

“申诉”政策

第一版，2024 年 1 月

Primark 的承诺

Primark 以构建合规合法经营的企业为己任。我们一直秉承公正诚实的经营理念。我们一直提倡并维护开放、诚实和兼容有序的企业文化，秉承责任为先的处事原则。

我们致力于为供应链中的所有员工提供安全且体面的工作场所。我们深知，如果这些员工、供应商和生活在 Primark 产品生产场所附近的人们能够无后顾之忧地畅所欲言，告知我们他们所经历的不当行为、欺诈、非法或危险行为，帮助我们进行改善。我们鼓励在我们的供应链及其所涉及社区的各个层面进行有效且坦诚的沟通。我们的“申诉”政策符合《联合国工商业与人权指导原则》(UNGP) 以及我们所了解的不断变化的相关监管要求。

为什么要进行申诉？

如果您是我们供应链中的员工或供应商，或者您居住在 Primark 产品生产场所附近，当您发现了任何您认为属于不当、欺诈、非法或危险情况的事情时，我们希望您站出来发声，将这些疑虑告知我们。为此，我们建立了一个保密的匿名（因法律原因必须披露的情况除外）申诉系统，来支持您的“申诉”行动。“申诉”政策中会对此系统进行介绍。只有发声了，我们才能采取行动，调查并解决问题。

请注意，“申诉”政策并不能取代正常的工作场所政策和程序，如申诉和纪律机制，或适用的任何工会或员工委员会程序。

“申诉”政策适用于哪些人？

我们鼓励 Primark 供应链中的所有员工和供应商以及生活在 Primark 产品生产场所附近的人们直言不讳，进行申诉。全职员工、兼职或定期员工、临时工或中介员工、居家员工、借调人员、实习生或志愿者等任何类型的员工均可使用我们的申诉系统。

我们鼓励任何国家/地区直接为 Primark 工作的门店网点的同事以及 Primark 股东、代理、承包商、外部顾问、第三方代表、商业合作伙伴和赞助商使用 Primark 的申诉机制。您可以在此处了解更多信息：<https://corporate.primark.com/en-gb/primark-cares/resources/social>。

什么情况需要进行申诉？

如果您认为发生了不当、欺诈、非法或危险的行为，您可以放心提出您的疑虑，因为我们会为您提供支持。您应该对下述情况进行申诉：

- 违反 Primark 的[供应商行为准则](#)，包括：
 - 强迫或强制劳动即非法奴役的任何其他迹象；
 - 不依法支付薪资和福利；
 - 阻止加入或组成工会或劳资谈判；
 - 不安全或不卫生的工作环境；
 - 工作时长超过法定最高工作时长；
 - 歧视、霸凌或骚扰；
 - 虐待或胁迫行为；
 - 破坏环境；以及
 - 行贿受贿和贪腐。
- 违反 Primark 的任何其他有关[人权](#)、[道德](#)和[环境](#)的政策；
- 未经授权披露机密资料或其他类型的数据外泄；
- 未经授权将 Primark 订单分包；
- 欺诈性金融活动；以及
- 故意隐瞒上述任何行为。

对于上述清单未涵盖的任何其他行为，可以使用选项 4（见下文）通过“申诉”系统向我们报告。

如果您不确定某件事是否属于本“申诉”政策的范围，或者如果您希望先私下咨询某人后再进行正式申诉，我们建议您联系您的直属经理或主管，或者联系您所在地或工作单位的工会或员工委员会代表（如有）。

如何提出问题并申诉？

您可通过以下渠道选项提出您有疑虑的问题。如果您或他人面临直接危险，请联系当地的紧急服务部门。

选项 1：告知您的直属经理/主管

我们建议您以口头或书面形式向您的直属经理或主管提出您的疑虑。如果基于所观察到的行为的具体情况，您对联系直属经理或主管怀有疑虑，我们鼓励您选用下方列出的任一选项。

选项 2：在适用情况下，联系您当地的工会或员工委员会代表


如果您觉得无法向直属经理或主管提出问题，或者您觉得直属经理或主管未能解决您的问题，您可以将问题提交给当地工会或员工委员会代表。

选项 3：在适用情况下，联系您当地的员工帮助热线（请参阅附件 1）

如果您无法将问题提交给您的直属经理或主管、工会或员工委员会代表，或者您已经这样做了，但认为自己的疑虑尚未得到解决，那么可以使用下方附件 1 中提供的当地员工帮助热线（如有）申诉问题。

选项 4：“申诉”专线（详见下文和 Primark 产品工厂的布告栏）

如果您无法使用选项 1、2 或 3，或者您的问题无法通过其他选项解决，请使用“申诉”热线、网络服务或智能手机应用程序（均免费），具体如下。

电话	网址	访问码	二维码
中国： 400 120 1842	https://primark.speakup.report/tellus	106502	

如果您选择拨打“申诉”专线，您会听到一段录音消息（大多数情况下使用的是当地语言），要求您提供 Primark 独有的访问码，即 106502。然后，您可以录制一条语音消息，详细说明您的疑虑。

如果您选择使用“申诉”网络服务，您将需要提供 Primark 访问码 106502，然后您就可以写下一条消息，详细说明您的疑虑。网络服务网页上的文本会采用您当地的语言。

如果您选择使用“申诉”智能手机应用程序，您可以扫描二维码免费下载该应用程序。然后，您需要提供 Primark 访问码 106502，接着就可以写下一条消息，详细说明您的疑虑。应用程序上的文本会采用您当地的语言。

您还可以在生产 Primark 产品的工厂内张贴的海报上获得“申诉”专线号码、网址、访问码和二维码等信息。我们的重中之重是确保您能够方便地访问我们的“申诉”机制并放心地使用。在

我们对供应商工厂制定的定期社会责任审核计划中，其中一个环节就是我们将检查海报和其他相关资料是否便于获取，以及您对该机制的理解。

向 Primark 提交的问题其相关记录会依据适用法律予以保留。关于“申诉”电话专线，您的语音留言或录音将被制作成文字记录。

我们将按照下文所述的“申诉”程序处理您的报告。

如果使用“申诉”系统联系了 Primark，接下来会发生什么？

您将会收到一个唯一的案件编号。再次使用“申诉”电话专线、网络服务或智能手机应用程序时，您可以使用此编号收听/阅读对此申诉的确认结果（7 天后）、申请更多信息以及了解问题的最新进展。

我们预期在七天内确认您的申诉。然后，我们将进行初步评估。在评估过程中，我们可能会要求您针对所申诉的问题提供更多信息。我们将根据评估结果确定要采取的行动和涉及的时间跨度。

您将被告知所有的调查结果、预计或已经采取的行动以及采取这些行动的原因（在符合保密要求的前提下）。我们会确保负责“申诉”申诉的调查员的独立性和公正性。

如果您对收到的结果不满意，请记住，您可以通过上述“申诉”政策中详细列出的任何其他联系方式进行投诉。我们郑重承诺，将公平公正地处理任何此类问题。

如果您使用了“申诉”系统联系了 Primark，我们将采取哪些措施对您进行保护？

不良影响

我们不会容忍对申诉人的任何报复行为；所有申诉人都应得到保护，免受不利影响、报复或损害。如果您认为因申诉而导致个人或工作遭到任何损害，应立即使用“申诉”电话专线、网络服务或智能手机应用程序进行报告。

您的身份和隐私

我们希望您能够直言不讳，向我们提出问题。如果您希望完全匿名，我们会尊重您的选择，而且我们的“申诉”电话专线、网络服务或智能手机应用程序也会提供匿名选项。请分享任何您认为有助于我们解决所申诉问题的信息。如果您遗漏了某些内容，无需担心，您可以选择再次联系我们，亦或要求我们直接与您联系，以讨论您提交的问题。

如果您向我们披露了自己的身份，我们将采取一切合理的措施对您的身份进行保密。我们仅会将您的姓名告知因调查工作所需必须知道该信息亦或法律规定的人员。从本“申诉”政策下的申诉中所获得的任何能够辨别您或其他人身份的个人数据将仅用于本“申诉”政策中所述的目的并按照附件 2 中的隐私声明使用。

无论您是否选择匿名，我们发布的申诉报告中都不会包含能辨别我们供应链中员工的信息。

其它

除非法律另有规定，本“申诉”政策不构成您的雇佣合约的一部分，也不构成与 Primark 签订任何此类合约的基础；我们可能随时修改本“申诉”政策。

附件 1

当地员工帮助热线

姓名	国家/地区	电话和/或网站
Amader Kotha 	孟加拉国	08006666666
MUDEM 员工援助中心 	土耳其	https://iscidestekmerkezi.org
RMG 可持续发展委员会 (RSC) 	孟加拉国	安全性投诉： 08801769969000 一般查询： 08801766695900 0880241081863-6
Ungal Kural 	印度	1-800-8333-12

附件 2

申诉——您的隐私

根据欧洲数据保护法规的规定，Primark 属于数据控制者，即自行管理，掌握和使用这些数据，对您通过我们的“申诉”电话专线、网络服务和智能手机应用程序提交的个人数据负责。

您的个人数据

对于根据我们的“申诉”政策而提交的个人数据，我们会按照适用法律的规定仅将其用于调查“申诉”政策中所界定的不当、失当、欺诈、非法或危险行为（“不当行为”）的指控。本附件意在向您说明我们会就您所申诉的不当行为收集哪些信息以及会如何在 Primark 内部使用和分享这些信息。

我们处理哪些个人数据？

如果您通过“申诉”电话专线、网络服务或智能手机应用程序上报问题，我们会收集您在报告中提供的有关您或您在其中提及的任何人的任何个人详细信息。我们不会要求您留下姓名。我们鼓励您表明自己的身份，因为匿名申诉的效果往往欠佳，而且如果我们没有足够的信息，就可能无法进行全面调查。

您可能会提供属于特殊类别的个人信息，有时称作“敏感个人数据”。该术语所指范围涵盖与种族、民族、宗教信仰、生理或心理健康、工会会员身份、性取向、性生活信息、生物识别数据、基因数据、犯罪记录以及与刑事犯罪或诉讼有关的信息。

如果您是申诉人或在申诉中被提及的人员，在不妨碍调查，也没有法律禁止的情况下，我们将尽力及时通知您。

我们如何使用这些数据？

我们会对通过“申诉”电话专线提交的语音报告进行提要，然后以原始语言和英语制作成文字誊本。通过“申诉”网络服务和智能手机应用程序收到的所有记录誊本和申诉，无论来源国如何，都会存储于案件管理系统中，并发送给 Primark。

我们会使用提交上来的数据审查申诉内容，并在适当的情况下调查所提出的指控。一般情况下，我们使用这些数据是出于与这些目的相关的合法利益的需要，并且我们会采取适当的措施来保护所涉及的个人。

如果您的申诉包含特殊类别的个人数据和/或涉及刑事犯罪或诉讼的个人数据，我们对这些数据的使用一般是出于我们的合法利益的需要（如上所述），并且：

- 对于特殊类别个人数据的使用是出于对重大公共利益和/或提出法律主张或为之辩护的需要；以及
- 对于刑事犯罪或指控相关的数据的使用则是出于侦查或防止不法行为的需要。

分享您的数据

通过“申诉”系统提交的任何涉及道德问题的报告将先转给 Primark 道德贸易团队，然后由该团队按照“申诉”政策规定的程序进行处理。

其他类型的报告通常会转给 Primark 的相关团队，以协助其开展适当的调查。

为了可以总体了解是否有任何趋势或关注领域在未来需要采取进一步培训或其他措施，Primark 将对所有报告进行匿名化处理，并整理成摘要报告，供 Primark 风险与合规总监进行季度审查。

我们会将您的数据保留多久？

制作了文字誊本后，初始语音记录将被删除。在调查期间，通过“申诉”网络服务和智能手机应用程序接收的报告文字誊本和各项报告将保存在“申诉”系统中。案件“结案”后，将继续保存三年的时间（适用法律要求更长期限除外）。此期限过后，所有识别信息都将被删除，仅保留报告类型、地点和调查结果的统计记录，以供内部汇报之用。

您的数据会存储或传输到哪里？

通过“申诉”电话专线、网络服务和智能手机应用程序提交的报告将存储在我们位于欧洲荷兰的供应商服务器上。Primark 也可在英国和爱尔兰访问您的数据，然后将其分配给最合适的公司开展调查。这意味着您的数据将被传输至英国、爱尔兰和荷兰等国，并将传输给任何地点的相关调查团队。

您的权利

您可以随时要求我们提供您的个人数据的副本。如果您认为我们持有的有关您的个人数据不准确或不完整，您可以要求我们进行更正或补充。在某些情况下，您也有权拒绝我们使用您的数据，并有权要求我们限制使用或删除您的数据。但是，这些权利也存在一些例外情况。

例如，如果法律要求我们保留您的数据，或者如果我们需要使用您的数据来提出法律主张或进行辩护。

如果您想要访问自己的个人数据或行使您的任何权利，请首先通过 dataprotection@primark.ie 联系 Primark 数据保护团队。如果您对我们处理您的资料的方式有疑问，您有权向您当地的数据保护监管机构提起申诉。