

# 集團 SPEAK UP 政策

2024 年 10 月

# 集團 Speak Up 政策

2024 年 10 月

## 簡介

在 L'OCCITANE 集團，我們的共同價值觀 [和商業行為準則](#) 為我們開展日常業務提供了指導。這些價值觀能推動透明度、責任感和誠信文化。

實際上，舉報意味著提出您的疑慮，以加以解決。如果您聽到或看到可能違反我們的商業行為準則和/或法律/法規的行為，我們鼓勵您舉報。集團的**創業精神**鼓勵直接溝通，且**回饋**應繼續作為自然的發聲方式。我們也知道這並非總是可能或實際的，因此我們提供各種其他舉報方式。

舉報對於保護人員和大自然至關重要。這也是維持我們現在和未來的聲譽、成功和營運能力的關鍵。舉報讓集團及其價值鏈有機會主動處理這種情況。

## 為何會有 SPEAK UP 政策？

本 Speak Up 政策的目的是說明您可以在何時、何處以及如何舉報疑似不當行為，而不必擔心遭到報復。它還描述了當您舉報時集團做什麼，及其在您提出疑慮後將可能採取哪些步驟。

本政策旨在為 L'OCCITANE 集團及其品牌提供全球框架。我們是一家跨國、多品牌、多文化的公司，遵守營運所在國家的所有法律。如果適用法律與本政策中規定之要求存在任何差異或不同的保護標準，則以為個人提供最高保護的原則為準。

## 誰可以舉報？

由於每個人都有道德責任，本政策適用於我們在全球的所有員工和外部利害關係人，包括：

- 員工、實習生和承包商；
- 價值鏈中的供應商及其員工；
- 客戶和潛在客戶；
- 社群成員。

Speak Up 管道的使用者必須善意行事，不得故意提出虛假指控。也就是說，舉報意圖必須是揭露潛在的問題，而不是惡意或傷害。

## 原則是什麼？

由於信任是使用者舉報有效性和採用的先決條件，因此 Speak Up 管道依賴於四大支柱：

- 保護發出預警的人員
- 考慮到預警的善意，並假設任何預警對象無罪
- 接收和處理預警的相關方行為良好
- 確保事實和人員身分的機密性

L'OCCITANE 集團不容忍對舉報人或任何協助調查，或因 Speak Up 而採取糾正措施的員工進行任何形式的報復。報復是指對舉報方造成財務、職業或情緒傷害的任何行為，作為提交舉報的處罰。

## 什麼情況應該舉報？

在舉報之前，您不需要確定是否發生了違反政策或違反法律的行為，在進行披露之前，您不應嘗試自行收集證據。

但是，您應確保您的疑慮涵蓋在集團 Speak Up 政策中，並且必須善意行事。整體而言，舉報管道應該用於提出有關涉嫌違反法律、[法規和/或我們的商業行為準則的疑慮](#)。

可使用 Speak Up 管道提出疑慮的範例：

- 侵犯人權的行為
- 道德或人身騷擾
- 歧視行為
- 環境、健康和安全問題
- 賄賂與腐敗
- 欺詐與盜竊
- 利益衝突
- 對任何善意舉報的人員進行報復

不應將 Speak Up 管道用於：

- 您可能對您的雇用條款或人力資源事務不滿
- 個人或法律爭議
- 對生命或財產造成直接威脅的事件（*在此類情況下必須聯絡緊急服務*）
- 針對您的訂單或使用 L'OCCITANE 集團品牌的經驗的投訴（*如有此類情況，請聯絡您所在國家的客戶服務部*）
- 您知道是情況為假的指控

## 如何舉報？

舉報方式和管道有許多種。無論您選擇哪一種，都可以用**您感覺最自在的方式提出舉報**。

這也取決於幾個因素，包括情況的背景、問題的性質、潛在影響以及各方之間的關係。作為我們反饋文化的一部分，L'OCCITANE 集團強烈鼓勵您透過以下其中一種直接管道提出疑慮：

- 直接發送給相關人員

以身作則確實是我們的核心價值觀之一，反饋是我們工作方式的核心。如果問題很簡單，可以透過直接溝通快速解決，通常最好立即解決。如果無法做到這一點，或您覺得不自在，請透過其他管道之一提出問題和疑慮。

- 值得信賴的同事（您的主管、人力資源或內部稽核團隊）

員工提出疑慮時應聯絡的自然是其直屬主管。或者，您可以與您部門以外的多位人員交談，例如您當地的人力資源團隊或集團內部稽核團隊。您可以非正式的方式向其尋求關於該做什麼的建議，但他們也可以幫助您提交 Speak Up 報告。

如果您不願意直接與某人討論此事，可以透過以下管道以保密方式舉報：

- 您當地的 Speak Up 管道（*僅適用於 L'OCCITANE 集團員工，視當地情況而定*）

附屬公司可在當地層級建立管道。員工應向當地人力資源部門或法務部門諮詢，該部門在相關附屬公司的監督下運作。

- 集團 Speak Up 管道

您可以使用 [L'OCCITANE 集團 Speak Up 管道](#)，該管道允許任何人報告可能存在的違規行為。它由保證報告匿名的獨立第三方提供，每週 7 天 24 小時都可存取，並提供 70 多種全球語言。該管道可以透過集團的公司網站、電話或行動應用程式存取。

### 如何使用集團 SPEAK UP 管道？

- 使用 [線上平台](#)：您將需要建立一個密碼，並會收到一個案件編號，以便您追蹤您的預警，並與調查團隊溝通（即使您選擇保持匿名）。若要追蹤舉報的發展情況，您可以留下您的電子郵件（由解決方案供應商保密，不向 L'OCCITANE 集團披露），以接收通知，或透過輸入您的密碼和案件編號重新連接到平台。
- 透過使用解決方案供應商的 **行動應用程式版本**（[Android](#) 或 [iPhone](#)）：您可以使用代碼 116979 或 QR 碼存取集團 Speak Up 管道。您將建立一個密碼，並收到一個案件編號，以存取您的舉報帳戶。透過此帳戶，您將在手機上收到通知、案件更新，並能夠與調查團隊溝通（即使您選擇保持匿名）。
- 透過發送 **電話訊息**（附件中提供號碼）：您可以使用代碼 116979 存取集團 Speak Up 管道，建立 PIN 密碼，並以當地語言留下語音訊息，詳細說明您的疑慮。通話開始時，您將收到案件編號，再次撥打該號碼可檢查舉報進度。

### 您需要提供哪些類型的資訊？

當您發出預警時，請盡可能提供詳細資訊，集團才能夠評估和調查您的疑慮。這些資料包括：

- 疑慮的背景、歷史和原因；
- 相關人員的身份和職位、日期、地點和其他相關資訊；
- 所有可能證明您的舉報的文件。

記住，所提供的資訊必須是事實，並與預警主題直接相關。

### 舉報流程是否以匿名方式進行？

舉報透過該集團外部託管的 Speak Up 管道解決方案匿名進行。這樣，您就可以完全匿名的方式與收到和審查報告的團隊進行互動。如果您想表明自己的身份，集團將採取所有適當步驟為您的身份保密。只有在調查需要或適用法律要求需要知道的基礎上，才會披露此類資訊。

### 誰負責處理預警？

L'OCCITANE Group Speak Up 管道收到的所有預警都會記錄在我們供應商的案件管理系統中，該預警僅可由集團內部稽核團隊查看。

如果調查需要，其他內部和/或外部利害關係人（例如人力資源部、法律部或負責採購部）可能會參與，視其性質和所需的專業知識而定。資訊將在需要知道的情況下與其分享。他們將受特定的保密協議約束，並在嚴格保密的情況下工作。任何參與此類調查的人員都必須免於實際或感知的偏見和利益衝突。

## 調查是如何受到管理？

提交舉報後，您將在七個工作日內收到接收確認。收到預警後，集團內部稽核團隊將：

- 評估該疑慮，確保其屬於本政策的覆蓋範圍；
- 確認報告是否包含行動所需的必要資訊和調查所需的證據；
- 根據案件的性質和所需的專業知識，繼續進行分類程序。

每份舉報都將投注適當的時間、注意力和資源等級進行調查，以負責任地處理此事。審查和調查以獨立、公平和公正的方式對所有相關方進行，並遵守相關法律、政策和原則。

## 會有什麼樣的結果？

L'OCCITANE 集團的目標是在合理的時間內完成調查，但有些情況可能需要延長時間。如果您的疑慮是合理的，必要時我們將根據法律和我們的政策採取適當的步驟。

所有調查報告和隨附證據均安全地儲存在集團 **Speak Up** 平台中。調查報告保密。在適當且可能的情形下，舉報人將收到有關調查程序和整體結果的通知。

## 我們如何處理您的個人資料？

作為 **Speak Up** 管道的一部分，集團將收集並處理您的個人資料，以處理您提出的舉報。有關處理您的個人資料、您的權利以及如何聯絡我們的更多詳情，[請參閱我們 Speak Up 隱私權政策](#)。

**Reinold Geiger**  
Chairman  
L'OCCITANE Group

## 修訂記錄

日期	發行	作者	追蹤備註
2021 年 12 月	1.0	集團內部稽核部門	初次發佈（僅限內部）
2024 年 10 月	2.0	集團內部稽核部門	新解決方案供應商更新（內部和外部）

## 附錄

### 地區

阿爾巴尼亞	+355 4 530 1801
阿爾及利亞	+213 983 29 93 38
安哥拉	244 226 425 610
安圭拉	18 334 222 005
安地卡及巴布達	18334222006
阿根廷	+54 11 2039 7280
澳大利亞	+61 2 8284 6262
奧地利	800 909 683
巴哈馬	18 334 222 007
巴林	97 316 501 936
孟加拉	+880 (0) 9610 998462
巴貝多	+1 (246) 623 9631
白俄羅斯	882 004 910 089
比利時	0800 89 326
貝里斯	18 000 130 076
貝南	+229 20 90 0380
百慕達	18 334 222 008
不丹	+975 2 379 003
玻利維亞	800 105 122
波士尼亞與赫塞哥維納	+387 70 330 093
波札那	8 007 861 103
巴西	+55 (11) 4700 8838
汶萊	8 014 657
保加利亞	8 002 100 645
布吉納法索	+226 25 30 09 82
柬埔寨	1 800 209 867
喀麥隆	+237 6 57 10 31 12
加拿大	+1 (514) 395 0496
開曼群島	+1 (345) 769 5580
智利	+56 22 483 5917
中國	1080 0152 3042 (中國電信免費電話)
中國	1080 0852 2221 (中國聯通免費電話)
中國	400 120 1842 (全國電話號碼, 按當地 費率收費)
哥倫比亞	576 012 421 247
哥斯大黎加	50 640 360 350
象牙海岸	+225 05 66 77 0918
克羅埃西亞	8 007 745
賽普勒斯	80 091 142
捷克	800 050 833
丹麥	+45 43 31 09 61
多明尼加	18 334 221 998
多明尼加共和國	+1 (829) 947 1996
厄瓜多	1 800 001 432
埃及	8 000 000 083
薩爾瓦多	50 322 304 752
愛沙尼亞	3 726 093 008
衣索比亞	800 86 1919
斐濟	8 002 650
芬蘭	800 392 912
法國	805 543 753
法屬圭亞那	0800 99 1448
法屬玻里尼西亞	0800 91 4886
喬治亞	1 800 008 013
德國	8 001 818 952
迦納	+233 59 699 3553
希臘	80 044 145 924
格瑞那達	+1 (473) 230 0333
關島	18 338 096 777
瓜地馬拉	50 223 028 459
宏都拉斯	80 027 916 139
香港	85 230 194 193
匈牙利	06 809 845 89
冰島	3 544 150 349
印度	8 000 503 159
印尼	+62 21 8063 0074
愛爾蘭	1 800 800 636
以色列	97 233 741 225
義大利	800 147 694
牙買加	+1 (876) 677 9125
日本	+81 3 6627 0734

### 地區

約旦	80 023 801
哈薩克	(+7) 877 2735 74582
肯亞	+254 20 765 0957
韓國	+82 2 3700 5146
科威特	96 522 055 730
拉脫維亞	80 005 929
黎巴嫩	8 338 160 193
立陶宛	880 030 366
盧森堡	3 523 420 808 982
馬來西亞	+60 3 7724 3136
馬爾他	80 065 144
馬丁尼克	0800 90 1651
模里西斯	+230 5 297 0999
墨西哥	+52 55 4780 6198
摩爾多瓦	80 060 016
摩洛哥	+212 5 30 14 41 08
緬甸	8 008 008 062
納米比亞	+264 83 380 0103
尼泊爾	18 000 010 186
荷蘭	+31 10 700 75 03
紐西蘭	+64 9 913 5892
尼加拉瓜	50 575 137 610
奈及利亞	7 080 601 221
北馬其頓	38 925 513 216
挪威	+47 24 14 06 01
阿曼	80 074 161
巴基斯坦	80 090 044 437
巴拿馬	5 073 084 480
巴布亞紐幾內亞	861 322
巴拉圭	98 004 410 266
秘魯	80 074 535
菲律賓	180 083 948 474
波蘭	800012953
葡萄牙	800 831 302
波多黎各	+1 (787) 200 7305
卡達	800 101 094
留尼旺	1 800 916 980
羅馬尼亞	800 400 653
俄羅斯聯邦	8 (800) 100 69 94
沙烏地阿拉伯	8 008 501 433
塞爾維亞	+381 10 520 043
塞席爾	800 131
新加坡	6 564 037 051
斯洛伐克	800 113 418
斯洛維尼亞	80 083 115
南非	+27 (21) 427 7937
西班牙	34 900 031 156
斯里蘭卡	+94 (72) 091 0370
蘇丹	+249 15 655 9883
蘇利南	8 338 160 919
瑞典	201 604 703
瑞士	800 005 691
台灣	+886 2 7743 8912
坦尚尼亞	0800 11 1020
泰國	+66 2 844 9693
千里達及托巴哥	+1 (868) 224 1869
突尼西亞	+216 31 300 338
土耳其	800 448 828 602
土克凱可群島	18 334 621 355
烏干達	+256 41 423 8162
烏克蘭	800 801 205
阿拉伯聯合大公國	80 004 440 408
英國	8 000 224 118
美國	+1 (669) 288 7154
烏拉圭	415 985 762
委內瑞拉	582 123 357 722
越南	8 419 003 271
英屬維京群島	18 334 621 356
美屬維京群島	18 337 246 398
辛巴威	2 638 677 422 010