
举报指南(兼依《供应链尽职调查法》规定的 投诉程序实施规则)

日期：2022 年 11 月

目录

A. 导言3

B. 定义4

C. 适用范围5

D. HORNBAACH 举报系统.....6

 I. 提交举报6

 II. 举报的范围8

 III. 回执9

 IV. 对举报的处理9

E. 保密性10

 I. 举报的保密性10

 II. 对相关人员的保护11

F. 保护举报人免于报复行为11

 I. 防止采取消极措施11

 II. 对证明是无根据的举报的保护11

 III. 不保护故意的虚假举报12

G. 数据保护12

H. 联系方式12

A. 导言

HORNBACH Baumarkt AG、HORNBACH Holding AG & Co. KGaA 以及所有 HORNBACH 公司（统称“**HORNBACH**”或“**HORNBACH 集团**”）的成功建立在对诚信、责任和合规的明确承诺上。即：HORNBACH 对违反法律和企业内部规章制度的行为零容忍。为确保这些原则在任何时候都得到践行，特别是为员工¹提供一个安全的环境，HORNBACH 有必要接收对潜在的违规行为、包括侵犯人权和环境的行为的举报。这是维护塑造了积极、信任的企业文化的 HORNBACH 价值观唯一途径。举报有助于在早期阶段发现、查明和补救潜在的不当行为。举报人巩固了对 HORNBACH 的信任、HORNBACH 的公司价值观与可持续的成功。

HORNBACH 的承诺还包括了在德国内外与 HORNBACH 有关系的供应商。在一个日益全球化的世界中，HORNBACH 与供应商的关系遇到了一些需要各方都竭尽全力应对的挑战。HORNBACH 的尽职调查义务不仅适用于公司自身的业务领域，也适用于公司（直接与间接）供应商的行为。HORNBACH 致力于避免供应链上可能存在的人权和环境风险。

为确保存在潜在的不当行为时，所有相关人员都有机会举报，HORNBACH 拓展了已经实施多年的举报系统，并整合了《欧盟举报人指令》和德国《举报人保护法（HinGSchG）》以及《供应链尽职调查法（LkSG）》的要求。本指南总结了 HORNBACH 举报系统的常见功能，并就人权和环境风险及违规行为投诉流程的联系方式、主管部门和实施，提供简明易懂的公开信息（“指南”）。

HORNBACH 希望通过本指南鼓励举报人举报可能的不当行为，并保证保护每一位敢于举报的举报人。流程说明是本指南的一份补充文件。流程说明附在本指南最后（附录），也可在内网查阅。²

HORNBACH 自 2017 年运行的线上举报系统提供了一个额外的安全且在需要的情况下可匿名的举报渠道，以举报可能的不当行为和风险。通过举报系统传输的所有信息和数据都是加密的，且由接收者严格保密处理。只有 HORNBACH 授权人员，即 HORNBACH 集团合规部（也负责处理《供应链尽职调查法》涵盖的人权问题）、集团审计主管和专门负责此案的管理人员（以下简称“授权人员”）可以访问系统中的信息和数据。

HORNBACH 鼓励举报人用举报系统进行举报，主要旨在迅速查明与补救不当行为。举报人也可以通过外部渠道向相关部门举报，即那些不由 HORNBACH 运营的渠道。主管部门也全面保护来自外部渠道的举报人。

¹ 我们只使用了一种性别以便阅读，但我们一向对所有性别（男/女/第三性别）一视同仁。

² 内网查阅地址：[https://hornbach.sharepoint.com/sites/Konzern_Compliance/SitePages/HORNBACH-Hinweisgeber.aspx].

除线上举报系统外，仍可通过 HORNBAACH 的合规热线、面谈、信件或电子邮件渠道举报。不过我们建议举报人选择举报系统作为通信方式，以确保可通过加密传输保护保密的个人信息。

重在有效跟进内部和外部举报渠道的每条举报，且举报人不必担心报复。

B. 定义

- **合规部：**指 HORNBAACH 集团的合规职能总部，负责控制和协调集团内的合规活动。合规部还负责按照《供应链尽职调查法》处理人权问题。
- **案件管理部：**开展活动时不受指令约束、中立且独立的 HORNBAACH 集团内部机构，根据相应权限与合规部的内部分配，负责处理由举报系统提交的举报。
- **举报人³：**任何自然人或法人，如职工、个体经营者、股东、志愿者、实习生、在承包商、分包商和供应商的监督和指导下的工作人员，以及客户、居民、投资者、其他公司或非政府组织（NGO）。
- **举报系统：**就本指南而言，包括由外部供应商提供技术支持的线上系统，以及用于举报 C 节中描述的潜在不当行为、违规行为和不良现象的所有其他举报渠道。
- **HORNBAACH：**Hornbach Baumarkt AG、HORNBAACH Holding AG & Co. KGaA 和所有 HORNBAACH 公司，统称“HORNBAACH 集团”。
- **供应商：**HORNBAACH 的所有直接和间接供应商。
- **供应链⁴：**涉及 HORNBAACH 所有产品和服务的供应链。包括自获取原材料到交付最终客户、在德国国内外制造产品和提供服务所需的所有步骤，以及公司在自身业务领域的所有行动和所有直接和间接供应商的行为。HORNBAACH 自身业务领域涵盖了 HORNBAACH 为实现公司目标而开展的所有活动。这涵盖了在德国国内外发生的和产品的生产与使用以及提供服务相关的所有活动。如果母公司（HORNBAACH Holding AG & Co. KGaA）对集团子公司有决定性影响，则在关联公司中，子公司也属于母公司的自身业务领域。⁵
- **举报：**口头或书面告知根据《供应链尽职调查法》（潜在的）违规行为的投诉信息，或 Hornbach 员工或与 Hornbach 相关的其他人员的信息。

³ 亦称“吹哨人（Whistleblower）”。

⁴ 亦称为“供应链（Supply Chain）”。

⁵ 集团结构与 HORNBAACH Holding AG & Co. KGaA 股东的详细信息见：<https://www.hornbach-holding.de/unternehmen/>

- **人权：**人权是从人的尊严中获得并证明其合理性的、不可剥夺、不可分割和不可或缺的权利。不论地域与生活方式，人人都应享有人权。包括如禁止童工、禁止强迫劳动、禁止奴役、禁止无视职业健康和安全（如导致工作事故或工作相关的健康危害的风险）、禁止无视结社自由以及禁止就业中的不平等待遇。
- **人权风险：**人权风险是指有足够的可能性违反《供应链尽职调查法（LkSG）》第 2 条第 2 款所列的禁止事项，例如禁止童工、禁止强迫劳动、禁止奴役，以及禁止无视职业健康和安全的状况。
- **间接供应商：**其服务或供应是产品的一部分，或是对提供和使用相关 HORNBAACH 服务所需的非直接供应商公司。
- **报复⁶：**指对举报人施压的措施，如解雇、调任其他职位、欺凌、负面推荐信。
- **指南：**HORNBAACH 集团举报指南(兼依《供应链尽职调查法（LkSG）》规定的投诉程序实施规则)；
- **环境相关风险：**环境相关风险是指根据实际情况有足够的可能性违反《供应链尽职调查法（LkSG）》第 2 条第 3 款所列的禁止事项，例如，禁止以环境不友好的方式处理、收集、储存和处置废弃物的状况。
- **直接供应商：**货物或服务供应合同中的合作伙伴，所供应的货物或服务对产品生产或是对提供和使用相关 HORNBAACH 的服务是必要的，例如木材供应商或建筑设备制造商。

C. 适用范围

举报指南和举报系统对 HORNBAACH 集团及其供应商适用。所有潜在的举报人都可以利用现有的举报渠道自由举报（根据 D 节第 I 款）。

- 举报由 HORNBAACH 在自身业务领域的经济活动
- 或由供应商造成或可能造成的

与 HORNBAACH 活动相关的事件以及 HORNBAACH 供应链中的人权和环境相关风险以及不履行人权和环境相关义务的行为。

包括违反国家和国际法律、法规和准则的行为。

举报人还可举报涉及 HORNBAACH 员工或其他 HORNBAACH 相关人员的事件，如董事会成员、内部和外部审计人员、审计师、律师和供应商。

⁶ 亦称“报复性手段（Vergeltungsmaßnahme）”。

举报可包括如以下领域：

- 违反 HORNBAACH 准则，特别是 HORNBAACH 行为准则；
- 经济犯罪，如腐败、欺诈、挪用、伪造、金融服务和金融市场相关犯罪、洗钱、资助恐怖主义
- 无视员工结社权；
- 公共健康；
- 公共采购；⁷
- 产品和运输安全；
- 保护隐私和个人数据以及网络和信息系统的的功能；
- 奴役和强迫劳动；
- 环境保护，如非法处置废弃物和水体污染，以及消费者保护；
- 欧盟内部市场相关的违规行为⁸，包括违反欧盟竞争政策以及国家援助规则，例如违反反垄断法；
- 由于年龄、性别、宗教或其他个人特征而导致的就业不平等待遇；
- 克扣工资。

不属于举报系统的个人或业务范围内的举报也会保密处理，并转交有关部门做进一步处理。

D. HORNBAACH 举报系统

I. 提交举报

HORNBAACH 为举报人提供了五种安全且保密的举报方式。特别是当举报人认为无法直接与相关人员或其上级解决问题时，例如，如担心报复。

举报人可亲自

⁷ 公共采购”指公共机构（如城乡机关、国家部门）以合同规定的形式向选定的公司购买工程、货物或服务。《公共采购法》包括公共机构必须遵守的规则和条例。

⁸ 欧盟内部市场是一个保障货物、服务、资本和人员自由流动的统一市场，欧洲公民可以在其中自由选择居住地，自由从事工作、接受教育培训或进行创业活动。

- 与 HORNBAACH 合规总部**面谈**（见第 1 款），
- 通过 HORNBAACH **合规热线**口头告知（见第 2 款），
- 通过 **HORNBAACH 线上举报系统**（见第 3 款）以书面形式告知，
- 通过**信件**（见第 4 款）或
- 通过**电子邮件**（见第 5 款）举报

信息和情况描述越详细，案件管理部就越能有效地处理、评估和调查举报（参见 II 款）。

1. 面谈

- 1.1 可在合规部员工办公时间（周一至周五 9:00 至 16:00 中部欧洲标准时间）或拨打电话 +49-6348-601122 预约时间在 Hornbachstr.11, 76879 Bornheim 面谈举报。
- 1.2 合规部以书面形式抄录面谈情况。举报人有机会检查面谈记录，对记录做必要的调整并签字确认。
- 1.3 如举报者希望匿名，则面谈记录不记录举报者姓名以保证匿名性。

2. HORNBAACH 合规热线

- 2.1 举报人还可直接通过 HORNBAACH 合规热线用英语或德语举报。可在中部欧洲标准时间周一至周五 9:00 至 16:00 之间拨打电话 +49-6348-601122。
- 2.2 合规部以抄录通话内容记录通过 HORNBAACH 合规热线提交的举报。这种情况下举报人有机会检查通话内容记录，对记录做必要的调整并签字确认。

3. HORNBAACH 线上举报系统

- 3.1 线上举报系统由位于瑞士苏黎世的外包软件专家 EQS Group AG 运营。举报者可在任意时间访问以下链接⁹

<https://hornbach.integrityplatform.org/>

- 3.2 可通过 HORNBAACH 线上举报系统以可用语言以书面形式提交举报。
- 3.3 线上举报系统全程协助举报人完成举报。还可上传用于处理事件的重要文件。

⁹ 点击超链接或将链接复制到浏览器。

- 3.4 发送举报之前，每个举报人都会收到一个个人事件编号，应记下并保密处理。举报人要设置个人密码。利用事件编号和密码，举报人可随时登录受保护的电子邮箱。

邮箱用于与举报人沟通。所有的沟通都是保密且完全基于举报人是否愿意登录系统并回答更多问题。

- 3.5 多个举报应分别单独举报，以确保分别分配和处理。
- 3.6 提出口头举报后。依举报人要求与案件管理部面谈。面谈中提出的举报通过授权的录音或面谈记录进行记录。举报人有机会审查任意记录，对记录做必要的调整并签字确认。
- 3.7 HORNBAACH 线上举报系统可匿名举报，并与举报人匿名沟通。举报系统无法追踪到举报人的身份，除非举报人本人在事件描述中泄露个人信息。文件也能匿名上传。注意，在传输文件和文件名时，举报人应在传输前自行删除个人信息。

HORNBAACH 鼓励举报人提供姓名与联系方式。以此确保案例管理部快速处理举报。HORNBAACH 保证对所有举报进行保密处理。

4. 邮寄

可以邮寄举报到以下地址：

HORNBAACH Holding AG & Co. KGaA
 部门：合规部 - 亲启
 Hornbachstr.11, 76879 Bornheim

5. 电子邮箱

- 5.1 可在任意时间将举报邮件发送到邮箱 Compliance@Hornbach.com。
- 5.2 集团合规总部兼有人权负责人的职能。向指定电子邮件地址发送的举报由本文件定义的相应授权人员管理和处理。

II. 举报的范围

信息和情况描述越详细，案件管理部就越能有效地处理、评估和调查举报。HORNBAACH 案件管理部仅能有效跟踪在可能的不当行为或人权风险和/或环境相关风险方面的具备充分信息的举报。

以下问题可协助描述状况：

- 具体发生了什么？
- 事件如何发生？

- 事件是持续性的吗？
- 事件已在或正在何处发生？
- 事件涉及哪些人员？
- 您作为举报人与事件有关吗？
- 您在何时以何种方式获悉事件？
- 事件发生的时间范围？
- 还有哪些人知晓该事件？
- 这些人能证实您的描述吗？

为随时解答任何疑问，我们建议通过举报系统举报的举报人定期检查该事件在举报系统中的状态。

即使举报人不知道事件的所有细节，HORN BACH 也鼓励他们尽快发声并提供所有相关的已知事实。HORN BACH 知晓举报人的举报只是速报，而非完全查清的事件。

III. 回执

举报人将在七天内收到合规部的回执，前提是他或她提供了联系方式。如在 HORN BACH 线上举报系统创建了个人邮箱，则在该邮箱中收到回执。请注意，如果新信息已经存入举报人个人邮箱，则不会发送自动通知。

IV. 对举报的处理

1. 接收举报

- 1.1 一旦通过 HORN BACH 线上举报系统收到举报，授权人员会自动收到一封电子邮件，通知他们接收举报。其他 HORN BACH 员工无法接触到举报。举报人身份在任何时候都被高度保密。
- 1.2 如果在通过邮寄或电子邮件提交举报时，提供了或是有可见的联系方式，且通过该联系方式能够收到书面回执（如邮寄或电子邮件），合规部应通过这种方式依据 D 节第 III 款的规定在七天内确认收到举报。
- 1.3 如通过合规热线举报，会在个人通话中直接确认收到举报。在面谈举报中也是如此。

2. 检查举报，论证事实和措施

- 2.1 相应的案件管理部人员会检查每份举报，并在必要时进一步调查。举报人有机会与案件管理部门在保证机密性的前提下讨论此事——以面谈、电话或书面形式。
- 2.2 初步检查举报后，必要时案件管理部会进一步调查。如有必要，参考 E 节第 I 款，案件也会移交外部机关，如警方，以便进一步调查。
- 2.3 一旦调查完成并发现违规行为，将根据具体情况采取适当的后续行动。

根据案件管理部的决定，可提供一个双方接受的解决流程。

3. 向举报人提供的反馈

收到回执后三个月内，将通过举报人提供的联系方式告知其举报的最新状态。这并不意味着调查已经结束。由于 HORNBAACH 全面且尽责地调查举报线索，在个别情况下，可能需要超过三个月的时间。

如果在提交举报时，在 HORNBAACH 线上举报系统中创建了个人邮箱，则可以在邮箱中获取反馈信息。如果没有创建个人邮箱或举报人未提供其他联系方式，举报人可能无法收到反馈。

只有在不影响正在进行的内部调查或查证且不损害被举报对象或在举报中提及的人员的权利的情况下，才允许向举报人提供反馈。

E. 保密性

I. 举报的保密性

举报人身份的安全性和保密性对于 HORNBAACH 来说是重中之重。由于 HORNBAACH 希望确保尽可能高的保密性和安全性，案件管理部 and 授权人员必须遵守相关的保密义务。案件管理部 and 授权人员仅在得到举报人同意的情况下才披露举报人的身份以及能直接或间接推断出举报人身份的任何其他信息。未经举报人同意，仅当 HORNBAACH 在国家机关的调查或法律诉讼过程中有义务时，举报人的身份才会被披露。IP 地址和举报系统的访问都无法追溯。这也保证了匿名举报的可能性。

如果举报人的举报有充分理由指向属于本指南范围内的违规行为，则将对举报尽可能的进行保密处理。HORNBAACH 仅在案件调查和后续措施需要时才会传递信息。未经举报人明确同意或没有相应法律义务，不得向除负责跟进举报的案件管理部人员以外的任何人披露有关举报人身份的信息，以及可以直接或间接推断出举报人身份的其他信息。

II. 对相关人员的保护

该举报系统可确保举报所涉及的相关人员的保密性。涉嫌违规的人员有机会对所描述的情况发表意见，尤其是在怀疑得到证实的情况下。在涉及刑事事件的个别情况下，举报人可能会作为证人被传唤到机关或法庭。另外，这也适用于通过其他举报渠道提交的举报。

F. 保护举报人免于报复行为

I. 防止采取消极措施

如在举报时有合理理由相信关于违规行为的信息是真实的且属于本指南的适用范围，则 HORN BACH 将始终保护举报人免于报复。无论经检查后该举报是否成立，均适用此规定。

HORN BACH 绝不容忍 HORN BACH 员工对在举报时有合理理由相信发生违规行为的举报人采取的任何报复、制裁或其他报复措施。作为雇主，HORN BACH 确保不会有员工因举报而受到任何不利影响。HORN BACH 明确强调，此类的举报不会对受雇于 HORN BACH 的举报人的就业、职业前景、晋升机会或职责范围产生影响。

如果举报人因举报而受到歧视，或得知与举报有关的不利待遇，应立即与人力资源部门联系。将在保密的情况下对该讯息展开调查。

HORN BACH 致力于确保其供应商实施恰当有效的反歧视保护措施。

对受雇于 HORN BACH 的举报人免于报复的保护，还延伸至与举报人有关联、从而因可能的密切关系（如家庭关系）或类似的密切联系而有可能受到报复威胁的人员（例如同样受雇于 HORN BACH 的家庭成员）。此外在针对 HORN BACH 的举报中，举报人将免于因违反举报人与 HORN BACH 之间现有的保密义务而受到惩罚。

II. 对证明是无根据的举报的保护

提醒举报人需根据具体情况核实提交的举报是否可靠且准确。如果举报人在举报时有合理理由相信违规行为的信息是真实的且属于本指南的适用范围，即使后来证明举报不成立，也不会受到 HORN BACH 的制裁。

举报人不得自行调查潜在的违规行为或与被举报的违规行为相关的情况！如合理的怀疑后来被证明是错误的或被误导的，则 HORN BACH 保证提供充分且有效的保护，防止针对举报人的报复、纪律处分或其他报复行为。不过仅在 HORN BACH 具有（法律）影响力的范围内才能保证对举报人的保护。

III. 不保护故意的虚假举报

举报人制度的目的不是为了收集故意的虚假或恶意指控。如果举报人故意提供不真实或不准确的信息，HORNBAACH 不会提供任何免于报复的保护措施。在这种情况下，HORNBAACH 保留采取纪律处分和/或刑事诉讼的权利。

G. 数据保护

HORNBAACH 高度重视数据保护。根据适用的数据保护法规使用和处理个人数据。

线上举报系统中使用的来自苏黎世（瑞士）EQS Group AG 的软件可确保无法以技术手段追溯举报人身份。无论举报人是否希望保持匿名，举报内容始终以加密形式传输。

软件符合德国数据保护标准和《欧盟举报人指令》的要求¹⁰。无论是对举报过程中的举报人，还是对案件管理部人员以及授权人员，该软件确保完全遵守欧盟《通用数据保护条例（DSGVO）¹¹》和全球的数据保护法规。线上举报系统中的所有信息和数据都是加密的，仅 HORNBAACH 授权人员才能访问。且均通过 EQS Group AG 的高安全性服务器运行。软件提供商不使用欧盟以外的任何分包数据处理商。数据不会传输到第三国。有关举报系统数据保护的更多信息，可直接在举报平台上的关键词“数据保护”下找到。

H. 联系方式

更多针对本规定和/或我们的举报系统的问题，请随时联系 compliance@hornbach.com。

* * * * *

¹⁰ 欧洲议会和欧洲理事会 2019 年 10 月 23 日 2019/1937 号指令

¹¹ 欧洲议会和欧洲理事会 2016 年 4 月 27 日 2016/679 号条例

附件 图解过程说明

举报流程说明：HORN BACH 举报系统如何运作

