



Sơ Lược Quy Trình Khiếu Nại Từ Bên Thứ Ba

Tập đoàn adidas ban hành và thực thi các chính sách về tuân thủ bền vững, cũng như [Bộ tiêu chuẩn môi trường làm việc](#) mà các Nhà cung cấp, Đơn vị được ủy quyền, Đại lý và những Nhà cung cấp dịch vụ khác phải tuân thủ.

Vi phạm các yêu cầu của Bộ tiêu chuẩn môi trường làm việc hoặc các tiêu chuẩn về Nhân quyền, cho dù tiềm ẩn hoặc hiện hữu, nếu liên quan đến hoạt động, sản phẩm hoặc dịch vụ của adidas đều phải được thông báo tới chúng tôi thông qua [Quy Trình Khiếu Nại Từ Bên Thứ Ba](#), được mô tả dưới đây:

Ai có thể tiếp cận quy trình này?

Bất kỳ cá nhân hay tổ chức nào bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các vấn đề vi phạm, hoặc bất kỳ tổ chức nào đại diện cho các cá nhân hoặc tổ chức bị ảnh hưởng trực tiếp, đều có thể thực hiện khiếu nại.

Quy trình này hoạt động như thế nào?

Các khiếu nại phải dựa trên số liệu thực tế. Người lao động làm việc tại các nhà máy sản xuất sản phẩm của adidas khi có bất kỳ khiếu nại hoặc phàn nàn nào, nên liên lạc vào số điện thoại đường dây nóng được phổ biến tại nơi làm việc. Hoặc người khiếu nại có thể gửi bằng những hình thức khác như qua email (sustainability@adidas-group.com), fax hoặc thư, hoặc gọi cho chúng tôi (xem thông tin liên lạc ở trang 2)

Các khiếu nại phải bao gồm các thông tin liên quan và giải thích chi tiết yêu cầu, mong đợi của người khiếu nại. Khiếu nại không nhất thiết bằng tiếng Anh, mà có thể bằng ngôn ngữ địa phương của cá nhân người khiếu nại. Các khiếu nại sẽ được xử lý một cách công khai và minh bạch, ngoại trừ những trường hợp có nguy cơ bị trừ dập thì sẽ được giữ kín.

Các bước cơ bản trong quy trình khiếu nại bao gồm:

1. Xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại.
2. Xem xét các lý do khiếu nại, adidas có thể giúp đỡ gì nếu khiếu nại được chấp nhận.
3. Nếu chấp nhận, Bộ phận Trách nhiệm Xã hội và Môi trường (SEA) phải xem xét tất cả thông tin một cách cẩn thận. Điều này có thể mất khoảng 1 hoặc vài tuần.
4. Tất cả những điểm không phù hợp được tìm thấy trong quá trình xem xét, cùng với nội dung khiếu nại sẽ gửi tới bên liên quan.
5. Nếu cần thiết, SEA sẽ tiến hành điều tra tại hiện trường hoặc có thể sử dụng đơn vị bên ngoài để điều tra. Việc này nhằm mục đích có đầy đủ thông tin để xử lý khiếu nại một cách đúng đắn, dựa trên những dữ kiện thực tế.
6. Đến bước này, khiếu nại có thể được giải quyết thông qua thỏa thuận với cả hai bên. Nếu không thể giải quyết bằng việc thỏa thuận, adidas có thể sẽ đưa ra quyết định về việc khiếu nại.
7. Trong các trường hợp mà adidas là nguyên nhân gây ra hoặc trực tiếp góp phần cho những vi phạm này, chúng tôi sẽ tiến hành tìm kiếm các giải pháp để ngăn chặn hoặc giảm thiểu việc vi phạm xảy ra hoặc lặp lại.
8. Nếu có tác động tiêu cực, adidas sẽ tham gia tích cực trong việc khắc phục hậu quả. Trường hợp adidas không gây ra cũng không trực tiếp góp phần vi phạm, chúng tôi khuyến khích những đơn vị kinh doanh đã gây ra hoặc đóng góp vào vi phạm này có những hành động thích hợp để ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ sự tái diễn của nó.

Phụ thuộc vào mức độ phức tạp của các vấn đề, mà khiếu nại có thể sẽ mất 3 hoặc vài tuần để thực hiện đánh giá, điều tra và các quá trình sau đó, trước khi sự đồng thuận của các bên cho kế hoạch khắc phục được đưa ra.



Các hành động theo dõi

Tùy thuộc vào loại vấn đề và biện pháp khắc phục, adidas sẽ tìm kiếm sự đồng thuận với các bên, làm thế nào theo dõi và kiểm tra để đảm bảo rằng các biện pháp khắc phục này được thực hiện trong khoảng thời gian đã đề ra. Bộ phận SEA của adidas sẽ thường xuyên theo dõi kết quả thực hiện theo các mốc thời gian đã định, hoặc chỉ định một bên thứ ba đáng tin cậy.

Nếu một người hoặc tổ chức cho rằng họ bị đe dọa hoặc bị trả đũa do gửi thông tin khiếu nại tới adidas, họ có thể liên hệ với SEA và cung cấp chi tiết cụ thể về những gì đã xảy ra. SEA sẽ điều tra và, nếu có bằng chứng rõ ràng về hành động trả đũa, adidas sẽ có các hành động để khắc phục việc này.

Quyền phản đối

Nếu đơn vị nào không hài lòng với cách xử lý khiếu nại mà đơn vị đã nêu ra với Bộ phận SEA, SEA sẽ xem xét lại trường hợp đó và chia sẻ những thông tin này tới Tổng cố vấn của adidas để có quyết định cuối cùng.

Những cách khiếu nại khác

Các cá nhân hoặc tổ chức có thể sử dụng các kênh độc lập khác để khiếu nại, bao gồm: [Quy trình khiếu nại từ bên thứ ba của Hiệp hội Công bằng Lao Động \(FLA\)](#) và [OECD Trung tâm liên lạc Quốc gia Đức \(National Contact Point for Germany\)](#)

Quyền hợp pháp

Bất kỳ cá nhân, nhóm hoặc cộng đồng gửi khiếu nại đến adidas đều được tự do mưu cầu các quyền hợp pháp của mình và áp dụng các quy trình từ các cơ quan lập pháp và hành chính địa phương. Nếu vấn đề khiếu nại là các vi phạm về luật, thì điều quan trọng là trên hết cần phải tuân thủ các quy trình pháp lý.

Danh sách liên hệ của adidas

Châu Âu, Châu Phi và Trung Đông	Châu á Thái Bình Dương	Châu Mỹ
adidas Social & Environmental Affairs Adi-Dassler-Straße 1 91074 Herzogenaurach Germany Attention: Mr Chris Buckley	adidas Social & Environmental Affairs 10 Floor, The Quayside Kwun Tong Hong Kong Attention: Mr William Anderson	adidas Social & Environmental Affairs 5055 North Greeley Avenue OR 97217 USA Attention: Mr Selcuk Buyukozer
Director, Social & Environmental Affairs Phone: +49 16097093841	Vice President, Social & Environmental Affairs Phone: +852 2302 8654	Vice President, Social & Environmental Affairs Phone: +1 7813630544