

集团 SPEAK UP 政策

2024 年 10 月

Groupe
L'OCCITANE



集团 Speak Up 政策

2024 年 10 月

简介

在欧舒丹集团，我们秉持共同价值观 [并遵循《商业行为准则》](#) 以此作为我们开展日常业务的指导。我们的价值观和准则推崇透明、负责和诚信的文化。

“Speak Up”本质上意味着提出您的疑虑，以便我们能够加以解决。如果您听到或发现可能违反我们的《商业行为准则》和/或法律/法规的行为，在集团的企业家精神准则下我们鼓励您直接沟通，给与反馈。为了切实可行，我们提供了多种反馈方式。

一个积极给予反馈的文化，对于塑造健康的工作环境至关重要。这也是确保集团声誉、成功和运营效能的关键之所在。无论在当下还是未来，请务必主动践行这一政策，以确保集团能有更大的主动性，去处理任何可能遇到的上述情况的机会。

为什么要制定 SPEAK UP 政策？

本 Speak Up 政策旨在阐明员工可以在何时何处以及如何针对可疑的不当行为提出疑虑，而不必担心任何负面影响。本政策还对以下事项进行了说明：收到举报时集团可能采取的做法，以及在您提出疑虑后集团可能采取的措施。

本政策旨在为欧舒丹集团及其品牌提供一个全球准则。我们是一家多品牌的跨国公司，有着多元文化，坚决遵守运营所在国家/地区的所有法律。若适用法律与本政策所载要求之间存在任何差异或不同的保护标准，则依循为个人提供最高保护的原则。

SPEAK UP 政策的适用者？

每个人都肩负着道德责任，因此本政策适用于我们全球各地的所有员工和外部利益相关者，包括：

- 员工、实习生和承包商；
- 价值链中的供应商及其员工；
- 客户和潜在客户；
- 社区成员。

使用 Speak Up 渠道的用户必须秉诚行事，不得故意提出虚假指控。也就是说，报告的目的是在于揭示潜在问题，而不是恶意中伤。

应遵循哪些原则？

信任是 Speak Up 政策有效实施的先决条件，因此 Speak Up 渠道以下列四大支柱为依托：

- 保护举报人
- 对举报人采用无罪推定
- 接受和处理举报的各方人员均需品行端正
- 确保对举报事项和举报人身份予以保密

欧舒丹集团绝不容忍对举报人、对协助调查举报或采取补救措施的任何员工施加任何形式的报复。报复是指对举报方做出造成其经济、职业或情感伤害的任何行为，以作为对其提出举报的惩罚。

应该举报哪些行为？

在举报之前，您无需绝对确认是否确实发生了违反政策或法律的行为，并且在进行披露之前，您也不应自行尝试收集证据。

但是，您应确保您提出的疑虑属于集团 Speak Up 政策所涵盖的问题，并且必须秉持“善意原则”。总而言之，举报渠道仅应被用作就涉嫌违反法律、法规和/或我们 [《商业行为准则》](#) 的行为提出疑虑。

可使用 Speak Up 渠道提出的疑虑的示例：

- 侵犯人权的行为
- 精神或身体方面的骚扰
- 歧视
- 环境、健康和安全问题
- 贿赂和腐败
- 欺诈和盗窃
- 利益冲突
- 对任何善意举报的人施加报复

对于以下情况，不应使用 Speak Up 渠道：

- 您对您的雇佣条款或人力资源政策的任何抱怨
- 个人或法律纠纷
- 对生命或财产构成直接威胁的事件（*此类情况下必须联系紧急服务部门*）
- 对您的订单或对关于欧舒丹集团品牌的个人体验提交投诉（*如有此类情况，请联系您所在国家/地区的客户服务中心*）
- 您已知的不实指控

如何举报？

我们提供多种举报方式和渠道。您可自行选择最为合适的报告途径。

具体还需考虑若干因素，包括情况发生背景、问题的性质、潜在影响以及各方之间的关系。作为反馈文化的一部分，欧舒丹集团强烈建议您通过以下直接渠道提出疑虑：

- 直接向相关人员提出疑虑

以身作则是我们的核心价值观之一，而反馈也正是我们工作的核心。如果问题简单明了且可以通过直接沟通快速解决，那么当即予以解决是最佳选择。如果此方式不可行，或者您不愿意这样做，请通过其他渠道提出问题和疑虑。

- 您信赖的同事（您的经理、人力资源或内部审计团队）

员工提出疑虑时，最合适的人选是其直属经理。或者，在您部门外也有多个人选可供选择，例如您当地的人力资源团队或集团内部审计团队。您可以通过非正式方式向他们寻求建议，了解应如何行事，而您也可以帮助您提交 Speak Up 材料。

如果您不愿直接与他人讨论相关事宜，则可以通过以下渠道保密举报：

- 您当地的 Speak Up 渠道（仅限欧舒丹集团员工使用，具体视当地安排而定）

附属公司可在地方层面建立相应的渠道。员工可咨询当地人力资源或法务部门（该等部门在其各自附属公司的监督下运营）。

- 集团 Speak Up 渠道

您可以使用[欧舒丹集团 Speak Up 渠道](#)，任何人均可通过此渠道举报可能存在的违规行为。这个渠道由独立第三方提供，可确保举报的匿名性。渠道全天候（每周 7 天、每天 24 小时）开放，支持 70 多种全球语言。您可以通过集团的公司网站、手机或移动应用程序访问该渠道。

如何使用集团 Speak Up 渠道？

- 使用[在线平台](#)：您将需要创建密码，然后系统会为您分配个案编号，以便您跟进举报处理事宜并与调查团队进行沟通（即使您选择保持匿名也是如此）。如需跟进与举报相关的最新消息，您可以留下您的电子邮箱（解决方案提供商将对此予以保密，不会向欧舒丹集团披露该等信息）以接收通知，或者输入您的密码和个案编号以重新连接到平台。
- 使用解决方案提供商的[移动应用程序版本](#)（[Android](#) 或 [iPhone](#)）：您可以使用代码 116979 或扫描二维码访问集团 Speak Up 渠道。您将需要创建密码，然后系统会为您分配个案编号，以便您访问您的举报账户。您可通过此账户在手机上接收通知、了解个案的最新情况，还可以与调查团队进行沟通（即使您选择保持匿名也是如此）。
- **电话留言**（电话号码见附录）：您可以使用代码 116979 访问集团 Speak Up 渠道，创建 PIN 码，并用当地语言留下音频消息，详细说明您的疑虑。通话开始时，系统会为您分配个案编号。如需了解举报处理进度，您可以再次拨打该号码并提供您的个案编号。

▪

您需要提供哪些类型的信息？

提出举报时，请提供尽可能详细的信息，以便集团能够对您的疑虑进行评估和开展调查。此类详细信息可包括：

- 与疑虑相关的背景、过往情况和原因；
- 所涉人员的身份和职位、日期、地点和其他相关信息；
- 所有可以证明您的举报属实的文件。

请记住，所提供的信息必须是真实信息，并且与被举报人直接相关。

举报流程是否匿名进行？

可使用在集团外托管的外部解决方案，通过集团 Speak Up 渠道进行匿名举报。通过这个渠道，您可以采用完全匿名的方式与受理和审查举报的团队进行接触。即使您愿意透露自己的身份，集团也将采取一切适当措施来对您的身份予以保密。仅在调查需要或适用法律要求的情况下，才会仅在需要知道的范围内披露此类信息。

谁负责处理举报？

欧舒丹集团 Speak Up 渠道收到的所有举报均记录在我们提供商的个案管理系统中，仅供集团内部审计团队访问。

如果调查有需要，则其他内部和/或外部利益相关者（例如人力资源、法务或负责任采购团队）可能会参与其中，具体取决于个案性质和所需的专业知识。我们将仅在需要知道的范围内与他们共享信息。他们将受到特定保密协议的约束，并在严格保密的情况下开展工作。参与此类调查的任何人均不得存在实际或感知的偏见和利益冲突。

如何管理调查？

提交举报材料后，您将在七个工作日内收到受理确认函。受理举报后，集团内部审计团队将：

- 对疑虑进行评估，确保其属于本政策适用范围；
- 确定举报材料是否包含调查所需的最低限度的可操作信息和证据；
- 根据个案的性质和所需的专业知识进行分类处理。

我们将对每一项举报进行调查，并投入适当的时间、精力和资源，以负责任的方式处理相关问题。我们将遵守相关法律、政策和原则，以独立、公平和公正的方式对所有相关方进行审查并开展调查。

会得到什么结果？

欧舒丹集团力求在合理期限内完成调查，但某些个案可能需要更长的调查时间。如果您的疑虑有充分依据，我们将在必要时根据法律和我们的政策采取适当的措施。

所有调查报告和随附证据均安全地存储在集团 Speak Up 平台中。调查报告会予以保密。在适当且可行的情况下，我们将向举报人告知调查过程和总体调查结果。

如何管理个人数据?

在使用集团 Speak Up 渠道时，集团将收集并处理您的个人数据，以便处理您提出的举报。如需进一步了解个人数据的处理方式、您的权利以及我们的联系方式，[请参阅我们的《Speak Up 隐私政策》](#)。

Reinold Geiger
Chairman
L'OCCITANE Group

修订历史

日期	发布版本	作者	跟踪记录
2021 年 12 月	1.0	集团内部审计部门	初始版本（仅限内部使用）
2024 年 10 月	2.0	集团内部审计部门	通过新解决方案提供商进行更新（供内部和外部使用）

附录

地区	电话号码	地区	电话号码
阿尔巴尼亚	+355 4 530 1801	约旦	80 023 801
阿尔及利亚	+213 983 29 93 38	哈萨克斯坦	(+7) 877 2735 74582
安哥拉	244 226 425 610	肯尼亚	+254 20 765 0957
安圭拉	18 334 222 005	大韩民国	+82 2 3700 5146
安提瓜和巴布达	1833422006	科威特	96 522 055 730
阿根廷	+54 11 2039 7280	拉脱维亚	80 005 929
澳大利亚	+61 2 8284 6262	黎巴嫩	8 338 160 193
奥地利	800 909 683	立陶宛	880 030 366
巴哈马	18 334 222 007	卢森堡	3 523 420 808 982
巴林	97 316 501 936	马来西亚	+60 3 7724 3136
孟加拉国	+880 (0) 9610 998462	马耳他	80 065 144
巴巴多斯	+1 (246) 623 9631	马提尼克	0800 90 1651
白俄罗斯	882 004 910 089	毛里求斯	+230 5 297 0999
比利时	0800 89 326	墨西哥	+52 55 4780 6198
伯利兹	18 000 130 076	摩尔多瓦	80 060 016
贝宁	+229 20 90 0380	摩洛哥	+212 5 30 14 41 08
百慕大群岛	18 334 222 008	缅甸	8 008 008 062
不丹	+975 2 379 003	纳米比亚	+264 83 380 0103
玻利维亚	800 105 122	尼泊尔	18 000 010 186
波斯尼亚和黑塞哥维那	+387 70 330 093	荷兰	+31 10 700 75 03
博茨瓦纳	8 007 861 103	新西兰	+64 9 913 5892
巴西	+55 (11) 4700 8838	尼加拉瓜	50 575 137 610
文莱达鲁萨兰国	8 014 657	尼日利亚	7 080 601 221
保加利亚	8 002 100 645	北马其顿	38 925 513 216
布基纳法索	+226 25 30 09 82	挪威	+47 24 14 06 01
柬埔寨	1 800 209 867	阿曼	80 074 161
喀麦隆	+237 6 57 10 31 12	巴基斯坦	80 090 044 437
加拿大	+1 (514) 395 0496	巴拿马	5 073 084 480
开曼群岛	+1 (345) 769 5580	巴布亚新几内亚	861 322
智利	+56 22 483 5917	巴拉圭	98 004 410 266
中国	1080 0152 3042 (中国电信用户免费电话)	秘鲁	80 074 535
中国	1080 0852 2221 (中国联通用户免费电话)	菲律宾	180 083 948 474
中国	400 120 1842 (全国通用电话号码, 按当地费率收费)	波兰	800012953
哥伦比亚	576 012 421 247	葡萄牙	800 831 302
哥斯达黎加	50 640 360 350	波多黎各	+1 (787) 200 7305
科特迪瓦	+225 05 66 77 0918	卡塔尔	800 101 094
克罗地亚	8 007 745	留尼汪岛	1 800 916 980
塞浦路斯	80 091 142	罗马尼亚	800 400 653
捷克	800 050 833	俄罗斯联邦	8 (800) 100 69 94
丹麦	+45 43 31 09 61	沙特阿拉伯	8 008 501 433
多米尼加	18 334 221 998	塞尔维亚	+381 10 520 043
多米尼加共和国	+1 (829) 947 1996	塞舌尔	800 131
厄瓜多尔	1 800 001 432	新加坡	6 564 037 051
埃及	8 000 000 083	斯洛伐克	800 113 418
萨尔瓦多	50 322 304 752	斯洛文尼亚	80 083 115
爱沙尼亚	3 726 093 008	南非	+27 (21) 427 7937
埃塞俄比亚	800 86 1919	西班牙	34 900 031 156
斐济	8 002 650	斯里兰卡	+94 (72) 091 0370
芬兰	800 392 912	苏丹	+249 15 655 9883
法国	805 543 753	苏里南	8 338 160 919
法属圭亚那	0800 99 1448	瑞典	201 604 703
法属波利尼西亚	0800 91 4886	瑞士	800 005 691
格鲁吉亚	1 800 008 013	中国台湾	+886 2 7743 8912
德国	8 001 818 952	坦桑尼亚	0800 11 1020
加纳	+233 59 699 3553	泰国	+66 2 844 9693
希腊	80 044 145 924	特立尼达和多巴哥	+1 (868) 224 1869
格林纳达	+1 (473) 230 0333	突尼斯	+216 31 300 338
关岛	18 338 096 777	土耳其	800 448 828 602
危地马拉	50 223 028 459	特克斯和凯科斯群岛	18 334 621 355
洪都拉斯	80 027 916 139	乌干达	+256 41 423 8162
中国香港	85 230 194 193	乌克兰	800 801 205
匈牙利	06 809 845 89	阿拉伯联合酋长国	80 004 440 408
冰岛	3 544 150 349	英国	8 000 224 118
印度	8 000 503 159	美国	+1 (669) 288 7154
印度尼西亚	+62 21 8063 0074	乌拉圭	415 985 762
爱尔兰	1 800 800 636	委内瑞拉	582 123 357 722
以色列	97 233 741 225	越南	8 419 003 271
意大利	800 147 694	英属维尔京群岛	18 334 621 356
牙买加	+1 (876) 677 9125	美属维尔京群岛	18 337 246 398
日本	+81 3 6627 0734	津巴布韦	2 638 677 422 010