以及决定是否受理投诉。
3. 如果受理投诉，阿迪达斯社会环境事务（SEA）部门会对所有信息进行仔细的审阅。这一过程可能需要一周或更多的时间。
4. 审阅的结果会随该投诉一起回复投诉的主体，待其回应。
5. 如果需要，SEA 部门会进行现场调查，或者聘请独立的第三方进行调查。调查的目的是获取足够的信息。这样才能基于充分的事实证据，正确处理投诉。
6. 在此阶段，双方可通过协商达成共识，谋求处理投诉的办法。如果双方不能达成一致意见，阿迪达斯有权决定投诉的处理结果。
7. 如果是阿迪达斯的原因造成或直接导致了违规，我们会采取措施消除未发生的负面影响并且预防违规再次发生。
8. 如果负面影响已经形成，阿迪达斯会积极采取措施进行纠正。如果违规行为不是由阿迪达斯造成或直接导致的，阿迪达斯会督促引起问题和造成影响的单位采取措施防止负面影响的发生或再发生。

根据事件的复杂程度不同，就最终的纠错行动共识达成之前，投诉的处理可能需要三周或者更长的时间去评估、调查以及进行后续的流程。

### 后续跟进

就已达成共识的纠正措施类型，我们还会与投诉方就如何监督和核实纠正结果寻求共识，以确保纠正措施在约定的时限内执行。通常情况下，阿迪达斯社会环境事务部门将监督实施的情况，或者会指定可靠的第三方机构进行监督。



任何个人或组织因向阿迪达斯投诉而被要挟或遭报复，可直接联系社会环境事务（SEA）部门并提供事情的缘由。SEA 会对事件进行调查，如报复证据确凿，SEA 将采取行动予以纠正。

## 上诉

如果相关方对投诉处理不满意，应当向阿迪达斯社会环境事务（SEA）部门提出申诉。社会环境事务（SEA）部门将复核案件并与总法律顾问沟通获得最终裁决。

## 其他投诉方法

个人或组织也可以使用其他独立的渠道进行投诉，比如，公平劳工组织第三方投诉流程或经济合作与发展组织德国联络点。

## 法定权利

任何向阿迪达斯提出投诉的个人、群体或团体均享有自由行使其合法权利及向法庭提出诉讼或诉诸行政管理手段。如投诉的内容事关法律，请优先走司法途径。

阿迪达斯联络方式

欧洲、非洲&中东	亚太区	美洲
adidas Social & Environmental Affairs Adi-Dassler-Straße 1 91074 Herzogenaurach Germany 联络人: Chris Buckley 先生	adidas Social & Environmental Affairs 10 Floor, The Quayside Kwun Tong Hong Kong SAR 联络人: William Anderson 先生	adidas Social & Environmental Affairs 5055 North Greeley Avenue OR 97217 USA 联络人: Selcuk Buyukozer 先生
SEA 总监 电话: +49 16097093841	SEA 副总裁 电话: +852 2302 8654	SEA 副总裁 电话: +1 7813630544