

第三方投诉程序

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提供商都必须遵从这一准则。

任何在阿迪达斯营运、产品或服务中违反阿迪达斯《工作场所标准》的行为，以及潜在或已实际发生的违反国际人权规范之处， 都可以通过以下的第三方投诉程序反映给我们。

谁可以投诉？

任何受某一问题直接影响的个人或被授权的代表个人或团体的组织，都可以进行投诉。

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)，发送传真，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清单）。

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。投诉的处理会公开透明，除非有打击报复的风险存在。若存在此种风险，投诉将不会公开处理。

基本的投诉处理程序包括以下步骤：

1. 确认收到投诉。
2. 评估投诉的原因，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. 审阅的结果以及该投诉会一起发给被投诉者，要求回复。
5. 如果需要，SEA 部门会进行现场调查，或者选择付费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，对投诉进行正确地处理。
6. 在这一阶段，投诉可以通过彼此就如何纠正达成一致意见得到解决。如果各方不能达成一致意见，则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，阿迪达斯会呼吁造成问题和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，在最终的纠错行动达成一致之前，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

根据已达成一致的纠正措施的类型，我们还会寻求与被投诉方就如何监督和审查达成共识，以确保纠正措施在约定的时间表内得到实施。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，或者会指定可信任的第三方机构进行监督。

任何个人或者组织在对阿迪达斯进行投诉的过程中认为他们已经受到了威胁或者遭受到了报复，都可以联系 SEA 部门并且提供相关信息。SEA 部门将会进行调查，并在证据确凿的情况下采取措施予以纠正。

申诉

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就最终决定进行沟通。

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程序或德国经济合作与发展组织国家联络点。

法定权利

任何个人，团体或者社区向阿迪达斯提出投诉，都有权行使他们的法定权利并可申请司法或行政救助。如果事关法律，或者投诉的关键因素是司法解释，那么先走司法途径或许尤为重要。

阿迪达斯联络方式

欧洲	非洲，中东，亚太地区	美洲
adidas Social & Environmental Affairs Adi-Dassler-Straße 1 91074 Herzogenaurach Germany 阿迪达斯 SEA 部门，德国 联络人：Frank Henke 先生 全球总监，SEA 电话：+49 (0) 9132 / 84 - 0 传真：+49 (0) 9132 / 84 - 3242	adidas Social & Environmental Affairs 10 Floor, Cityplaza Four 12 Taikoo Wan Road Hong Kong 阿迪达斯 SEA 部门，香港 联络人：William Anderson 先生 副总裁，SEA 电话：+852 2302 8654 传真：+852 2302 8875	adidas Social & Environmental Affairs 5055 North Greeley Avenue OR 97217 USA 阿迪达斯 SEA 部门，美国 联络人：Gregg Nebel 先生 副总裁，SEA 电话：+1 (781) 401-7533 传真：+1 781.401.7179