

UN GUIDING PRINCIPLES

REPORTING FRAMEWORK

联合国指导原则报告框架
及实施指南

鸣谢

《联合国指导原则报告框架》是对企业履行其尊重人权的责任，报告人权问题的首份综合性指南。这项责任已在此领域的全球权威标准《联合国工商企业与人权指导原则》中明确提出。

本《报告框架》提出了一系列简短的问题，企业应努力作出答复，以确定和证明其在实践中履行了尊重人权的责任。对于如何使用与人权政策、流程和执行情况相关的有意义信息来回答这些问题，本《报告框架》提供了明确、直接的指导。

本《报告框架》通过《人权报告和保障框架计划》(RAFI) 编写而成。RAFI 由 Shift 和 Mazars 组织来自世界各地 200 多家企业、投资集团、民间组织、政府、保障提供机构、律师和其他专家组织的代表，通过开放性、面向全球的协商过程共同促成。协商地点包括亚的斯亚贝巴、曼谷、雅加达、伦敦、马尼拉、麦德林、纽约和仰光。

《联合国指导原则报告框架》是通过 RAFI 流程编写而成的两份指导文件中的第一份，第二份是为保障提供机构和内部审计人员编写的《保障框架》。《保障框架》将于 2017 年在进一步协商后发布。

《人权报告和保障框架计划》由 Shift 主席 Caroline Rees 和 Mazars 英国的合伙人 Richard Karmel 领导。该项目团队的其他成员包括 Shift 的 Anna Triponel、Beth Holzman、John Sherman 和 Rachel Davis，以及 Mazars 的 Howard Dorman、Anthony Carey、Bill Mellon 和 Bridget Day。该《报告和保障框架计划》由名人小组监督，可登录 UNGPreporting.org 查看小组成员。

Shift 和 Mazars 的项目团队特此感谢世界各地参与协商并对框架思想、观念和草稿提出意见的所有人，他们的意见均已汇入《联合国指导原则报告框架》。



本文件由 Shift (www.shiftproject.org) 和 Mazars LLP (www.mazars.co.uk) 合作编撰而成。本文件已获“知识共享署名—禁止演绎 4.0 版美国许可协议” <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/> 授权。您可在任何媒体中以任何形式复制和重新发布本文件，也可将其用于包括商业用途在内的任何用途，但必须注明本文件由 Shift 和 Mazars LLP 编写完成，并保证不会以任何方式对文件内容作任何改动。
© 2015 Shift Project Ltd., © 2015 Mazars LLP

目录

第一部分：

联合国指导原则报告框架 和报告原则(可移动插入).....	5
----------------------------------	---

第二部分：

概述	11
----------	----

1. 序言	12
2. 依据	13
3. 目标	14
4. 工商企业与人权	15
5. 《联合国工商企业与人权指导原则》	17
6. 《联合国指导原则报告框架》	19
7. 突出人权问题	22
8. 报告原则	25

第三部分：

实施指南 26

A 部分：尊重人权的治理

政策承诺 28

内置尊重人权 35

B 部分：界定报告的侧重点

陈述突出问题 48

确定突出问题 51

选择焦点地区 52

其他严重影响 53

C 部分：管理突出人权问题

具体政策 56

利益攸关方的参与 59

评估影响 66

整合发现，采取措施 72

跟踪维护状况 81

补救 86

第三部分：附录

A. 工商企业与人权之间的关系 101

B. 关键术语词汇 109

C. 答复索引 112

D. 所参考的报告和其他计划的名称 113

UN GUIDING PRINCIPLES

REPORTING FRAMEWORK

第一部分：

<可移动插入>

导言

在诸多利益相关方经历了数十年的意见分歧和争论后，2011年6月，联合国人权理事会一致通过了我在受命担任联合国秘书长特别代表的六年期间制定的《工商企业与人权指导原则》。

自那时起，在将近四年的时间里，我非常高兴地看到很多人为了帮助本标准的保护对象——那些因企业行为而承受最大危害风险的人，付出巨大努力将《指导原则》付诸实践。

今天，《联合国指导原则报告框架》正迈向促成真正革命性变化的关键性下一步。

在某种层面上，本《报告框架》正如其所说：是帮助企业根据《联合国指导原则》报告其人权维护状况的框架。但它的作用远不止于此。

本《报告框架》把企业尊重人权的责任以日常语言表达出来：这是一组直接明了的问题，每个企业都必需给出答复——无论是对内还是对外。它为企业加深内部对话、识别履行情况差距和推动实践改进提供了一个强有力的工具。它为企业与其投资者、民间团体及直接受其经营影响的社群展开建设性、有意义的对话奠定了基础。

本《报告框架》进一步提升所有利益攸关方要求企业就其如何处理当前面临的人权挑战提供基本信息的能力。以无关紧要的轶事掩盖现实的报告将不再达标。世界各地对推进非财务报告感兴趣的政府、证券交易所和评级系统，现在可以借助本《框架》设定明确的公司信息披露期望，并推动与人权相关的问责制度不断完善。作出积极响应的公司应得到认可和奖励。

为了将《联合国指导原则》付诸实践，社会各界共同做出了不懈努力，而本《报告框架》是其中不可或缺的工作。早在发布之前，很多企业就已开始使用本《报告框架》，许多投资者和民间团体也对它表示了支持。这证明了它的实用性和价值。我亦在此力请其他人跟随他们的步伐，共同推进。

约翰·鲁格 John Ruggie

前联合国秘书长工商企业与人权特别代表

哈佛大学肯尼迪政府学院 Berthold Beitz 人权和国际事务系教授

Shift 主席

报告原则

这些原则应明确规定企业实施《联合国指导原则报告框架》的方法。

A

把人权报告放在企业背景中

阅读企业所披露的人权信息的读者，应该了解企业业务的广泛背景。相关信息包括企业的业务模式、组织结构、治理、策略和经营活动。如果企业的人权报告被收入其年度报告、综合报告、可持续性报告或类似报告中，则意味着企业可能已提供了这些信息。如果企业采用本《报告框架》编制独立的人权报告，则应在报告中提供这些信息，或指明在哪里能够便捷地查阅这些信息。企业可参考《综合报告框架》或 GRI G4 框架了解需要包含哪些一般信息。

B

达到最低信息要求

任何声称使用本《框架》的企业至少应：

- 对 A 部分的两个主要问题作出实质性回应；
- 满足 B 部分的四项信息要求；
- 对 C 部分的六个主要问题作出实质性回应。

设定此等最低要求，旨在让任何开始在业务中关注人权问题的企业都能达到该最低要求。然后，报告企业应努力回答支持性问题，并随着时间的推移提高对所有问题的答复质量。

C

证明正在不断改善

执行必要的政策和程序以履行尊重人权的责任需要时间。不仅如此，人权风险会随着企业活动、经营背景和商业关系的变化而起变化。因此，贯彻落实《指导原则》是一个需要持续改进的不间断过程，而不是一个可以在报告中注明“已经完成”的有限过程。

通过本《报告框架》，企业即能开始报告，不受规模或处于实施《指导原则》哪个阶段的限制，并能随时间彰显出成效。在使用本《报告框架》的过程中，企业应努力证明自己在实施《指导原则》方面所取得的进展，以及将如何继续改进。

D

聚焦尊重人权

本《报告框架》聚焦尊重人权：其基本期望是所有企业“应避免侵犯其他人的人权，并应在自身卷入时，消除负面人权影响”（联合国指导原则 11）。因此，除非支持或增进人权的投资或慈善活动是为解决与企业突出人权问题相关的人权风险而特意部署的战略的组成部分，否则本《框架》不涉及此类投资或慈善活动。

企业可能希望报告其支持或促进人权，但与其管理突出人权问题无关的活动；这种情况下，企业应确保在这方面的报告不会模糊或转移它对本《报告框架》所列问题的答复。

E

解决最严重的人权影响

披露人权信息时，企业应重点阐述与其经营活动和商业关系相关的最严重的实际和潜在人权影响。因此，信息披露的出发点是人权风险，而非企业风险；还要识别出对人权产生最严重影响的领域，它们会共同作用，给企业带来巨大风险。

F

从相关地区均衡地选取示例

企业应尽量依据具体信息回答本《报告框架》所列问题，包括举例说明与其突出人权问题相关的影响是如何发生的，以及在报告期内采取了何种预防、缓解或补救措施。如果需要从不同的经营环境中选取示例，企业应优先选择突出人权问题最严重的环境。综合来看，所选示例应该均衡且可以普遍代表企业的状况；否则企业应解释原因。

G

解释遗漏重要信息的原因

在特殊情况下，企业可能无法披露本《框架》最低报告要求所需的某些信息，或者无法对其选择回答的支持性问题做出准确回答。在这种情况下，企业应说明遗漏信息的性质，并解释遗漏的原因：例如，对利益攸关方产生人权风险、存在特定且合法的法律禁令或保密性约束，或无法获得可靠信息。如果企业被特别或明确禁止披露信息，则应尽可能采用汇总或匿名的形式提供，以避免产生重大的信息披露缺口。

联合国指导原则 报告框架

A 部分：尊重人权的治理

政策承诺

A1 企业如何公开阐述其尊重人权的承诺？

- A1.1 公开承诺是如何做出的？
- A1.2 公开承诺针对的人权对象是谁？
- A1.3 公开承诺是如何传播的？

把尊重人权付诸实践

A2 企业如何证明其对兑现人权承诺的重视？

- A2.1 企业内部对人权维护状况的日常职责如何安排？为何如此安排？
- A2.2 高级管理层和董事会探讨了哪些类型的人权问题？为什么？
- A2.3 员工和合同工通过哪些途径了解高级管理层和董事会有关尊重人权的决策和行动？
- A2.4 企业如何在其商业关系中表明对尊重人权的重视？
- A2.5 在报告期内，企业在尊重人权方面得到了哪些经验教训？据此做出了哪些改变？

B 部分：界定报告的侧重点

B1 陈述突出问题： 陈述报告期内与企业活动和商业关系相关的突出人权问题。

B2 确定突出问题： 描述突出人权问题的确定方法，包括利益相关方的意见。

B3 选择焦点地区： 如果突出人权问题报告聚焦于特定地区，须说明选择这些特定地区的原因。

B4 其他严重影响： 识别曾出现的或在报告期内仍在解决但不属于突出人权问题的严重人权影响，并说明是如何解决此类影响的。

C 部分：管理突出人权问题

具体政策

C1 企业是否有阐述其突出人权问题的具体政策？如果有，请描述。

C1.1 企业如何阐明此类政策对需要落实这些政策的人的相关性和重要性？

利益攸关方的参与

C2

企业采用何种方法让各项突出人权问题的利益攸关方参与其中？

- C2.1 企业如何识别对于各项突出人权问题，有哪些利益攸关方应参与其中，以及应何时参与、如何参与？
- C2.2 在报告期内，企业对于各项突出人权问题让哪些利益攸关方参与其中，原因何在？
- C2.3 在报告期内，利益攸关方的观点对企业理解各项突出问题和/或解决突出问题的方法产生了哪些影响？

评估影响

C3

企业如何识别各项突出人权问题的性质随时间发生的变化？

- C3.1 在报告期内，突出问题的影响是否出现值得注意的趋势或模式？如果有，请描述。
- C3.2 在报告期内，是否出现过与突出的问题相关的严重影响？如果有，请描述。

整合发现，采取措施

C4

企业如何将各项突出人权问题的发现纳入其决策过程和措施？

- C4.1 如何让企业中那些其决策和措施能对突出问题管理产生影响的部门，参与到寻求和实施解决方案的工作中？
- C4.2 当预防或缓解突出问题相关影响的措施和其他业务目标之间出现矛盾时，如何解决这些矛盾？
- C4.3 在报告期内，企业采取了哪些措施，来预防或缓解与各项突出问题相关的潜在影响？

跟踪维护状况

C5

企业如何知道自己为解决各项突出人权问题所作的努力在实践中是否有效？

- C5.1 在报告期内，哪些具体示例可以表明各项突出问题是否都得到了有效管理？

补救

C6

如果与突出人权问题相关的企业措施或决策对一些人造成了伤害，企业如何才能有效补救？

- C6.1 企业可通过哪些方式接收与突出问题相关的投诉或疑虑？
- C6.2 企业如何得知人们是否认为自己有能力或有权利提出投诉或疑虑？
- C6.3 企业如何处理投诉及评估投诉处理结果的有效性？
- C6.4 在报告期内，与各项突出问题相关的投诉或疑虑及其结果有什么趋势和共性？企业从中学到了什么经验教训？
- C6.5 在报告期内，企业是否针对与突出问题相关的实际影响进行了补救，或使之得到补救？如果是，请举出典型的或值得注意的例子。

第二部分： 概述

1

序言

在当今这个透明度日益提高的世界中，企业面临越来越大的压力，要在其运营和价值链中证明自己尊重人权。这意味着他们要证明自己，在从事合法工作和创造工作机会、财富和经济增长，从而使全社会受益的同时，没有伤害人们的基本尊严和福利。

《联合国指导原则报告框架》是对企业履行其尊重人权的责任，报告人权问题的首份综合性指南。这项责任已在此领域的全球权威标准《联合国工商企业与人权指导原则》中明确提出。

本《报告框架》提出了一系列简短的问题，企业应努力作出答复，以确定和证明其在实践中履行了尊重人权的责任。对于如何使用与人权政策、流程和执行情况相关的有意义信息来回答这些问题，本《报告框架》提供了明确、直接的指导。

最理想的做法是将企业对本《框架》中问题的答复纳入内容更广泛的年度报告中，包括综合性报告。这些答复也可能出现在可持续发展报告或企业责任报告中，或者用作独立的人权报告的依据。

突出 人权问题

《联合国指导原则报告框架》着重关注企业对突出人权问题的报告。企业的活动和商业关系可能给这些人权带来最严重的负面影响。关注人权风险是企业承担尊重责任的一个关键特征。也有越来越多的证据表明，人权风险经常伴随企业风险。当涉及最严重的人权影响时，这种伴随性尤为显著。

2

依据

就当前趋势来看，对更加正式的企业人权维护状况报告的需求正在快速增长。这种趋势来自于各个方面的原因：

- ✓ **监管部门**要求（大型、上市、国有或其他）企业在年报或可持续发展报告中报告其人权维护状况；
- ✓ 基于社会责任投资战略，以及已证实的企业人权风险与商业风险之间的关联性，投资者要求企业提高这方面报告的透明度；
- ✓ **证券交易所**希望了解企业的可持续发展业绩信息，包括与人权相关的此类信息；
- ✓ 在授予出口信贷或采购合同之前，**政府机构**要求企业证明已识别和管理人权风险；
- ✓ **国际金融机构**向寻求各种形式融资的企业提出类似要求；
- ✓ **企业客户和顾客**希望确认向其提供商品和服务的企业不会将其暴露于与人权相关的风险；

《联合国指导原则报告框架》让企业能够积极做出响应，满足改善人权报告方面日益增长的要求和期望。

- ✓ **客户**越来越多地利用企业如何解决人权影响的有关信息帮助其做出采购决策；
- ✓ **员工和潜在员工**希望看到他们的企业雇主以令其自豪的方式反映价值观和经营业务；
- ✓ **企业的其他利益攸关方**，包括受影响的社群和工人，工会和非政府组织，将改善信息披露作为授予企业社会经营许可证的条件。没有社会经营许可证，企业可能面临严重的名誉损害、失去商业机会、发生经营中断，甚至面临诉讼。

《联合国指导原则报告框架》让企业能够积极做出响应，满足改善人权报告方面日益增长的要求和期望。它还能帮助企业恪守承诺，不断提高自己在这一方面的表现。

3

目标

《联合国指导原则报告框架》首次明确阐述了企业如何以一种有意义又一致的方法，来报告他们在履行尊重人权的责任方面取得的进步。

本《报告框架》有三大目标：

- A. **指导企业如何以最佳方式披露关于人权政策、程序和执行情况的信息。**本《框架》让企业着重关注对其股东和其他利益攸关方有阅读意义的报告信息，以及能支持企业与其利益攸关方更好地进行持续对话的报告信息。
- B. **确保本《框架》对企业切实可用。**本《框架》已兼顾企业的资源限制和需求，因此企业能够在更广泛的可持续发展报告、综合报告或其他年报中应用本《框架》，并受到合法的法律和保密限制。

- C. **帮助企业完善管理制度。**本《框架》旨在帮助企业促进内部对话、决策和行动，从而为更有效的人权风险和影响管理提供直接支持。

《联合国指导原则报告框架》还为企业内部审计人员、投资者、民间组织、消费者以及可能受企业活动和商业关系影响的人，提供了一个有价值的工具。它提供了一套实用的问题和信息要求，可借此与企业就其尊重人权的责任展开实质性和有意义的对话。企业根据本《框架》做出的报告应为深化和聚焦这些对话提供强大的基础，并可以借此深入了解企业的文化、战略和处理与关键利益攸关方关系的方法。

与其他关键报告计划的关系

如果企业使用的《报告框架》关注的是非财务绩效的各个方面，例如全球报告倡议组织的《G4框架》或《综合报告框架》，《联合国指导原则报告框架》将为他们提供重要的补充和完善。它让企业能确保其人权报告完整、有意义，并符合企业尊重人权的全球标准。此外，企业可以使用《G4框架》下要求的具体信息以及针对特定行业或特定问题的工商企业人权倡议下要求的具体信息，来回答本《框架》中的问题。为了帮助企业编制满足各种报告要求和选择的人权报告，本《报告框架》的指导中详述了与其他关键计划的交叉关系。

4

工商企业与人权

A. 什么是人权?¹

人权的理念简单而有力：人人有权获得有尊严的待遇。人权是所有人固有的，无论其国籍、居住地、性别、民族或种族出身、肤色、宗教、语言，或任何其他状况。人人均有资格不受歧视地享有人权。这些权利相互关联，相互依存，不可分割。

人权往往由法律以条约、习惯国际法、一般原则和其他国际法来源的形式来加以明确并保障。国际人权法规定了国家以某些方法行事或对某些行为采取克制以增进和保护个人或群体的人权和基本自由的义务。

1948年的《世界人权宣言》由多国代表制定，旨在避免第二次世界大战惨祸的重演；它构成了现代人权法的基石。1993年于维也纳召开的世界人权大会上，所有171个与会国重申了他们对《宣言》中所载理想的承诺。

《世界人权宣言》通过在1966年同时通过的《公民权利和政治权利国际公约》和《经济、社会、文化权利国际公约》编入国际法。两个公约都得到了超过150个国家的批准。这三项文书合在一起，被称为《国际人权宪章》。

1. A部分和B部分引用了《尊重人权的公司责任：解释性指南》，该指南由联合国人权高级专员办事处编制。

在劳工人权领域，国际劳工组织《关于工作中基本原则和权利宣言》要求其所有成员国致力于四类原则和权利：结社自由和集体谈判权；消除强制性劳动；废除童工劳动；消除就业和职业歧视。这些均包含在国际劳工组织(ILO)八项核心公约之中。

这些文件共同构成了《指导原则》所指的国际公认人权的最低限度参照点。《国际人权宪章》及国际劳工组织核心公约中所包含的全部人权详见附录A。

B. 人权与企业的相关性

国际人权条约一般不会针对工商企业规定直接的法律义务。国家负责把其承担的国际人权法律义务转化成国内法律并加以执行。事实上，所有国家的法律都包含防止企业践踏人权的各种保护，包括劳工法、非歧视法、健康和安法、环境法和类似法律。

但国家法律可能无法解决国际公认的所有人权问题，有些法律可能力量薄弱，无法适用于所有人或无法由政府或法院强制执行。《指导原则》明确表示，如果国家法律低于国际公认的人权标准，则企业应尊重较高的标准；如果国家法律与这些标准相冲突，企业应设法在国家法律范围内遵循这些标准的原则。

因此，除了遵守法律之外，国际公认的人权也与企业有关联。工商企业的行动能对人们享有人权产生正面或负面影响。实际上，经验表明，企业如果不对这一风险给予充分关注，就可能而且也确实会侵犯人权。

企业能影响其员工和合同工、客户、供应链上的工人、经营场所周围的社群以及产品或服务终端用户的人权。事实上，企业能直接或间接地影响全部国际公认的人权。附件 A 给出了一些示例。

在实践中，在特定行业或环境中，某些权利要比其他权利更具针对性，企业需要给予更多关注。但原则上，任何企业都能造成或加剧对任何国际公认人权的负面影响。

因此，《指导原则》明确表示：

- 《国际人权宪章》及国际劳工组织核心公约为企业提供了基本参照点，让他们开始了解何为人权，其自身活动和商业关系可能对人权产生何种影响，以及如何预防或缓解负面影响的风险。
- 根据其经营环境不同，企业可能需要考虑额外的人权标准，从而确保尊重那些由于处境不利、边缘化或遭受社会排斥而使得人权尤其易受影响的人的人权，包括儿童、妇女、土著人民、少数民族或其他少数群体，或残障者。

C. 企业尊重人权的收益

公认尊重人权的的企业能获得的收益和机会包括：

- ✓ **风险管理**改善，且发生业务中断、成为公共活动批评对象、面临诉讼、声誉受损及损害员工留职和招聘的机会较小；
- ✓ 获得**更多**与政府、出资方、商业客户和买家合作的**商业机会**，因为他们越来越认识到与有效管理人权风险的企业合作能降低自身风险；
- ✓ 获得对企业提高人权表现及努力应对挑战的**正面认可**，包括来自社会责任投资者和民间组织的认可；
- ✓ **改善**与工人、社群和社会上其他利益攸关方的**关系**，从而获得更大的信任和更强的社会经营许可；
- ✓ 提高出现负面影响时**保全声誉**的能力，让公众更好地理解企业为了避免出现此类事件所做的总体努力；
- ✓ **提高招募下一代年轻领导者的能力**，因为他们越来越关注企业在这方面的表现；
- ✓ 随着越来越多的**证券交易所和公私金融机构认真审核企业**的非财务绩效（包括在人权方面的表现），尊重人权的的企业获得比较优势。

《指导原则报告框架》为企业深化内部对话、识别表现差距和推动实践改进提供了一个强有力的工具。

5 《联合国工商企业与人权指导原则》

《指导原则》于 2011 年 6 月经联合国人权理事会一致批准，获得世界各地政府的支持。

A. 《指导原则》的三大支柱

《指导原则》受到广泛认可的主要贡献之一是明确规定了为了确保工商企业在尊重人权的基础上经营业务，国家需要承担的义务和企业需要承担的责任。

《指导原则》建立在三大支柱的基础上：

- **国家负有义务**，通过合适的政策、法律、条例和裁定，保护人权免遭第三方，包括工商企业侵犯；
- **企业负有尊重人权的责任**，这意味着它们应进行尽职调查以避免侵犯其他人的人权，并应在自身卷入时，消除负面人权影响；
- 需要为企业相关人权损害的受害人提供**更广泛有效的司法补救和非司法补救**。

自获得通过以来，《指导原则》推动了国际上企业与人权标准的统一，巩固了它作为企业与人权方面全球权威标准的地位。

B. 企业尊重人权的责任

通常不会出现由于企业计划或故意为之而导致的与企业的活动和商业关系相关的人权影响。相反，大多数为企业工作的人预期并假设他们的工作并未损害人权。在实践中，企业卷入人权影响通常是因为，如果要确保企业不卷入，就需要各部门的重视和协调行动，而此类政策和程序却通常较为薄弱或缺失。

的第二大支柱是企业尊重人权的责任，它是企业的行为标准。《指导原则》明确表示，企业应具有：

- 履行尊重人权责任的政策承诺；
- 人权尽职调查程序，用以：
 - 评估其实际和潜在人权影响；
 - 整合调查结果，并采取行动预防或缓解潜在影响；
 - 跟踪其执行情况；
 - 沟通传达其执行情况；
- 补救其所造成或加剧的任何负面人权影响的程序。

工商企业应尊重人权。这意味着它们应避免侵犯其他人的人权，并应在自身卷入时，消除负面人权影响。

关键特征

责任与企业活动和商业关系造成的人权风险有明确的关系。越来越多的证据表明，人权风险往往伴随着企业商业风险，例如，经营中断、生产率降低和获得新业务的挑战。但人权风险是《指导原则》和本《报告框架》的出发点。

有效识别和解决人权风险需要站在受影响者的角度上看待问题。这意味着要尽可能与人权可能受到直接影响的人或他们的合法代表进行接触。如果无法实现直接接触，企业可通过咨询其他利益攸关方（包括相关的独立专家、人权捍卫者和民间团体中的其他人士）并通过他们开发的报告和资源深入了解他们的观点。

尊重人权的责任适用于企业的所有活动，也适用于其商业关系。商业关系包括与商业伙伴、价值链中（包括间隔一层或多层的）的实体以及直接与其业务、产品或服务相关联的任何其他非国家或国家实体的关系。因此，尊重人权的责任延伸到企业通过自身活动可能造成或加剧的影响之外，包括与其经营、产品或服务相关，但与企业无关的影响。然而，在每种情况下，这项责任的性质并不相同。关于这些区别的更多解释详见《指导原则》19。

尊重人权的责任不同于企业在支持或促进人权方面的努力。虽然企业支持或增进人权的项目或其他计划可以对社会做出重大贡献，但这属于自愿行为。相比之下，对所有企业(无论大小、行业或经营环境)的基准期望是至少避免侵犯人权并解决其卷入的任何伤害事件。这项责任不能靠社会投资或慈善活动来抵消。

C. 实施的持续性

履行尊重人权的责任需要时间。而且，对很多企业而言，当他们经营的环境、活动和商业关系发生改变时，与其经营、产品或服务相关的人权风险的性质亦会随着时间而改变。因此，实施是一个持续的过程。

《指导原则》中定义的步骤让企业能够了解和展示他们正在努力履行该责任的要求。企业应了解并展示出如何在人权表现方面取得进步，这一期望进一步强化了对更多更好的人权报告的需求。

6

《联合国指导原则报告框架》

A. 《联合国指导原则报告框架》的结构

本《报告框架》分为三部分：

A 部分有两个主要问题，每个主要问题都附有一个或多个支持性问题，关注企业对人权风险管理的承诺和治理。

B 部分为报告企业缩小人权问题的范围提供了滤点，企业将在报告的 C 部分聚焦这些问题。焦点是企业活动和商业关系中突出的人权问题。

C 部分有六个主要问题，每个主要问题都附有一个或多个支持性问题，关注企业报告的各项突出人权问题的有效管理。

A 部分和 C 部分的**主要问题**关注企业为履行尊重人权的责任所做努力的一般信息。设计这些问题旨在让任何企业都能作出回应，包括小企业和尚处于人权报告初期的企业。

除了 B 部分提出的信息要求之外，回答这八个主要问题是使用《联合国指导原则报告框架》的基本要求。

支持性问题侧重于更为实质性和具体的信息，旨在提高报告企业对主要问题的答复质量。各企业可评估自己可以回答哪些支持性问题以及回答到何种程度。企业应能够在一段时间之后对这些问题作出更全面、更深入的答复，从而提供总体上更稳健的报告。

下图是本《报告框架》中的主要问题与企业尊重人权的责任的关键要素的对比图。

政策承诺

A1 企业如何公开阐述其尊重人权的承诺？

内置尊重人权

A2 企业如何证明其对兑现人权承诺的重视？

C1 企业是否有解决其突出人权问题的具体政策？如果有，请描述。

评估影响

B1 陈述突出问题

B2 确定突出问题

B3 选择焦点区域

B4 其他严重影响

C3 企业如何识别每个突出人权问题的性质随时间发生的变化？

整合发现，采取措施

C4 企业如何将各项突出人权问题的发现纳入其决策过程和措施？

跟踪维护状况

C5 企业如何知道自己为解决各项突出人权问题所作的努力在实践中是否有效？

沟通情况

《联合国指导原则报告框架》的应用

补救

C6 如果与突出人权问题相关的企业措施或决策对一些人造成了伤害，企业如何才能有效补救？

C2 企业采用何种方法让各项突出人权问题的利益攸关方参与其中？

B. 《报告框架》实施指南的结构

设计本《报告框架》实施指南的目的是帮助企业使用本框架。

实施指南给每个主要问题和支持性问题列出了以下几个要点：

- **目标：**陈述问题的目的，帮助用户了解要达到什么目标；
- **支持性指南：**关于如何回答问题的额外指南；
- **相关信息：**需要加入的与问题答复特别相关的信息示例；
- **《指导原则》：**对《指导原则》相关部分的引用；
- **其他计划中的参照点：**对更广泛的报告框架和特定行业或特定问题的计划中的相关条款进行交叉引用，从而使用户能快速识别出已用于其他用途的哪些信息可用于回答《联合国指导原则报告框架》中 A 部分和 C 部分的问题。不应将它们视为实施指南的替代，实施指南是回答本《框架》所列的问题的主要来源。

实施指南还就如何满足本《报告框架》B 部分的信息要求进行了说明，包括识别企业突出人权问题的基本步骤。

C. 本《报告框架》所列问题的回答顺序

为了使叙述连贯，报告企业可能需要对其提供的顺序不同于本《框架》问题顺序的信息进行调整。无论企业把答复纳入了更广泛的年报、可持续发展报告或综合报告中，或是编制了独立的人权报告，都可能需要对信息顺序进行调整。

企业可以使用附件 C 中的答复索引指示读者从何处找到本《报告框架》中特定问题的答复。

D. 本《报告框架》在各级企业实体中的应用

大型企业可以在各级企业实体中使用本《报告框架》，但应确保他们对本《框架》A 部分所列问题的答复代表负有治理责任的最高职权的角色。例如，跨国企业可以要求子企业或业务部门使用本《报告框架》编制各自的报告，但企业集团应作为一个整体对 A 部分的相关问题作出答复。

如果选择让子企业或业务部门使用本《框架》编制各自的报告，企业应选择存在特别突出人权问题的业务所在地或地区，或在报告期内严重影响发生的地区，或阐明其他选择依据。

突出人权问题

使用《联合国指导原则报告框架》的关键概念是“突出人权问题”的概念，因为报告企业所作报告的关注点正是这些问题。

A.

定义“突出人权问题”

一个企业的突出人权问题指的是那些面临企业活动或商业关系最严重负面影响风险的人权。

因此，突出人权问题的关注点是对人权最严重的潜在负面影响。

- **最严重：**《指导原则》将其定义为在以下方面程度最甚的影响：
 - a. 规模：对人权影响的严重性；和 / 或
 - b. 范围：受影响或可能受影响的人数；和 / 或
 - c. 可补救性：使受影响的人恢复到之前享有人权时的状态的难易程度。
- **潜在可能性：**是指可能在未来发生的影响，通常是（但不限于）过去曾发生过的影响；
- **负面：**其关注点是避免对人权造成伤害，而非支持或增进人权的不相关计划；
- **人权影响：**其关注点是对人的风险，而非对企业的风险。

对企业突出的人权问题进行系统识别是根据《指导原则》进行人权尽职调查的必要步骤。因此，它具有双重作用：

- 让企业了解最迫切需要处理的潜在人权影响；
- 为企业识别需要信息披露的人权问题提供原则基础。

本《报告框架》B部分的支持性指南包括突出人权问题的基本识别步骤。

B. 突出性和重要性之间的关系

大多数企业会将人权报告纳入其年报、可持续发展报告或综合报告中，与其他类型的信息并列。通常，他们会按照众多重要性定义之中的某一个定义，来确定把哪些信息包含在这些报告中。

定义重要性的依据包括股东根据估值所做的决定、更广泛的股东利益，或利益攸关方结合企业的正面和负面社会影响评估所产生的看法。在某些做法中首先考虑的是企业风险，而根据《指导原则》，企业尊重人权的责任特别关注的是人权风险。

企业通常认为人权对于公开信息披露并不重要，这种观点是基于错误的思维或流程，例如：

- 对人权及商业活动和商业关系如何影响人权的了解有限，假定企业不会或不可能卷入人权负面影响；
- 盲目假设人权影响不会对企业造成重大风险，因此并不重要，因而忽视了此类影响可能从多方面造成的有形和无形的业务成本和价值损失，至少从中长期来看是这样；
- 重要问题的认定过程包含让外部利益攸关方告知他们对企业重要问题的理解，但选择的利益攸关方的专业领域是企业已经假设为重要的领域，因此，他们的反馈进一步巩固了企业的初始假设。

因此，很多企业现有的重要问题认定过程都不能充分反映人权问题。

相比之下，根据《指导原则》对人权负面影响的严重程度关注，突出人权问题的识别过程为企业识别出应报告的人权问题提供了有效且一致的方法。通过聚焦于最严重的负面影响，企业可以识别出可能伴随有较强企业风险的人权问题，此类企业风险可能使经营中断和推迟、丧失生产力和商业机会，或是声誉受损。这种伴随性可以理解为：

- 正如人们已普遍认识到的那样，企业可通过自身的活动和商业关系产生广泛的社会和环境影响。
- 负面人权影响是最严重的社会和环境影响之一。
- 反过来，企业的突出人权问题关注的是最严重的负面人权影响。

- 因此，突出人权问题通常是最严重社会和环境影响的最严重的子集。
- 达到严重程度时，它们可能会伴随企业风险。

C. 把突出性并入更广泛的重要性识别过程

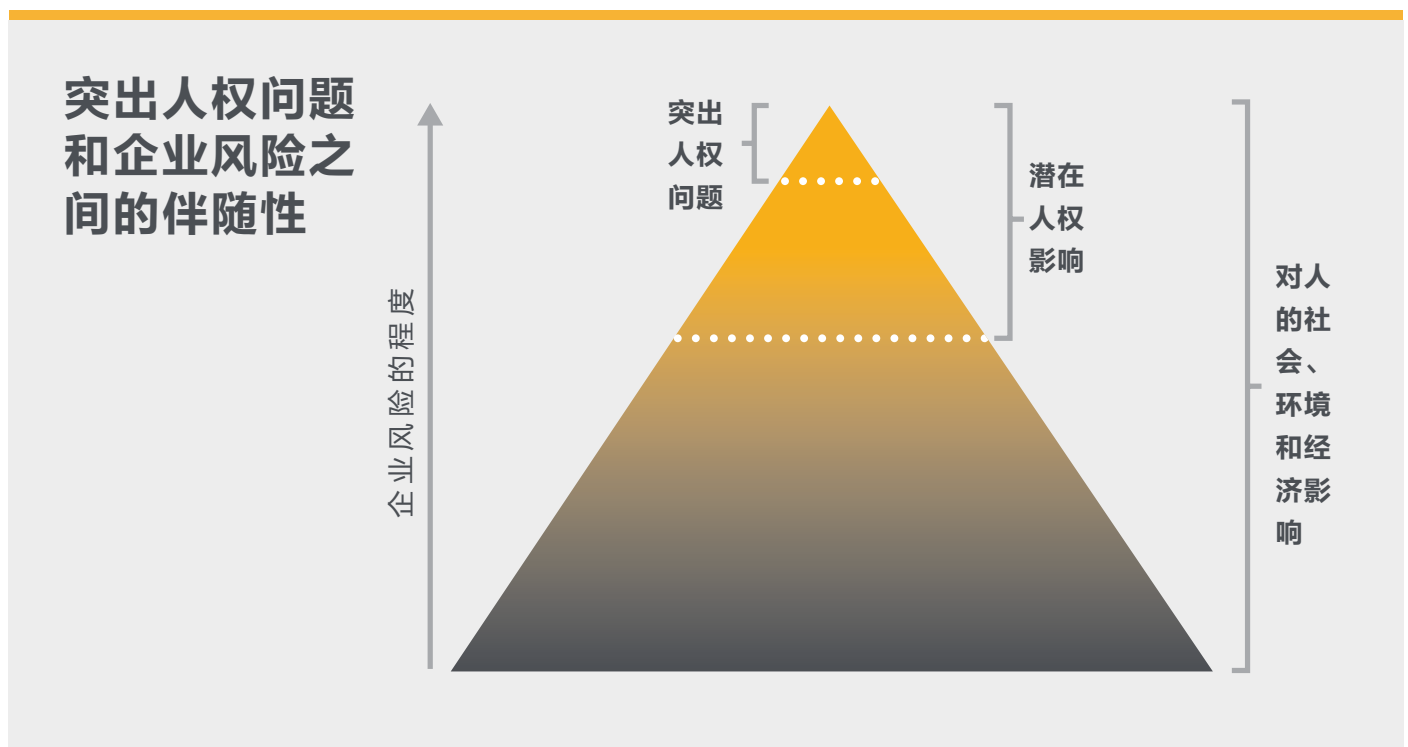
当企业把人权披露信息纳入更广泛的年报、可持续发展报告或综合报告之中时，将有利于解决所有已识别的突出问题，并有助于把企业对本《框架》下所列问题的所有答复都融入该文件。这样，企业的利益攸关方在一份报告中即可清楚了解企业如何履行尊重人权的责任。

对于涉及外部利益攸关方反馈的内容更广泛的年报、可持续发展报告或综合报告，企业可以采用一项重要

性认定流程。这样，他们可以利用这项流程，向利益攸关方阐明企业如何识别其突出人权问题，包括可能直接受影响的人的意见以及他们得出的结论。然后，企业可以向这些利益攸关方寻求反馈，了解他们对结论的意见以及是否忽略了任何重要因素。

如果企业对其内容更广泛的年报、可持续发展报告或综合报告采用的问题重要性定义范围太窄，有可能会将某些突出人权问题或与此类问题的管理状态相关的某些信息排除在外。若如此，报告企业应指明在哪里可以找到更多信息，例如其他的单独报告或其网站中的某个具体位置。

通过使用《联合国指导原则报告框架》的答复索引，企业可采用简明一致的格式，告知利益攸关方可以在哪里找到企业对《框架》问题的答复。



8 报告原则

有许多贯穿各领域的原则对《联合国指导原则报告框架》的使用提供了指导。这些原则在本文件的开篇处即予以列出。它们包括：

- A 把人权报告放在企业背景中**
- B 达到最低信息要求**
- C 证明正在不断改善**
- D 聚焦尊重人权**
- E 解决最严重的人权影响**
- F 从相关地区均衡地选取示例**
- G 解释遗漏重要信息的原因**

这些原则可以与全球报告倡议组织《G4 框架》、《综合报告框架》或其他适用报告框架中的报告原则一起应用，但须适当关注突出性和重要性之间的特定关系。

第三部分： 实施指南

A 部分：

尊重人权的治理

主要问题

企业如何公开阐述其尊重人权的承诺？

目标

解释报告企业如何理解其尊重人权的责任，以及如何阐明其对工作人员、商业伙伴以及与其经营、产品或服务直接相关的企业或其他实体由此产生的期望。

支持性指南

政策承诺系指任何一份或多份有关企业在其经营活动和商业关系中尊重人权方面的责任、承诺或期望的公开声明。回答此问题的关键是关注：

- a. 公开承诺，而不是仅适用于内部的政策；
- b. 与企业在自身经营活动和商业关系中尊重人权相关的承诺，而不是更一般意义上支持或促进人权的慈善或其他活动。

这些承诺可以采用与尊重人权相关的专项公共政策形式，也可纳入到更广泛的文件，如道德准则或经营原则中。

或者，也可以将企业承诺的各个方面在不同的文件中体现，例如：有关反歧视、结社自由、尊重社群文化权利的政策，以及供应链劳工权利行为准则等等。虽然载于不同文件中的这些承诺通常无法涵盖所有国际上公认的人权，但它们能显示出企业公开承诺的当前范围，因此仍然能够为回答此问题提供依据。如果有计划对这些文件进行扩展，在回答此问题时体现出这一点也会有所帮助。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业公开人权政策承诺的概要或重申，或可找到此信息的网站链接；
- ✓ 公开承诺采用了什么书面形式（例如：独立的人权政策、企业的商业道德准则或行为准则的一部分、企业网站上的声明、或多份不同文件）；
- ✓ 公开承诺中所包含的人权，以及是否强调了需要关注的特定人权（例如：承诺是否仅限于一些特定的权利，是否包含了所有国际公认的人权，或包含了所有国际公认的人权但强调了一些需要特别关注的人权）；
- ✓ 承诺是否仅与企业自身的经营活动相关，或是还包括了企业对与其有商业关系的其他组织的期望（例如：一级供应商、一级以外的其他供应商、承包商、下游价值链中的实体、合资伙伴、政府或政府机构）。

报告企业若能回答如下支持性问题，将提高其对此问题的答复力度。

联合国指导原则

联合国指导原则16指出：

“作为尊重人权的责任付诸实践的基础，工商企业应通过一项政策声明，表示承诺履行这一责任，该政策声明应：

- (a) 得到工商企业最高管理层的批准；
- (b) 对有关的内部和 / 或外部专门知识知情；
- (c) 规定了企业对个人、商业伙伴和与其业务、产品或服务直接关联的其他方的人权预期；
- (d) 予以公布并传达给内部和外部所有个人、商业伙伴和其他有关方；……”

联合国指导原则16的评论指出：

“‘声明’一词一般用来描述企业无论采用何种手段，公开阐明其责任、承诺和预期。

要确保政策声明充分知情的专门知识水平视工商企业业务的复杂性而有所不同。专门知识可依靠各种来源，从可靠的在线或书面来源，到与公认专家的磋商。

承诺声明应予以公布。它应主动传达给与企业保持合同关系的实体；与其业务直接相关的其他方，可能包括国家安全部队；投资者；同时，在有巨大人权风险的业务中，应传达给可能受影响的利益攸关方。

在内部通报该声明以及有关政策和程序，应说明问责制的设计和制度，并辅之以对担负有关企业职能的人员进行必要培训。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	标准：劳工实践指标和人权 问题：对人权的公开承诺 标准：行为准则 / 合规性 / 反腐败和反贿赂，其中有关于歧视、环境、健康与安全或举报的相关公开承诺。
FTSE ESG	如下主题中与政策承诺相关的策略和实践要素： 劳工标准、健康与安全、人权和社群指标、社会供应链、风险管理、客户责任
GNI	治理宪章：参与企业的责任；7E. 企业向公众报告
GRI	G4-DMAb（政策和承诺）
ICMM	主题 1：会员企业的可持续发展政策应符合 ICMM 的 10 SD 原则和 ICMM 立场声明中规定的任何强制性要求。 具体是指与人权最相关的下述 SD 原则：原则 1、原则 2、原则 3。
IR	—
OECD	OECD-1
UNGC	强制性问题：您的进展情况通报 (COP) 中是否包含一份 CEO (或同等职务) 声明，表示会继续支持《全球契约》并履行对本计划及其原则的承诺？ 标准 3 标准 6，具体内容是： — 遵守国家劳动法、尊重企业全球运营中相关国际劳工标准的原则、以及参与和工人代表组织 (国际性、行业性、全国性) 对话的书面企业政策。
VPSHR	1. 承诺声明，或对《自愿原则》的认可。

A1: 政策承诺

A1.1: 支持性问题

公开承诺是如何做出的？

目标

解释说明构成报告企业公开承诺内容的各项因素，包括在编制过程中发挥过作用的内部或外部利益攸关方和专家。

支持性指南

公开的人权承诺虽然不是静态的，但向企业内外的个人提供了一定时间内比较恒定的一个参照点。它在报告期内可能未曾发生过变化。因此，此问题特别针对于首次报告的企业、在报告年更改了政策的企业或计划更改政策的企业。如果不是这种情况，在答复此问题时，企业可选择请读者参考先前某份报告中对编制过程的描述，并尽可能为获得此信息提供便利。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 促成该公开承诺编制完成的任何内部和 / 或外部的协商过程；
- ✓ 外部意见是如何体现在政策中的；
- ✓ 高级管理层和 / 或董事会是否参与了承诺的制定过程；如果是，具体以何种方式；
- ✓ 公开承诺获得批准的级别（董事会、高级管理层或其他级别）；
- ✓ 报告期内中公开承诺发生的任何变化；
- ✓ 在下一报告期内更新公开承诺的任何计划。

联合国指导原则

联合国指导原则 16 指出：

“作为内置其尊重人权的责任的基础，工商企业应通过一项政策声明，表示承诺履行这一责任，该政策声明应：

- (a) 得到工商企业最高管理层的批准；
- (b) 对有关的内部和 / 或外部专门知识知情；……”

指导原则 16 的评论进一步指出：

“要确保政策声明充分知情的专门知识水平视工商企业业务的复杂性而有所不同。专门知识可依靠各种来源，从可靠的在线或书面来源，到与公认专家的磋商。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	—
ICMM	—
IR	—
OECD	OECD-1A
UNGC	标准 3，具体内容是： — 经企业最高管理层批准的、表示承诺尊重和支持人权的综合或独立政策声明 (BRE 1 + BRE5 + ARE 1 + ARE 5)
VPSHR	—

A1: 政策承诺

A1.2: 支持性问题

公开承诺针对的人权对象是谁？

目标

提供与报告企业的尊重人权公开承诺所针对的具体群体相关的更多信息，为企业报告的其他内容提供背景资料。

支持性指南

在某些情况下，公开承诺的范围可能有明确界定，涵盖受企业经营活动影响或通过其商业关系而受影响的任何和所有个人和群体，或只关注特定的群体，比如其员工。在其他情况下，其适用范围可能比较模糊，在企业内部较易了解，但并没有写入相关公共文件中。

需要特别说明公开承诺是否包括签订临时合同为企业工作的个人以及企业雇员。报告企业可能还希望强调它认为与其为确保尊重人权所作的努力特别相关的其他群体，如土著社群、小农场主、或在其供应链中工作的妇女。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 公开承诺是涵盖受企业经营活动影响或通过其商业关系而受影响的所有个人和群体，还是只涉及某些特定群体，若如此，涉及哪些群体以及原因；
- ✓ 企业特别关注的任何群体以及原因；
- ✓ 任何变更政策承诺涵盖的个人或群体范围的计划，以及原因。

联合国指导原则

联合国指导原则 12 指出：

“工商企业尊重人权的责任指的是国际公认的人权，在最低限度上，可理解为《国际人权宪章》以及关于国际劳工组织《工作中基本原则和权利宣言》中所载明各项基本权利的原则阐明的那些权利。”

联合国指导原则 12 的评论指出：

“由于工商企业实际上可对整个一系列国际公认的人权产生影响，其尊重责任适用于所有此类权利。在实践中，在特定行业中或特定情况下，一些人权可能比其他人权面临更大风险，应成为高度关注的焦点。然而，情况可能发生变化，因此，对各项人权都应定期加以审查。

国际公认核心的人权的权威清单载于《国际人权宪章》（包括《世界人权宣言》和它赖以编纂的各项主要文书：《公民权利和政治权利国际公约》和《经济、社会、文化权利国际公约》），以及关于《工作中基本原则和权利宣言》中所载八项国际劳工组织核心公约中基本权利的原则。这些是其他社会行为者评估工商企业人权影响的依据。工商企业尊重人权的责任与法律责任和执行问题有所不同，后者始终是由有关法域中的国家法律条款来加以规定。

工商企业视情况不同，可能需要考虑一些补充标准。例如，企业应当尊重属于需要特别关注的特定群体或人口的个人的个人的人权，因为它们可能对这些个人产生负面人权影响。在这一点上，联合国文书进一步阐述了关于土著民、妇女、民族或种族、宗教和语言少数人士、儿童、残障者以及移徙工人和其家庭成员的权利。此外，在武装冲突局势下，企业应遵守国际人道主义法标准。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	如下主题中与政策承诺相关的策略和实践要素： 劳工标准、健康与安全、人权和社群指标、社会供应链、风险管理、客户责任
GNI	—
GRI	—
ICMM	—
IR	—
OECD	OECD-1A
UNGC	标准 3，具体内容是： — 无论企业在哪里运营都将承诺遵守所有适用的法律并尊重国际公认人权（例如：《世界人权宣言》、《人权指导原则》）（BRE1+ ARE1） 标准 6，具体内容是： — 参照相关国际劳工标准的原则（国际劳工组织公约）和企业政策内的其他规范性国际文件
VPSHR	—

A1: 政策承诺

A1.3: 支持性问题

公开承诺是如何传播的？

目标

解释说明报告企业的公开承诺是如何与各相关方进行分享的，无论是因为希望他们（例如：企业的承包商和供应商）也实施公开承诺，还是因为他们在实施中具有直接利益关系（例如：可能受影响的社群、投资者、消费者和民间社会组织），或是两者都有（例如：雇员和合同工）。

支持性指南

传播可能包括相对较为简单的措施，比如将公开承诺发布在企业的网站或内联网上，在与第三方的合同中引用条款，或进行内外部谈话对政策进行宣传以提高对政策的认知度。

对于如何传播政策承诺还有一个重要考量因素，那就是对其目标受众的可获得性。例如，某些人可能定期访问网站或企业内联网；而其他有些人可能不能上网但能阅读文件；还有些人可能不识字。答复此问题时，须体现企业根据特定受众适当调整政策承诺传播方式的程度。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 公开承诺是否以及如何被传达到为企业工作的员工和其他个人（例如：通过企业内联网、入职培训、其他培训、会议、高级管理层演讲、书面指导）；
- ✓ 公开承诺是否以及如何被传达给企业的商业伙伴或企业价值链中的其他人（例如，通过建立业务前的交谈、合同谈判、合同条款、培训、书面指导）；
- ✓ 公开承诺是否以及如何以便利的方式传达给外部利益攸关方，尤其是可能受影响的利益攸关方（例如：企业价值链中的工人、代表价值链工人的工会、可能受到负面影响的社群或最终用户/客户、与可能受影响的利益攸关方一起工作的或为他们主张权利的非政府组织或其他方）；
- ✓ 对传播承诺的任何限制，无论是内部的还是外部的，以及旨在克服这些限制的任何计划。

联合国指导原则

联合国指导原则 16 指出：

“作为内置其尊重人权的责任的基础，工商企业应通过一项政策声明，表示承诺履行这一责任，该政策声明应：……

(d) 予以公布并传达给内部和外部所有个人、商业伙伴和其他有关方；……”

联合国指导原则 16 的评论指出：

“承诺声明应予以公布。它应主动传达给与企业保持合同关系的实体；与其业务直接相关的其他方，可能包括国家安全部队；投资者；同时，在有巨大人权风险的业务中，应传达给可能受影响的利益攸关方。在内部通报该声明以及有关政策和程序，应说明问责制的设计和制度，并辅之以对担负有关企业职能的人员进行必要培训。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	<p>标准：劳工实践指标和人权</p> <p>问题：对人权的公开承诺</p> <p>标准：行为准则 / 合规性 / 反腐败和反贿赂，其中有关于歧视、环境、健康与安全或举报的相关公开承诺。</p>
FTSE ESG	<p>劳工标准：策略与实践</p> <p>– 政策转化和传达</p> <p>社会供应链：策略与实践</p> <p>– 政策转化和传达</p>
GNI	<p>当与传播人权公开承诺相关时：原则 10。</p>
GRI	—
ICMM	<p>当与传播人权公开承诺相关时：</p> <p>治理宪章：7E. 企业向公众报告</p>
IR	—
OECD	<p>当与传播人权公开承诺相关时：</p> <p>OECD-1B（在关于锡、钽和钨以及金的增补中）、OECD-1D、OECD-5</p>
UNGC	<p>标准 3，具体内容是：</p> <p>– 政策声明公布于众，并通过内外部沟通渠道传达给所有员工、商业伙伴和其他相关方（BRE 1 + BRE 5 + ARE 1 + ARE 5）</p>
VPSHR	—

主要问题

企业如何证明其对兑现人权承诺的重视？

目标

描述报告企业如何认为尊重人权与其核心业务息息相关，以及这一点如何体现在企业的思维方式和开展经营活动和商业关系的方式中。

支持性指南

企业有不同的商业模式、治理结构、文化和制度，因此，在考虑如何将一项新的原则或价值观纳入运营中时会使用不同的方法。

本节有许多支持性问题，涉及到内置尊重人权的一些具体方面，而这与所有企业均相关。回答这个主要问题时，报告企业可着重阐述其在经营活动和商业关系中重视尊重人权的高级别证据和指标。

回答此问题以及许多其他支持性问题会涉及董事会的职责。“董事会”一词指的是企业的最高级管理机构。若最高级管理机构不是董事会，报告企业应予以申明，并参照拥有此管理职能的其他权力机构来回答这些问题。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业尊重人权的承诺是否在企业的规章或其他治理文件中予以体现；
- ✓ 企业的商业模式是如何体现尊重人权的，或经过了什么适当调整以实现尊重人权；
- ✓ 高级领导层和董事会是如何理解与商业模式相关的人权风险的（例如：提供最低成本的产品）；
- ✓ 企业如何审视人权与相关治理问题（如腐败、税收和气候变化等）的关联；
- ✓ 董事会成员或董事会委员会是否承担了处理一个或多个尊重人权领域的任务；
- ✓ 内部风险评估中包含人权；
- ✓ 最高领导层就企业如何看待尊重人权所发表的公开声明；
- ✓ 高层管理绩效激励（例如：奖金）与尊重人权的一个或多个方面挂钩；
- ✓ 企业在多项人权问题上处于行业内的领导地位（例如：通过行业协会或多利益攸关方计划）；
- ✓ 用以解决人权问题的资源配置或大幅度增加；
- ✓ 促进完善企业的经营、产品或服务相关领域内保护人权的法规，或增强此类法规执行（例如：改善劳工权利保护、认可社群的土地所有权、加强社群咨询法律或实践）方面的示例；
- ✓ 以在企业内部进一步内置尊重人权为目的的前瞻性的高级别优先要务或战略。

报告企业若能回答如下支持性问题，将能提高其对此问题的答复力度。

联合国指导原则

联合国指导原则 11 指出：

“工商企业应尊重人权。这意味着它们应避免侵犯其他人的人权，并应在自身卷入时，消除负面人权影响。”

联合国指导原则 11 的评论指出：

“尊重人权的责任是对无论在何处营运的所有工商企业的全球性的预期行为标准。它的存在独立于国家履行其自身人权义务的能力和/或意愿，不会克减这些义务。同时它的存在，首先要遵守国家保护人权的法律和条例。

消除负面人权影响要求采取适当措施，以实施预防、缓解和在适当时的补救。工商企业可能通过其他承诺或活动，支持和增进人权，为享有人权作出贡献。但这并不能抵消其在各项业务中尊重人权方面的失误。

工商企业不应破坏国家履行他们自身人权义务的能力，包括不应采取削弱司法程序公正性的行动。”

联合国指导原则 13 指出：

“尊重人权的责任要求工商企业：

- (a) 避免通过其本身活动造成或加剧负面人权影响，并消除已经产生的影响；
- (b) 努力预防或缓解经其商业关系与其业务、产品或服务直接关联的负面人权影响，即使并非它们造成了此类影响。”

联合国指导原则 13 的评论指出：

“工商企业可能因自身活动或作为与其他方商业关系的结果，卷入负面人权影响中。指指导原则 19 进一步阐述了工商企业应如何处理这些情况的含义。为指导原则之目的，工商企业的‘活动’系指行为和不为行为二者；其‘商业关系’系指与商业伙伴、价值链中的实体以及直接与其业务、产品或服务相关联的任何其他非国家或国家实体的关系。”

联合国指导原则 16 的评论指出：

“……国家应努力实现政策的一致性，同样，工商企业也应努力实现制约其更广泛的企业活动和关系的政策和程序与尊重人权的责任之间的一致性。这应包括，例如，规定人员的财务和其他业绩激励措施的政策和程序、采购惯例，以及涉及人权的游说活动。

通过这些和其他适当手段，政策声明应内置于工商企业高层的各项职能中，否则可能难以保证其行动意识到或关注人权。”

联合国指导原则 19 的评论指出：

“只有人权政策承诺内置于所有相关企业职能中，整个工商企业横向吸纳人权影响评估的具体结果才是有效的。必须做到这一点，才能确保评估结果得到适当理解和重视，并采取行动。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	—
ICMM	当具体与人权问题相关时： 要求的关键管理行动（来自 ICMM《保证程序》的非强制性示例）： – 将可持续发展原则融入企业政策和实践。 – 以促进可持续发展的方式进行业务的规划、设计、运营和关闭。
IR	内容要素4B：治理 内容要素4C：商业模式
OECD	OECD-1、OECD-3、OECD-4、OECD-5
UNGC	—
VPSHR	—

A2: 内置尊重人权

A2.1: 支持性问题

企业内部对人权维护的日常职责如何安排？为何如此安排？

目标

描述负责日常人权管理的人员在企业内的位置，以及他们向更高级决策层的报告路径，并解释这种结构如何帮助企业将尊重人权纳入其开展业务的方式之中。

支持性指南

此问题不同于问题 C4.1，后者考察的重点是企业各部门中那些决策和行动能对人权产生影响的人员如何参与到人权管理工作中。它也不同于问题 A1.1，其中企业可按照其签署尊重人权公开承诺的级别进行报告。而本问题关注的重点在于从业务层面直至高级管理层的日常职责和问责。

企业可以多种不同方式来安排人权问题的总体责任，具体取决于一系列考量因素。同一问题可能有多个责任点，例如，人力资源部负责员工和合同工的人权问题，而外部利益攸关方的人权问题由另外的职能部门负责，如社会合规或社群关系部门。某些职能部门可能有特定类型的责任，例如：道德、合规或内审部门。在大企业中，在不同事业部、经营场所、区域或国家办事处以及企业层面，可能有不同的负责人。负责执行的人员与负责总体运营情况的更高级别岗位（即具有明确决策责任的最高级岗位）之间通常会设有报告路线。这一点在解释报告企业所选择的结构如何与其特定的制度和文化相适应时尤其有帮助。

相关信息

企业相关信息可能包括：

- ✓ 企业内部哪些人员职位或业务职能部门负责日常的人权工作（例如：企业责任和可持续发展、法律、道德和合规、外部事务、内审和/或某职能部门内的特定岗位）；
- ✓ 此人员职位或业务职能部门对日常人权管理的具体责任；
- ✓ 企业内对人权实施监督和问责的最高级别（若不同于负责日常管理的岗位）；
- ✓ 企业决定其人权管理职责安排的依据；
- ✓ 能表明企业的人权责任安排有助于企业将尊重人权纳入其日常业务开展方式的任何证据。

联合国指导原则

联合国指导原则 19 指出：

“为防止和缓解负面人权影响，工商企业应联系各项相关内部职能和程序，吸纳影响评估的结果，并采取适当行动。

(a) 有效的吸纳要求：

- （一）责成工商企业内适当级层负责消除此类影响；
- （二）内部决策、预算拨款和监督程序有助于切实应对此类影响。”

联合国指导原则 19 的评论指出：

“只有人权政策承诺内置于所有相关企业职能中，整个工商企业横向吸纳人权影响评估的具体结果才是有效的。必须做到这一点，才能确保评估结果得到适当理解和重视，并采取行动。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	当人权被作为供应链管理流程的组成部分时： 标准：供应链管理 问题：SCM 策略中的 ESG 整合 – 将 ESG 因素融入供应商选择 问题：SCM 策略中的 ESG 整合：责任
FTSE ESG	与人权问题相关： 风险管理：策略与实践 – 负责风险的委员会或高级主管
GNI	实施指南：负责任的企业决策 – 整合到经营活动中：结构
GRI	G4-DMAb (责任、资源)
ICMM	—
IR	—
OECD	OECD-1B
UNGC	—
VPSHR	—

A2: 内置尊重人权

A2.2: 支持性问题

高级管理层和董事会探讨了哪些类型的人权问题？为什么？

目标

向读者介绍企业的最高管理层和治理结构参与解决人权相关问题的时间、原因及方式，以及他们如何看待其在支持尊重人权方面的职责。

支持性指南

并不是所有人权问题都可以或需要在企业最高管理层内进行讨论。此问题给报告企业提供机会，就其内部上报人权问题的一般方法和/或具体标准做出解释说明。

“董事会”一词指的是企业的最高管理机构。若最高管理机构不是董事会，报告企业应予以申明，并参照拥有此管理职能的其他权力机构来回答这些问题。

在企业高级管理层和董事会级别讨论的很多问题可能看起来本身并不是人权问题，但对人权具有潜在的影响，比如有关供应链策略以及企业的新兴市场经营方针的讨论。而在另一些讨论中，是否涉及到人权问题会更为明显，比如某经营所在国家/地区中邻近社群提出了申诉，或国家法律本身违反了人权标准时该如何尊重人权（例如：不歧视妇女或结社自由）。

此问题不同于问题 C4.2，后者的关注点在于企业的突出人权问题，且询问的是如何解决预防影响与其他业务目标之间的矛盾。问题 A2.2 是一个更广泛的问题，供企业描述和阐明高级管理层和/或董事会需在什么时候参与解决人权问题、如何采取行动，无论是由于人权问题与其他业务目标的矛盾还是为了其他原因。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业在确定哪些问题需由高级管理层或董事会讨论时所使用的程序、指标和 / 或标准；
- ✓ 报告期内高级管理层和董事会所讨论的具体人权问题示例和 / 或人权问题类型的趋势示例；
- ✓ 关于报告期内高级管理层或董事会是否讨论了 B 部分中指出的任何突出人权风险或其他严重影响的信息；
- ✓ 决定高级管理层和 / 或董事会何时和如何解决尊重人权与其他商业利益之间矛盾产生的两难局面的任何原则或制度；
- ✓ 报告期内高级管理层和 / 或董事会如何解决尊重人权和其他商业因素之间特定矛盾的任何示例。

联合国指导原则

联合国指导原则 19 指出：

“为防止和缓解负面人权影响，工商企业应联系各项相关内部职能和程序，吸纳影响评估的结果，并采取适当行动。[……]”

(b) 有效的吸纳要求：

- (一) 责成工商企业内适当层级负责消除此类影响；
- (二) 内部决策、预算拨款和监督程序有助于有效应对此类影响。”

联合国指导原则 19 的评论指出：

“只有人权政策承诺内置于所有相关企业职能中，整个工商企业横向吸纳人权影响评估的具体结果才是有效的。必须做到这一点，才能确保评估结果得到适当理解和重视，并采取行动。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	在 DJSI 行业调查问卷中，有一些与董事会级别如何解决具体人权问题相关的问题。
FTSE ESG	与人权问题相关： 风险管理：策略与实践 – 董事会对准则和风险管理实施监督 风险管理：定量、针对具体行业以及执行情况 – 法律和合规部门的负责人拥有向董事会报告的权限 健康与安全：策略与实践 – 董事会监督以及健康与安全委员会的参与
GNI	实施指南：2. 负责任的企业决策 – 董事会审议、监督和领导
GRI	—
ICMM	—
IR	—
OECD	OECD-1B, OECD-3A, OECD-3C
UNGC	与人权问题相关：标准 19、标准 20
VPSHR	—

A2: 内置尊重人权

A2.3: 支持性问题

员工和合同工通过哪些途径了解高级管理层和董事会有关尊重人权的决策和行动？

目标

说明报告企业的高层公开承诺如何转化成可被为企业工作的人所理解的条款，以及配备了那些资源和激励措施来促进他们在日常工作中履行这些承诺。

支持性指南

此问题不同于问题 A1.3，后者涉及的是企业如何向各相关方传播其公开政策承诺，包括为企业工作、在这些承诺的实施中起到一定作用的人员。此问题不单是让他们了解政策的存在，而是进一步考虑如何让他们理解这些政策对其决策和行为的影响。这些影响会因他们在不同职能或业务部门中工作而有所不同，例如人力资源部、财务或会计部、采购部、法务部或特定的业务部门。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业通过哪些方法措施，来帮助员工理解其决策和行动能如何支持（或阻碍）尊重人权公开政策承诺的实施（例如：内部政策、指导文件、培训、网上学习、人权竞赛）；
- ✓ 根据企业内部特定岗位、职能或业务部门来调整这些方法措施的任何示例；
- ✓ 企业分享从解决与降低人权风险相关的实际影响以及解决实际影响中获得的经验教训的方式（例如：企业内联网上的案例研究、宣传经验教训的视频、同辈共享、跨职能部门会议）；
- ✓ 为确保企业员工（包括高级管理层）的行为尊重人权而对他们提供的任何激励措施（例如：内部表彰、绩效指标、绩效评估、将评估与薪酬和晋升机会挂钩）；
- ✓ 任何使员工能够和 / 或鼓励员工在内部提出与尊重人权相关疑虑的“畅所欲言”程序或举报机制；
- ✓ 如何管理与其他员工激励措施之间的矛盾（例如：时间压力、成本压力、以及能驱动个人业绩但有时会与尊重人权的措施相抵触的其他内部指标）。

联合国指导原则

联合国指导原则 19 指出：

“为防止和缓解负面人权影响，工商企业应联系各项相关内部职能和程序，吸纳影响评估的结果，并采取适当行动。

(a) 有效的吸纳要求：

(三) 责成工商企业内适当级层负责消除此类影响；

(四) 内部决策、预算拨款和监督程序有助于切实应对此类影响。”

联合国指导原则 19 的评论指出：

“只有人权政策承诺内置于所有相关企业职能中，整个工商企业横向吸纳人权影响评估的具体结果才是有效的。必须做到这一点，才能确保评估结果得到适当理解和重视，并采取行动。”

联合国指导原则 16 的评论指出：

“在内部通报该声明以及有关政策和程序，应说明问责制的设计和制度，并辅之以对担负有关企业职能的人员进行必要培训。

国家应努力实现政策的一致性，同样，工商企业也应努力实现制约其更广泛的企业活动和关系的政策和程序与尊重人权的责任之间的一致性。这应包括，例如，规定人员的财务和其他业绩激励措施的政策和程序、采购惯例，以及涉及人权的游说活动。

通过这些和其他适当手段，政策声明应内置于工商企业高层的各项职能中，否则可能难以保证其行动意识到或关注人权。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	<p>当相关政策明确涉及人权时： 标准：行为准则 / 合规性 / 反腐败和反贿赂 问题：行为准则：制度 / 程序 问题：行为准则 / 反腐败和反贿赂：商业关系</p> <p>当人权被作为供应链管理流程的组成部分时： 标准：供应链管理标准 问题：SCM 策略中的 ESG 整合：员工激励</p>
FTSE ESG	<p>与人权问题相关： 社会供应链：策略与实践 – 纳入买家培训和采购中的政策</p> <p>客户责任：策略与实践 – 指南和培训</p> <p>客户责任：定量、针对具体行业以及执行情况 – 面对客户的销售人员负责任的销售</p>
GNI	实施指南：负责任的企业决策 – 整合到经营活动中
GRI	—
ICMM	<p>当具体与人权问题相关时： 原则 2：要求的关键管理行动（来自 ICMM 《保证程序》的非强制性示例）： – 提供可持续发展培训，以确保企业及承包商的所有级别的员工都具备足够的能力。 原则 5：要求的关键管理行动（来自 ICMM 《保证程序》的非强制性示例）： – 向所有员工提供健康与安全培训，并要求承包商员工也接受此类培训。</p>
IR	—
OECD	OECD-1B
UNGC	<p>标准 3，具体内容是： – 政策声明，指出对员工、商业伙伴和与经营、产品或服务直接相关的其他方的人权期望 (BRE 1)</p> <p>标准 4，具体内容是： – 提升内部人权意识，对管理层和员工进行人权培训</p> <p>标准 7，具体内容是： – 提升内部人权意识，对管理层和员工进行人权培训</p>
VPSHR	—

A2: 内置尊重人权

A2.4: 支持性问题

企业如何在其商业关系中表明对尊重人权的重视？

目标

解释说明报告企业如何将其公开人权承诺的特定相关性传达给其商业伙伴、供应商、客户以及与其存在商业关系的其他方，吸引他们参与并激励他们通过各自的决策和行动对承诺的实施提供支持。

支持性指南

此问题涉及与企业存在商业关系的任何第三方，包括其他企业、政府或政府机构，并包括直接和间接关系（例如：其上游和下游价值链中的不同层级）。

此问题解决的是如何让这些第三方认识到企业在尊重人权方面做出的承诺，以及如何支持或激励他们依照企业的承诺行事。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 人权考量因素促使企业决定建立或终止商业关系的方式；
- ✓ 企业将其尊重人权承诺的意图和内容传达给与其存在商业关系的第三方的方式（例如：行为准则、合同条款、能力建设工作）；
- ✓ 关于尊重人权承诺的实施，企业对直接或间接相关的各方有什么具体目标或期望；
- ✓ 企业帮助促使相关第三方尊重人权的各项流程（例如：能力建设、同行共享、合作倡议、技术支持）；
- ✓ 企业如何确保其不会阻碍其他企业尊重人权（例如，有意或无意地施压或提供激励措施以忽略人权问题）；
- ✓ 企业如何确保其不会阻碍政府或其他国家机构保护人权（例如，在合同条款谈判中施压、游说反对旨在改善人权保护的法规）；
- ✓ 企业促进商业伙伴尊重人权的各种激励措施（例如：价格溢价、增加订单、与供应商的长期合同、回头生意、公众认可）。

联合国指导原则

联合国指导原则 13 指出：

“尊重人权的责任要求工商企业：

(a) 避免通过其本身活动造成或加剧负面人权影响，并消除已经产生的影响；

(b) 努力预防或缓解经其商业关系与其业务、产品或服务直接关联的负面人权影响，即使并非它们造成了此类影响。”

联合国指导原则 13 的评论指出：

“工商企业可能因自身活动或作为与其他方商业关系的结果，卷入负面人权影响中。指导原则 19 进一步阐述了工商企业应如何处理此类情况的含义。为指导原则之目的，工商企业的‘活动’系指行为和不行行为二者；其‘商业关系’系指与商业伙伴、价值链中的实体以及直接与其业务、产品或服务相关联的任何其他非国家或国家实体的关系。”

联合国指导原则 16 的评论指出：

“承诺声明应予以公布。它应主动传达给与企业保持合同关系的实体；与其业务直接相关的其他方，可能包括国家安全部队；投资者；同时，在有巨大人权风险的业务中，应传达给可能受影响的利益攸关方。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	<p>标准：社会报告 问题：范围</p> <p>当如下任何情况明确涉及人权时： 标准：行为准则 / 合规性 / 反腐败和反贿赂 问题：行为准则 / 反腐败和反贿赂；商业关系</p> <p>标准：风险和危机管理 问题：风险管理措施：供应商行为准则标准 / 政策（和）合同条款</p> <p>标准：供应链管理 问题：SCM 策略中的 ESG 整合：将 ESG 因素融入供应商选择</p>
FTSE ESG	<p>与人权问题相关： 健康与安全：策略与实践 – 针对健康与安全承包商的政策</p> <p>客户责任：策略与实践 – 弱势群体或他们存在的公认问题</p> <p>社会供应链：策略与实践 – 政策转化和传达 – 纳入买家培训和采购中的政策 – 供应商的能力建设</p>
GNI	实施指南：2. 负责任的企业决策 – 合作伙伴、供应商和经销商
GRI	G4-DMAb（投资方面 – 对 HR1 的具体 DMA 指导）
ICMM	<p>当具体与人权问题相关时： 原则 2：要求的关键管理行动（来自 ICMM《保证程序》的非强制性示例）： – 鼓励客户、商业伙伴及货物和服务供应商采纳与企业自身所采纳之原则和惯例相当的原则和惯例。</p>
IR	—
OECD	OECD-1A、C、D 和 E、OECD-3B、C 和 D、OECD-4
UNGC	<p>标准 3，具体内容是： – 政策声明公布于众，并通过内外部沟通渠道传达给所有员工、商业伙伴和其他相关方（BRE 1 + BRE 5 + ARE 1 + ARE 5）</p> <p>标准 6，具体内容是： – 将相关国际劳工标准中所含的原则通过引用包含到与供应商和其他相关商业伙伴签署的合同中</p>
VPSHR	—

A2: 内置尊重人权

A2.5: 支持性问题

在报告期内，企业在尊重人权方面得到了哪些经验教训？ 据此做出了哪些改变？

目标

说明报告企业在报告期内获得的经验或其他感悟是否改善了其对人权影响的管理，这应当能够帮助企业逐步更好地履行尊重人权的责任。

支持性指南

履行尊重人权的责任通常是个连续过程，需要不断学习，持续改进。这要求采用动态的方法进行人权风险管理，读者可在报告企业的披露中看到。展示企业所获得和应用的经验教训，是显示企业的努力正在不断取得进展，从而满足各利益攸关方期望的一种主要方式。

获得的经验教训可能来自报告企业自身的活动（包括与其价值链相关的活动）、来自于受影响或可能受影响的利益攸关方的反馈、同行的经验，或是来自于专家报告，或与新出现的挑战或成功的创新相关的非正式反馈。这些经验教训的结果可能包括对于在答复本《框架》下其他问题时描述的任何流程做出（或计划做出）的变更。回答此问题时，企业有机会描述其在下一报告期或未来期间内的前瞻性计划或持续改进目标。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 已改变企业对一项或多项人权影响的管理方法的具体经验或感悟；
- ✓ 为了更好地管理一项或多项人权影响，而对某个政策、流程或实践进行的变更或计划进行的变更。

联合国指导原则

联合国指导原则 20 指出：

“为核实是否消除了负面影响，企业应跟踪其对策的有效性。跟踪应：

- (a) 基于适当的定量和定性指标；
- (b) 借助内部和外部反馈，包括受影响利益攸关方的反馈。”

联合国指导原则 20 的评论指出：

“跟踪是必须的，唯有如此，工商企业才能了解其人权政策是否得到妥善执行，其对已确认的人权影响是否作了有效应对，并努力继续改进。

工商企业应作出特别努力，跟踪为解决高风险弱势或边缘化群体人士所受影响而采取的应对措施的有效性。

跟踪应纳入相关的内部报告程序。工商企业可以采用已在其他问题上采用的工具。这可能包括业绩合同和审查，以及调查和审计，使用按性别分类的相关数据。业务层面的申诉机制也可提供对工商企业人权尽责有效性的重要反馈（见原则 29）。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	—
ICMM	—
IR	—
OECD	OECD-3B
UNGC	—
VPSHR	—

B 部分：

界定报告的侧重点

陈述报告期内与企业活动和商业关系相关的突出人权问题。

目标

明确列出企业报告其他内容根据本《框架》C部分应关注的人权问题。这些问题应该体现企业的经营活动或商业关系中面临最严重负面影响风险的人权。

支持性指南

一个企业的突出人权问题指的是企业的活动或商业关系会对其造成最严重负面影响的那些人权。识别企业突出人权问题也是联合国指导原则确定的人权尽责的第一步。为人权尽责的目的，对人权风险进行评估和确认这些风险的轻重缓急涉及到排序的问题：如果不能一次性消除所有的影响，应知道将企业的精力和资源集中于何处。这不意味着忽略没有那么突出的人权问题。为人权报告的目的，企业突出人权问题确定了一个标准：企业报告将关注企业如何理解和管理这些问题。

企业识别其突出人权问题的流程应着重关注**对人权最严重的潜在负面影响**：

- A. 最严重：**是指在以下方面程度最甚的影响：
 - a. 规模：对人权影响的严重性；和 / 或
 - b. 范围：受影响或可能受影响的人数；和 / 或
 - c. 可补救性：使受影响的人恢复到之前享有人权时的状态的难易程度。
- B. 可能性：**是指可能在未来发生的影响，通常是（但不限于）过去曾发生过的影响；
- C. 负面性：**关注点是避免对人权造成伤害，而不是支持或增进人权的非相关计划；
- D. 人权影响：**关注点是对人的风险，而非对企业的风险。

突出人权问题可能包括个人人权（如：言论自由、结社自由、不受歧视权或用水和卫生设施权），或与某项业务活动、某个可能受影响的群体、或对多项人权具有影响的经营环境相关的更普遍范畴的权利（如安全和人权、土著人权利、与土地相关的人权）。

支持性指南

对企业突出人权问题的理解应建立在一个流程上，企业可通过这个流程：

- 识别出可能因其经营活动或通过其商业关系而遭受负面影响的所有人权：
 - 涉及企业内所有相关职能和部门；
 - 了解可能受到负面影响的人的观点；
- 确定值得注意的潜在负面影响的轻重缓急：
 - 根据联合国指导原则中的定义，主要以影响的严重程度来确定，即：
 - 影响有多严重；
 - 影响的涉及范围有多大；
 - 纠正所造成危害的难度有多大；
 - 其次，可以基于它们的可能性对这些影响进一步排序，同时对高严重程度、低可能性的影响保持适当关注；
- 让内部和外部利益攸关方参与进来，解释其结论并检查是否遗漏了任何考虑因素。

如果初步识别的突出问题数量过多，导致企业无法进行简明报告，可以使用上述“严重程度”要素减少问题数量，例如：把关注点放在企业业务或价值链中最为普遍的那些影响上。

识别突出人权问题

企业识别其突出人权问题的流程应包括：

- A. 不仅包括它们的经营**活动，还包括它们的商业关系，即包括它们的商业伙伴、其价值链中的其他企业（包括相隔一个或多个层级的）以及与其经营、产品或服务直接相关的任何其他企业、政府或其他实体。
- B. 可能因这些活动和关系而受到影响的所有个人或群体**，包括：
 - （一）企业自身的员工和合同工；
 - （二）通过价值链对企业的业务、产品或服务加剧影响的其他企业的员工和合同工；
 - （三）受企业业务影响的社群；
 - （四）企业产品或服务的最终用户；
 - （五）任何可能被企业活动或商业关系影响的其他利益攸关方群体。

某些情况下有些群体可能尤其容易受到影响，比如：土著民、儿童、妇女或族裔群体。

- C. 可能由企业造成的和加剧的负面影响，或可能与企业的经营、产品或服务直接相关**但企业没有加剧的负面影响。如需进一步了解企业卷入人权影响的这些不同方式，请参见联合国指导原则 19 的评论和《*尊重人权的公司责任：解释性指南*》。

如果企业在报告期结束之后到报告发布之前发现了新的突出人权问题，应予以报告。企业应使用本《报告框架》中的各项问题，来解决这个新发现的突出人权问题，就如同在报告期内出现一样。如果由于时间限制，企业不能对新发现的突出问题进行充分了解并依例回答本《报告框架》下的各项问题，企业应予以说明。

报告企业还可能发现在报告期内发生了某些严重的人权影响，但这些影响已被隔离且不可能再次发生，因此与其中某个突出问题不再相关。B4 部分向企业提供了将这些影响列入报告的相关指导。

《联合国指导原则报告框架》概述第 7 节解释了突出人权问题和重要性概念之间的关系，以及当人权披露构成以重要性为主要标准的更广泛报告中的组成部分时，如何共同使用这两个概念。

相关信息

基本信息包括：

- ✓ 报告企业确认的突出人权问题，以及在 C 部分问题的答复中，企业将消除的突出人权问题。

联合国指导原则

联合国指导原则 18 指出：

“为衡量人权风险，工商企业应确认和评估通过其自身活动或作为其商业关系的结果可能参与造成的任何实际或潜在的负面的人权影响。此一过程应：

- (a) 借助内部和 / 或独立的外部人权专门知识；
- (b) 根据工商企业的规模及其经营的性质和背景，酌情与可能受影响的群体和其他利益攸关方进行切实磋商。”

联合国指导原则 18 的评论指出：

“人权尽责的首要步骤是确认和评估工商企业可能卷入的实际和潜在负面人权影响的性质。其目的是了解在具体业务的情况下，有关活动对具体人的具体影响。一般而言，这包括尽可能在开展拟议的商业活动之前评估人权背景；确认谁可能受到影响；辑录相关的人权标准和问题；以及预测拟议活动和伴随而来的商业关系可能如何对已确认的人员产生负面人权影响……

在此过程中，工商企业应特别关注对属于高危脆弱或边缘化群体或人口的个人的任何特殊人权影响，同时注意女性与男性面临的不同风险。”

联合国指导原则 24 指出：

“如果必须制定消除实际和潜在的负面人权影响行动的轻重缓急，工商企业首先寻求防止那些最严重的影响，或反应迟缓将导致无法补救的影响。”

联合国指导原则 24 的评论指出：

“虽然工商企业应消除所有其负面人权影响，但它并不一定能够同时加以处理。在缺少具体的法律指导时，如果必须制定轻重缓急，工商企业应首先处理那些最严重的人权影响，并意识到反应迟缓可能导致无法补救。严重程度不是在此情况下的一个绝对概念，只是与该企业确认的其他人权影响相对而言。”

《尊重人权的公司责任：解释性指南》中规定：

“对工商企业来说，最突出的人权是风险最大的那些人权。这通常视行业 and 经营背景的不同而有所不同。《指导原则》清楚显示，企业不应只侧重于最突出的人权问题，而忽略可能发生的其他问题。但当然应集中主要精力于最突出的权利。”



确定突出问题

描述突出人权问题的确定方法，包括利益攸关方的意见。

目标

让企业报告的读者了解企业识别其所报告的突出人权问题时所采用的基本流程，以及该流程所依据的关键因素。

支持性指南

B1 部分指南中描述了指导企业突出人权问题识别流程的关键标准。在答复此节内容时，报告企业应描述其在识别突出问题时是如何应用这些标准的。

此外，阐明利益攸关方的意见如何帮助企业了解其突出人权问题也很重要。在这个过程中，可能受影响的利益攸关方的意见将彰显其相关性，因为他们的观点可以会引起企业对原本并不明显的潜在影响获得重要感悟和理解。

让可能受影响的利益攸关方参与进来通常都发生在地方层面，且可能是企业的人权尽职调查或其他持续活动的组成部分。对于大型企业而言，这可能意味着对不同事业部或各国分支机构中的不同利益攸关方采用不同的参与流程。如果难于让受影响的利益攸关方直接参与进来，企业（尤其是小型企业）可以寻找合理的替代方式，比如咨询各种可靠的独立专家资源，通过他们了解可能受影响的人们的大致或典型观点。

在对突出问题进行总体评估时，报告企业还可以让专业的利益攸关方参与进来，这也有很大价值。这些利益攸关方对企业相关行业或业务领域内的人权风险有整体了解。他们可能包括企业自身的员工，还包括外部专家。咨询这些利益攸关方有助于企业识别哪些人权风险是突出风险并被视为突出风险，确保这些结论有充分的理由。

如需进一步了解与企业的人权情况特别相关的利益攸关方类型，请参见问题 C2 的支持性指南。

相关信息

基本信息包括：

- ✓ 企业确定突出人权问题清单时所采用的流程有哪些关键要素，这些问题是报告其余部分的关注点；
- ✓ 企业对突出人权问题进行评估时需了解的关键因素，其中需特别关注严重程度和可能性因素（详见 B1）；
- ✓ 在识别突出的人权问题时是否以及如何考虑了利益攸关方的意见，尤其是来自可能受影响的利益攸关方的意见；
- ✓ 在识别和 / 或协商确定突出人权问题时，高级管理层和董事会的作用。

企业答复中的其他相关信息可能包括：

- ✓ 自上一报告期以来，企业识别突出人权问题流程的发展；
- ✓ 自上一报告期以来，企业所报告的突出人权问题中发生变化的原因；
- ✓ 如果读者合理预期某些其他问题应列入企业的突出人权问题中，则解释未列入的原因。

联合国指导原则

联合国指导原则 18 指出：

“为衡量人权风险，工商企业应确认和评估通过其自身活动或作为其商业关系的结果可能参与造成的任何实际或潜在的负面人权影响。此一过程应：

- (a) 借助内部和 / 或独立的外部人权专门知识；
- (b) 根据工商企业的规模及其经营的性质和背景，酌情与可能受影响的群体和其他利益攸关方进行切实磋商。”

联合国指导原则 18 的评论指出：

“工商企业为准确评估其人权影响，应努力了解可能受影响利益攸关方的关注，应与他们直接磋商，并考虑到为进行有效接触面临的语言和其他潜在障碍。在不可能进行此类磋商时，工商企业应考虑合理的替代办法，例如咨询可靠的独立专家，包括人权维护者和其他民间社会团体。”

B3

选择焦点区域

如果突出人权问题报告聚焦于特定地区，须说明选择这些特定地区的原因。

目标

在其报告中采用了地区焦点的报告企业，需要解释他们做出具体地理区域选择决定的依据及所遵循的选择原则。

支持性指南

不要求所有报告企业选择特定地理区域作为报告焦点。有些企业，尤其是具有多个事业部和 / 或多种经营环境的大型企业，为了确保其报告的聚焦和相关性，可以选用焦点地区。

应根据人权的主要关注风险选择焦点地区，因此必须优先选择报告存在重大突出问题的地理区域。这种重要性的原因可能包括：

- a. 存在当地冲突或法治中的其他劣势，使特定人权处于高风险状态；
- b. 该地区内特定群体的相关人权尤其容易受到影响，比如存在歧视性的法律或社会习俗；
- c. 存在腐败或其他因素，使供应商或其他商业伙伴的行动会导致相关人权处于高风险状态。

解释如何选择人权风险焦点地区有时会引发敏感性问题，比如，这是否会被看作隐含对特定政府的批判。在这种情况下，引用第三方资源作为其选择依据会很有帮助，例如：解释在该国家或地区如何尊重一项或多项突出人权问题时指向某利益攸关方（包括当地利益攸关方）的利益；或引用某行业协会、政府或具有人权背景的国际组织的公共评估。

报告企业可对其报告的所有突出人权问题选择相同的焦点地区。或者，对不同问题也可选择不同的地理区域。有些企业可能不会将与某个突出人权问题相关的所有报告都只集中于特定的地理区域，而是从多个不同环境中抽取示例。选择示例的指导原则应保持一致：应从相关人权问题确实存在严重挑战的环境中抽取示例，而不是从相关问题并不严重或容易解决的环境中抽取。在这些存在挑战的环境中，企业能更好地展示其为确保尊重人权所做努力的意义和成效。如果使用的示例来自相关问题挑战性较小的地区，企业应着重阐明做出此选择的原因，例如：旨在展示企业将推广到其他地区的一项重要创新或方法。

相关信息

企业报告聚焦特定地区的基本信息包括：

- ✓ 哪些地区构成了报告哪些突出人权问题的焦点地区；
- ✓ 选择这些地区的原因，并适当关注人权风险的重要性；

企业答复中的其他相关信息可能包括：

- ✓ 选择特定地区时所采用的流程有哪些关键要素；
- ✓ 在鉴别选定地区时是否以及如何考虑了利益攸关方的意见，尤其是来自可能受影响的利益攸关方的意见；
- ✓ 在识别和 / 或协商确定具体地区时，高级管理层和董事会的作用。

联合国指导原则

联合国指导原则 21 指出：

“经营或经营背景可能带来严重人权影响的工商企业，应正式报告其如何应对这些影响。”

B4

其他严重影响

识别曾出现的或在报告期内仍在解决但不属于突出人权问题的严重人权影响，并说明是如何解决这类严重人权影响的。

目标

企业需报告其如何解决任何与突出人权问题不相关的严重影响，以及这些影响与本《框架》C 部分下要求报告的那些与突出人权问题相关的严重影响有何不同。

支持性指南

本规定促使报告企业解释其如何解决所卷入的如下严重影响：

- 发生在报告期内，但与企业在 C 部分下所报告的突出人权问题并不相关；
- 在报告期之前发生且仍在解决中，但与企业在 C 部分下所报告的突出人权问题并不相关。

如果以上两种情况都不是，报告企业则无需回答《框架》下的此部分。问题 C3.2、C4.3 和 C6.5 要求企业报告与其突出人权问题相关的严重影响。

在特别情况下，企业可能无法披露准确回复《框架》中本条规定所需的特定信息。在这种情况下，企业应说明遗漏信息的性质，并解释遗漏的原因：例如，对利益攸关方产生人权风险、存在特定且合法的法律禁令或保密性约束，或无法获得可靠信息。如果企业被特别或明确禁止披露信息，则应尽可能采用汇总或匿名的形式提供，以避免产生重大的信息披露缺口。

相关信息

对于在本规定下识别出其他严重影响的企业，可以选择使用 C 部分下的相关问题来解释这些影响以及如何解决，或者也可以选择单独做出解释。若单独做出解释，则要包含的相关信息有：

- ✓ 企业是如何卷入该影响的；
- ✓ 在识别该影响后第一时间做出的回应；
- ✓ 对那些受影响之人提供的补救措施或为补救措施提供的支持行动（如果这些影响是由报告企业造成或导致加剧的）；
- ✓ 为确保该影响不再继续或再次发生所做的努力。

如果企业已经在之前单独公布的文件中发表了其对此影响所做回应的解释，则可提供一份简短的概述和链接或引用至该文件，但须能方便地获得。

联合国指导原则

联合国指导原则 21 指出：

“[……] 经营或经营背景可能带来严重人权影响的工商企业，应正式报告其如何应对这些影响。在所有情况下，通报应：

- (a) 采取与企业人权影响相当的形式和频度，并可供其目标受众获取；*
- (b) 提供充分信息，用以评估企业是否就特定人权影响采取了适当对策；*
- (c) 不会给受影响利益攸关方和人员带来进一步风险，或违反合法的商业机密要求。”*

C 部分：

管理突出人权问题

主要问题

企业是否有解决其突出人权问题的具体政策？如果有，请描述。

目标

除了主要的公开人权承诺以外，报告企业应将已实施的任何具体政策告知读者，尤其是与已识别的突出问题相关的那些政策。通过列出提纲或引导读者参照政策的关键要素，报告企业可帮助读者了解企业对每个突出问题实施管理的依据。

支持性指南

本《报告框架》A1 部分是企业对尊重人权承诺的概括性公开声明。本部分涉及的是解决 B 部分中已识别出的突出人权问题的具体政策或政策条款。这些政策可能公开，也可能不公开。它们可能与企业的公开承诺相重叠，例如当承诺中包括了与某突出问题相关的具体条款时。在这种情况下，答复此问题时阐明这一点可能会有所帮助。

在某些情况下，一项特定政策可能只与企业所报告的突出问题相关。例如，报告企业可能有一项关于反歧视、安全和人权或数据隐私权的政策，那么在报告这些问题时这项政策即是相关的。

在其他情况下，可使用更广泛文件中的某个条款或章节对某突出问题进行阐述。比如，一项通用的人力资源政策可能包括了与其自身员工相关的、在结社自由和集体谈判权利方面的条款。而供应链行为准则可能包括了与供应商员工相关的、在结社自由和集体谈判权利方面的条款。

特定政策可能会在公司层级或特定事业部或地区 / 国家分支机构层级等下属层级阐述，也可能在这两个层级同时阐述，这取决于企业的规模和结构，以及政策涉及各业务领域的程度，或需根据不同领域进行量身定制的不同程度。

除一般性的尊重人权公开承诺以外，有些报告企业可能没有解决其突出问题的具体政策，在这种情况下它们应表明这一点。另一些报告企业可能正在计划或制定此类政策，这也是需要包括在内的相关信息。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 特定政策的关注点和目的；
- ✓ 政策的内容（提供概述和 / 或其他已公开发布文件的链接或交叉引用）；
- ✓ 为政策制定提供信息的任何内部或外部咨询过程；
- ✓ 高级管理层和/或董事会是否参与了特定政策的制定；如果是，如何参与；
- ✓ 阐明预期哪些人需实施该政策（例如：员工、承包商、供应商）；
- ✓ 阐明哪些人的人权与该政策相关（例如：员工、合同工、社群、消费者）；
- ✓ 哪些岗位或职能部门负责该政策的日常实施；
- ✓ 什么岗位对政策的实施最终负责（若与业务责任不同）；
- ✓ 批准特定政策的级别（董事会，高级管理层或其他）；
- ✓ 报告期内特定政策的任何变化；
- ✓ 下一个报告期内任何更新特定政策的计划。

报告企业若能回答如下支持性问题，将能提高其对此问题答复的力度。

联合国指导原则

联合国指导原则 16 指出：

“作为内置其尊重人权的责任的基础，工商企业应通过一项政策声明，表示承诺履行这一责任，该政策声明应：……

(e) 体现在整个工商企业的业务政策和程序中。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	对于已识别的特定突出人权问题： 标准：供应链管理 问题：风险管理措施 数据点：供应商的行为准则标准 / 政策 数据点：合同条款
FTSE ESG	对于已识别的特定突出人权问题，与如下主题的政策承诺相关的策略与实践和定量、针对具体行业以及执行情况的要素：劳工标准、健康与安全、人权和社群指标、社会供应链、客户责任
GNI	当言论自由和 / 或隐私权是突出人权问题时： 实施指南：2. 负责任的企业决策 – 整合到经营活动中；3. 言论自由；4. 隐私权
GRI	对于已识别的特定突出人权问题：G4-DMAb（政策和承诺）
ICMM	对于已识别的特定突出人权问题： 原则 1：要求的关键管理行动（来自 ICMM《保证程序》的非强制性示例）： – 编制和实施关于管理层致力奉行之商业道德原则和实践的企业声明。 与已识别的特定突出人权问题的政策相关时：原则 3
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-1 和 OECD-3
UNGC	对于已识别的特定突出人权问题：标准 3、标准 6，具体内容是： – 参照相关国际劳工标准的原则（国际劳工组织公约）和企业政策内的其他规范性国际文件
VPSHR	当安全和人权是一项突出人权问题时： 2. 实施《自愿原则》的相关政策、程序和 / 或指南（或从前一报告年开始发生的任何变化）。

C1: 具体政策

C1.1: 支持性问题

企业如何阐明此类政策对需要落实这些政策的人的相关性和重要性？

目标

解释说明如何将旨在管理突出人权问题的具体政策传达给需要实施这些政策的各方，让他们了解为什么实施这些政策很重要，以及为帮助这些政策付诸实施他们需要做些什么。

支持性指南

在政策实施中发挥作用的人可能包括员工、合同工、供应商、企业客户、合资伙伴或他人。政策的通报可能视目标受众以及政策如何与他们的特定责任相关而定。例如，与反歧视相关的一项政策对招聘员工的人员、向某多族裔区域内的当地供应商分配合同的人员、以及处理纪律问题的人员有不同的影响。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 如何将政策传播给需要实施它的那些人（例如：书面传达、会议、网站）；
- ✓ 如何让需要实施政策的人理解政策（例如：翻译成多种语言或提供与他们的具体角色和责任相关的实施指导）；
- ✓ 作为更广泛的企业策略的组成部分，如何将政策的重要性传达给需要实施它的人（例如：通过最高管理层的通报、共享实施成败相关的信息）；
- ✓ 为了支持政策实施而提供的培训，包括根据参与者的具体角色和责任量身定制的培训；
- ✓ 对个人或商业伙伴的激励措施，以鼓励他们在工作中关注政策的实施（例如：对政策的实施进行定期评估、与实施成败挂钩的奖惩制度、或其他问责形式）。

联合国指导原则

联合国指导原则 16 的评论指出：

“在内部通报该声明以及有关政策和程序，应说明问责制的设计和制度，并辅之以对担负有关企业职能的人员进行必要培训。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	对于已识别的特定突出人权问题： 标准：行为准则 / 合规性 / 反腐败和反贿赂问题：行为准则：制度 / 程序 问题：行为准则 / 反腐败和反贿赂：商业关系
FTSE ESG	对于已识别的特定突出人权问题：社会供应链：策略与实践 – 纳入买家培训和采购中的政策
GNI	当言论自由和 / 或隐私权是突出人权问题时： 实施指南：2. 负责任的企业决策 – 整合到经营活动中
GRI	当安全和人权是一项突出人权问题时：G4-HR7 (a、b)
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-1A、OECD-1B、OECD-1D、OECD-3C
UNGC	对于已识别的特定突出人权问题：标准 4，具体内容是： – 提升内部人权意识，对管理层和员工进行人权培训
VPSHR	当安全和人权是一项突出人权问题时： 12. 对 (一) 相关人员，(二) 隐私安全，(三) 公共安全，和 / 或 (四) 民间团体 (例如：当地非政府组织、社区群体) 的支持性宣传、教育和 / 或培训的示例。 7. 组织或政府内部提高对《自愿原则》认识的示例。



利益攸关方的参与

主要问题

企业采用何种方法让各项突出人权问题的利益攸关方参与其中？

目标

向读者解释报告企业如何获得对所报告突出问题非常了解的利益攸关方的观点，以及如何将这些看法纳入决策和行动。

支持性指南

利益攸关方通常是指可能会影响企业的行动和决策或受之影响的那些个人或组织。

在尊重人权的责任中，让利益攸关方参与的一个主要目的是确保他们完全理解企业的行动和决策如何影响个人和群体。因此，企业的关注点是人权可能受到负面影响的那些利益攸关方，正如联合国指导原则中所提及的，“受影响的利益攸关方”或“可能受影响的利益攸关方”，以及这些个人或群体的合法代表。

可能受影响的利益攸关方包括内部利益攸关方（例如：员工和合同工）和外部利益攸关方（例如：供应链工人、社群、消费者和产品的最终用户）。应特别关注属于弱势群体、处于边缘地位或遭社会排斥且因此其人权尤其易受到影响的利益攸关方，如儿童、妇女、土著民、属于少数民族或其他少数族裔的人或残障者。

利益攸关方还包括积极参与与企业业务或价值链相关的人权问题的民间团体 / 群体、以及具有人权专业知识、有助于企业理解其实际和潜在人权影响的其他人。他们还包括股东，可能是积极参与人权问题的、有社会责任感的投资者，也可能是企业不能有效管理人权风险时会使其财务收益受到影响的其他方。

有些企业可能会让相同的外部利益攸关方参与报告的许多或所有突出问题。在这种情况下，报告企业应表明这一点，并描述其答复问题 C2.1 或 C2.2 所采用的流程。如果有不同的利益攸关方群体或对于不同的突出问题有不同的参与流程，报告企业也应指明这一点。企业可提供对主要参与方法的说明，并提供答复问题 C2.2 的进一步详细信息或示例。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业如何看待利益攸关方参与企业履行其尊重人权责任的作用和相关性；
- ✓ 管理内部和 / 或外部利益攸关方参与的政策；
- ✓ 企业让利益攸关方参与的典型（代表性）做法（当对问题 2.1、2.2 和 2.3 的答复对此描述不充分时）；
- ✓ 企业让人权受到企业经营活动或商业关系直接影响的利益攸关方参与的特殊（代表性的）做法（当对问题 2.1、2.2 和 2.3 的答复对此描述不充分时）；
- ✓ 企业与全球工会签署的任何《全球框架协议》，或就突出问题与代表员工或合同工的工会达成的其他正式安排；
- ✓ 企业在企业或业务级别达成的、关于让利益攸关方参与已识别的突出问题的任何其他长期安排（例如：对话会议、利益攸关方咨询理事会、协商小组）；
- ✓ 报告期内利益攸关方参与过程的任何变化（例如：引入了新的参与形式、新的参与话题、企业邀请参与的新群体）；
- ✓ 为帮助员工让不同利益攸关方适当有效参与，企业提供的任何培训或能力建设；
- ✓ 企业参加的、可供利益攸关方参与的任何外部流程（例如：全国性或国际性多个利益攸关方计划、或当地行业 - 工会或行业 - 社群对话）。

报告企业若能回答如下支持性问题，将能提高其对此问题的答复力度。

联合国指导原则

联合国指导原则 18 指出：

“为衡量人权风险，工商企业应确认和评估通过其自身活动或作为其商业关系的结果可能参与造成的任何实际或潜在的负面人权影响。此一过程应：

(b) 根据工商企业的规模及其经营的性质和背景，酌情与可能受影响的群体和其他利益攸关方进行切实磋商。”

联合国指导原则 18 的评论指出：

“工商企业为准确评估其人权影响，应努力了解可能受影响利益攸关方的关注，应与他们直接磋商，并考虑到为进行有效接触面临的语言和其他潜在障碍。

在不可能进行此类磋商时，工商企业应考虑合理的替代办法，例如咨询可靠的独立专家，包括人权维护者和其他民间社会团体。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	对于已识别的特定突出人权问题： 标准：利益攸关方的参与 问题：治理
FTSE ESG	对于已识别的特定突出人权问题： 劳工标准：策略与实践 - 员工参与改进 人权和社区指标：策略与实践 - 利益攸关方参与的协商和报告
GNI	当言论自由和 / 或隐私权是突出人权问题时： 实施指南：5. 多个利益攸关方协作 - 内部咨询论坛；外部多个利益攸关方学习论坛
GRI	对于已识别的特定突出人权问题：G4-26
ICMM	对于已识别的特定突出人权问题： 原则 4：要求的关键管理行动（来自 ICMM 《保证程序》的非强制性示例）： - 在识别、评估和管理我们的活动伴随的所有重大社会、健康、安全、环境和经济影响时，咨询利益相关和受影响的各方。 - 将采矿、矿业和金属业务造成的重大风险以及为了有效管理潜在风险而将采取的措施告知受影响的各方。 - 与可能受影响的各方合作编制、维护和测试有效的应急程序。 原则 9：要求的关键管理行动（来自 ICMM 《保证程序》的非强制性示例）： - 尽早让可能受影响方参与进来，讨论并响应与管理社会影响有关的问题和冲突。 - 确保为与受影响方持续沟通制定实施适当的制度，从而保障少数族裔和其他边缘化群体有与其文化相适应的公平参与方式。 原则 10：要求的关键管理行动（来自 ICMM 《保证程序》的非强制性示例）： - 通过公开协商过程让利益攸关方参与进来并对他们做出回应
IR	指导原则 C3：利益攸关方关系
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-1A、OECD-2 和 OECD-3
UNGC	对于已识别的特定突出人权问题： 标准 21，具体内容是： - 在处理实施中的遇到的困难和挑战时与利益攸关方进行协商，并邀请他们积极参与对已识别的具体突出人权问题的状况评审。 标准 6，具体内容是： - 与全球工会建立常规性参与关系，可签署与已识别的特定突出人权问题相关的《全球框架协议》 标准 7，具体内容是： - 建立与工会的对话机制，定期讨论和评估企业在解决劳工标准方面的进展
VPSHR	—

C2: 利益攸关方的参与

C2.1: 支持性问题

对于各项突出人权问题，企业如何确定让哪些利益攸关方参与，以及何时和如何参与？

目标

向读者传达企业在做出让利益攸关方参与各项突出问题的决策时所遵循的原则。

支持性指南

回答此问题可阐明如何让各类不同利益攸关方参与其中（详见 C2 指南），他们的参与与了解或解决企业报告的突出问题相关。此处尤其应包括（潜在）受影响的利益攸关方和/或他们关于这些问题的合法代表参与其中的相关信息。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 报告企业如何识别利益攸关方，包括可能受影响的利益攸关方（例如：通过依据内部或外部指导设立的定位流程）；
- ✓ 报告企业在哪些情况下/什么时候/以什么频度让利益攸关方参与各项突出问题（例如：是否在某项目或业务流程中的某些阶段定期参与，例如通过咨询小组、管理层-工会对话或社群对话会议等，是否应法律或其他要求，是否应利益攸关方的要求）；
- ✓ 利益攸关方或利益攸关方群体，包括可能受影响的利益攸关方或其合法代表是否会主动地联系报告企业参与到任何或所有突出问题中，以及如何主动参与；
- ✓ 对参与流程设定了什么目标（例如传达信息、听取观点、共同协作、达成协议等）。

联合国指导原则

联合国指导原则 18 的评论指出：

“工商企业为准确评估其人权影响，应努力了解可能受影响利益攸关方的关注,应与他们直接磋商,并考虑到为进行有效接触面临的语言和其他潜在障碍。在不可能进行此类磋商时，工商企业应考虑合理的替代办法，例如咨询可靠的独立专家，包括人权维护者和其他民间社会团体。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	对于已识别的特定突出人权问题： 标准：利益攸关方的参与 问题：实施；数据点：利益攸关方的简介，参与流程
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	对于已识别的特定突出人权问题：G4-25
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-2A 和 B
UNGC	—
VPSHR	—

C2: 利益攸关方的参与

C2.2: 支持性问题

在报告期内，企业对于各项突出人权问题已让哪些利益攸关方参与其中，原因何在？

目标

提供报告企业让利益攸关方参与各项突出问题的具体示例，以及让他们参与的原因。

支持性指南

问题 C2 的支持性指南指出了与企业的人权状况相关的各类利益攸关方。

尤其应包括可能受影响的利益攸关方参与的相关信息或示例。有时指明参与的具体个体或群体的名称可能并不合适，这可能会给涉及其中的人员带来风险。在这种情况下，只指出参与利益攸关方的类型信息以及参与的整体目的可能更合适。

应从该突出问题确实存在实际挑战的环境中抽取示例，而不能从该突出问题并不严重和/或很容易解决的环境中抽取。如果使用的示例来自相关问题挑战性较小的地区，企业应着重阐明做出此选择的原因，例如：旨在展示企业将推广到其他地区的一项重要创新或方法。综合来看，所选示例应该均衡且可以普遍代表企业的状况；否则企业应解释原因。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 参与特定经营环境中一个或多个突出问题的利益攸关方的具体组织、群体或类型，应特别关注可能受影响的利益攸关方；
- ✓ 参与的总体依据；
- ✓ 不同参与活动的特定目的，以及这些目的的实现或推进程度；
- ✓ 各次参与活动是单独的事件还是持续进行的参与流程的组成部分；
- ✓ 关于这些参与流程如何体现企业让利益攸关方参与的总体方法（问题 C2.1 答复中所述）的任何信息。

联合国指导原则

联合国指导原则 18 的评论指出：

“工商企业为准确评估其人权影响，应努力了解可能受影响利益攸关方的关注,应与他们直接磋商,并考虑到为进行有效接触面临的语言和其他潜在障碍。在不可能进行此类磋商时，工商企业应考虑合理的替代办法，例如咨询可靠的独立专家，包括人权维护者和其他民间社会团体。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	对于已识别的特定突出人权问题： 标准：利益攸关方的参与 问题：实施；数据点：关键利益攸关方示例
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	对于已识别的特定突出人权问题：G4-24
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-2B、OECD-3B、C
UNGC	—
VPSHR	当安全和人权是一项突出人权问题时： 10. 各国分支机构实施中利益攸关方的参与。

C2: 利益攸关方的参与

C2.3: 支持性问题

在报告期内，利益攸关方的观点对企业了解各项突出问题和 / 或解决突出问题的方法产生了哪些影响？

目标

通过具体示例展示报告企业让利益攸关方参与其中的目的（提供信息和改善企业活动和商业关系中尊重人权的能力）的实现程度。

支持性指南

回答此问题的关注点在于来自报告期内的具体示例，说明利益攸关方的参与对企业了解或解决各项突出问题是否产生了影响以及如何影响。尤其应报告涉及（潜在）受影响的利益攸关方的参与示例。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 利益攸关方对不同突出问题的观点和具体建议；
- ✓ 企业对利益攸关方的意见所揭示的各项突出问题做出的决策或行动（例如：根据员工反馈让某商业伙伴参与进来，以缓解某项影响风险；基于社群和相关专家的意见，决定中止某项目；基于与工人或工会的谈判结果，改变劳工惯例）；
- ✓ 对于与突出问题相关的某项利益攸关方反馈要点做出保持现状的回应决策时，阐明此等决策所依据的理由；
- ✓ 是否将因利益攸关方的意见而作出的决策、行动或其他变化通知利益攸关方，以及如何通知。

联合国指导原则

联合国指导原则 18 的评论指出：

“工商企业为准确评估其人权影响，应努力了解可能受影响利益攸关方的关注，应与他们直接磋商，并考虑到为进行有效接触面临的语言和其他潜在障碍。”

联合国指导原则 20 指出：

“为核实是否消除了负面影响，企业应跟踪其对策的有效性。跟踪应：……
(b) 借助内部和外部反馈，包括受影响利益攸关方的反馈。”

联合国指导原则 21 指出：

“工商企业为就其如何消除其人权影响负责，应准备对外公布有关情况，尤其是在受影响利益攸关方或以受影响利益攸关方名义提出其经营或经营背景可能带来严重人权影响的工商企业。”

联合国指导原则 31 的评论指出：

“就业务层面的申诉机制而言，调动受影响利益攸关群体参与其设计和运作，有助于确保该机制满足这些群体的需要，它们将在实践中加以利用，同时，人们有确保其成功的共同愿望。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	对于已识别的特定突出人权问题：G4-27
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-3B、C 和 D
UNGC	对于已识别的特定突出人权问题： 标准 21，具体内容是： - 与关键利益攸关方协商后确定可持续发展策略、目标和政策 标准 5，具体内容是： - 监测来自内部和外部的反馈，包括受影响的利益攸关方 - 企业为内部和外部利益攸关方解决由其造成或加剧的事件的流程（BRE 4 + ARE 4）
VPSHR	—



评估影响

主要问题

企业如何识别每个突出人权问题的性质随时间发生的变化？

目标

提供与报告企业如何对各项突出问题进行持续审查、识别影响的潜在严重程度或可能性随时间发生的变化以及在不同经营活动和商业关系中所发生的变化相关的更多信息。

支持性指南

在答复 B2 部分时，报告企业已描述了它如何识别其报告的突出人权问题：即企业的经营活动或商业关系会造成最严重负面影响风险的人权。这个问题要报告的则是企业如何识别这些突出问题伴随的风险级别随时间发生的变化。

根据联合国指导原则，影响的严重程度由如下三项特征中的一项或多项确定：

- A. 规模：对人权影响的严重性；
- B. 范围：受影响或可能受影响的人数；
- C. 可补救性：使受影响的人恢复到之前享有人权时的状态的难易程度。

有许多因素会改变突出问题的潜在严重程度或其可能性。例如：企业可能进入了一个法律或社会习俗存在更高人权风险的新市场；企业在某个地方完成了一项新的收购或与其他企业新开了一家合资企业，导致风险增加；企业拓展了新的产品领域或向新的客户销售产品，使产品滥用风险增加；其特定经营环境可能发生变化，如冲突增加或重大的民主自由变化。

如果指明具体变化的详情会导致微妙局势失衡，则报告企业无需指明，例如：如果指明某侵犯人权的政府，可能损害企业在该国经营业务的能力。然而，企业仍然可以使用此问题，通过更一般性的描述体现企业如何跟踪风险环境中的这些变化，并将其纳入长期对突出人权问题的评估中。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业识别其突出人权问题伴随的人权风险类型或等级变化时所采用的流程（例如：周期性重复影响评估；让相关利益攸关方参与；收到投诉的模式和趋势；对政治发展的反应；将尽职调查作为并购过程的组成部分）；
- ✓ 在了解所涉及风险类型或等级变化的过程中，内部或外部审计或保障流程所起的作用；
- ✓ 能帮助企业识别突出人权问题性质变化的任何关键绩效指标或其他指标。

报告企业若能回答如下支持性问题，将能提高其对此问题的答复力度。

联合国指导原则

联合国指导原则 18 指出：

“为衡量人权风险，工商企业应确认和评估通过其自身活动或作为其商业关系的结果可能参与造成的任何实际或潜在的负面人权影响。此一过程应：

- (a) 借助内部和 / 或独立的外部人权专门知识；
- (b) 根据工商企业的规模及其经营的性质和背景，酌情与可能受影响的群体和其他利益攸关方进行切实磋商。

联合国指导原则 17 指出：

“……人权尽责：[……]”

- (c) 应是持续的，承认人权风险可能随时会因工商企业的业务和经营背景的变化而起变化。”

联合国指导原则 18 的评论指出：

“由于人权状况是变动不居的，人权影响的评估也应定期进行：即在展开新的活动或关系之前；在重大经营决定或经营变化之前（例如市场准入、产品发布、政策变化或企业更广泛的变化）；在应对或预算经营环境中的变化作（例如不断加剧的社会紧张局势）；在活动或关系的全过程中定期进行。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>标准：风险和危机管理</p> <p>问题：风险分析</p> <p>问题：敏感性分析和压力测试</p> <p>标准：供应链管理</p> <p>问题：供应链管理：风险敞口</p>
FTSE ESG	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>劳工标准：策略与实践</p> <p>– 风险评估和尽职调查</p> <p>人权和社群指标：策略与实践</p> <p>– 对新业务和现有业务的影响评估</p> <p>社会供应链：策略与实践</p> <p>– 对新供应商和现有供应商的风险评估</p> <p>健康与安全：策略与实践</p> <p>– 风险评估和尽职调查</p> <p>风险管理：策略与实践</p> <p>– 情景规划和压力测试</p> <p>– 根据行为准则对准则合规性进行评审</p>
GNI	<p>当言论自由和/或隐私权是突出人权问题时：</p> <p>实施指南：2. 负责任的企业决策 – 人权影响评估；4. 隐私权 – 数据收集</p>
GRI	<p>当突出人权问题包括供应链中的人权时：</p> <p>G4-DMAb（筛选新的供应商）</p> <p>G4-DMAb（评估和审计供应商）</p> <p>GR-HR11 (a, b)</p> <p>GR-SO1</p>
ICMM	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>主题 2：根据对自身业务的评估以及对利益攸关方的观点和期望，确定企业的重大SD风险和机会。</p> <p>ICMM 要求：</p> <p>企业对重大问题（报告的问题）识别流程的描述。</p> <p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>原则 6：要求的关键管理行动（来自 ICMM《保证程序》的非强制性示例）：</p> <p>– 评估新项目的正面和负面、直接和间接以及累积的环境影响 —— 从勘探直至项目关闭。</p>
IR	<p>内容要素 4G：前景展望</p> <p>内容要素 4C：商业模式 —— 成果（尤其与 C3.1 和 C3.2 相关）</p> <p>内容要素 4F：绩效 —— 成果（尤其与 C3.1 和 C3.2 相关）</p>
OECD	<p>由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题：OECD-3</p>
UNGC	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>标准 4，具体内容是：</p> <p>– 持续进行的尽职调查流程，包括对实际和潜在人权影响进行评估（BRE 2 + BRE 3 + ARE 2 + ARE 3）</p> <p>标准 7，具体内容是：</p> <p>– 劳工领域的风险和影响评估</p>
VPSHR	<p>当安全和人权是一项突出人权问题时：3. 企业对于安全和人权风险进行评估的程序。</p>

C3: 评估影响

C3.1: 支持性问题

在报告期内，突出问题的影响是否出现值得注意的趋势或模式？如果有，请描述。

目标

向读者提供来自报告期的一般证据，说明各突出问题的演变情况，并展示企业持续进行的尽职调查工作。

支持性指南

问题 3.2 的关注点是报告期内已发生的具体影响。在答复问题 3.1 时，报告企业可更广泛地指出导致问题变得突出的因素，以及在报告期内这些因素的发展状况。

这可能包括，例如：来自企业供应链审计的证明某种影响的趋势、某特定地区内与企业业务相关的某种特定类型影响方面的投诉增加（或减少）、企业所在整个行业内某些影响的案例和报告的模式。

企业可能有具体的定量或其他指标，能够提供有用的数据以回答此问题。这些数据可能对读者尤其有帮助，还能证实企业存在可对相关人权影响进行系统性评估的方法。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 来自社会或人权审计或评估的汇总信息；
- ✓ 来自申诉或投诉机制的汇总信息；
- ✓ 来自内部风险登记簿的汇总信息；
- ✓ 与突出的人权问题相关的行业、政府或专家数据；
- ✓ 通过其他途径（例如：媒体、利益攸关方参与、政府或政府间行为）收集的趋势或模式轶事证据；
- ✓ 支持企业的趋势或模式结论的其他指标或关键绩效指标。

联合国指导原则

联合国指导原则 17 指出：

“……人权尽责：

- (a) 应涵盖工商企业通过其自身活动可能造成或加剧或因商业关系而与其业务、产品或服务直接相关的负面人权影响；
- (b) 随工商企业的规模、产生严重人权影响的风险以及业务性质和背景的不同而在复杂性上有所不同；
- (c) 应是持续的，承认人权风险可能随时会因工商企业的业务和经营背景的变化而起变化。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	—
ICMM	—
IR	内容要素 4C：商业模式——成果（尤其与 C3.1 和 C3.2 相关） 内容要素 4F：绩效——成果（尤其与 C3.1 和 C3.2 相关）
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD 1D 和 1E、OECD-3C 和 3D
UNGC	—
VPSHR	—

C3: 评估影响

C3.2: 支持性问题

在报告期内，是否出现过与突出的问题相关的严重影响？如果有，请描述。

目标

提供来自报告期的具体证据，证明企业所报告的人权问题如何突出以及为什么突出。这有助于展示企业在一定时间内识别人权影响的流程在实践中是如何运作的。

支持性指南

在答复此问题时，报告企业应摆脱趋势或模式，关注具体案例。

在选择示例时最重要的因素是影响的严重程度。其他因素可能还包括影响再次发生的可能性更高（如在之前未曾出现过或之前未曾如此严重过的市场中）、解决影响中遇到的特定挑战（例如：由于冲突或第三方角色的作用）或公众对影响的高度关注。

答复此问题时最好能一起提供对问题 C4.3 和 C6.5 的答复，这两个问题针对企业如何解决潜在和实际影响。

严重影响可能已被公众所知或已讨论过，无论是属于个别事件还是某地方特有模式的一部分，比如系统性使用童工或强迫劳动，尤其是企业产品输入的来源国或企业经营所在国。报告企业对公开报告严重影响可能会存在疑虑，尤其是这些影响尚未完全解决时。对问题 3.2、4.3 和 6.5 进行公开回应为企业提供机会，展示其已经认识到这些实际和潜在影响且正在实施相关解决措施，同时还表明消除影响需要时间，且往往要求第三关介入——有时是主导参与。特别是当这些影响已被公众所知时，企业面临的重大风险可能在于它没有承认这些影响且没有就如何解决这些影响做出解释。

在特别情况下，企业可能无法披露准确答复此问题所需的特定信息。在这种情况下，企业应说明遗漏信息的性质，并解释遗漏的原因：例如，对利益攸关方产生人权风险、存在特定且合法的法律禁令或保密性约束，或无法获得可靠信息。如果企业被特别或明确禁止披露信息，则应尽可能采用汇总或匿名的形式提供，以避免产生重大的信息披露缺口。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业的经营或价值链中特定区域内、与突出问题相关的系统性严重影响示例（例如：特定供货国内的童工、与自然资源开采相关的对土著和其他社群造成的影响、因缺水地区内农业活动导致的供水影响）；
- ✓ 报告期内与突出问题相关的最严重的非系统影响示例；
- ✓ 媒体或非政府组织或专家报告中讨论过的、与突出问题相关的事件示例；
- ✓ 企业是如何卷入这些影响中的，即这些影响是企业造成的或加剧的、还是因为这些影响与企业的经营、产品或服务相关而企业并没有起到加剧作用。

联合国指导原则

联合国指导原则 17 指出：

“……人权尽责：

- (a) 应涵盖工商企业通过其自身活动可能造成或加剧或因商业关系而与其业务、产品或服务直接相关的负面人权影响；
- (b) 随工商企业的规模、产生严重人权影响的风险以及业务性质和背景的不同而在复杂性上有所不同；
- (c) 应是持续的，承认人权风险可能随时会因工商企业的业务和经营背景的变化而起变化。”

联合国指导原则 21 指出：

“工商企业为就其如何消除其人权影响负责，应准备对外公布有关情况，尤其是在受影响利益攸关方或以受影响利益攸关方名义提出其经营或经营背景可能带来严重人权影响的工商企业，应正式报告其如何应对这些影响。在所有情况下，通报应：……

- (b) 提供充分信息，用以评估企业是否就特定人权影响采取了适当对策……”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	对于已识别的特定突出人权问题： G4-HR3 (a) (歧视) G4-HR4 (b) (结社自由 / 集体谈判) G4-HR5 (a、b) (童工) G4-HR6 (a) (强迫劳动) G4-HR8a (土著民权利)
ICMM	—
IR	内容要素 4C：商业模式——成果 (尤其与 C3.1 和 C3.2 相关) 内容要素 4F：绩效——成果 (尤其与 C3.1 和 C3.2 相关)
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题：OECD-3C 和 3D
UNGC	对于已识别的特定突出人权问题： 标准 5，具体内容是： - 人权原则的整合成果：企业卷入的主要事件的披露
VPSHR	—

C4

整合发现，采取措施

主要问题

企业如何将各项突出人权问题的发现纳入其决策过程和措施？

目标

解释说明报告企业对其突出人权问题的了解是否以及如何给其业务开展方式带来影响。

支持性指南

C4 部分着重关注潜在人权影响的预防和缓解；重在前瞻性。这包括企业在预防实际影响持续或再次发生方面付出的努力。而 C6 部分侧重的是事后行动，消除实际影响发生后对个人造成的危害。

了解影响程度、确定适合的应对措施并付诸实施都需要时间，而且人权风险本身也会随时间发生变化。因此，报告企业在答复这项问题（或支持性问题）时，不太可能表明其已战胜了所有挑战。然而，这也为企业提供了一个机会，来阐明其消除影响的总体方法和具体方法，阐明其在此项工作上的进展情况以及持续改进的目标。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 在实践中，企业为了以最佳方式解决各项突出问题而采用的决策流程；
- ✓ 关于各项突出问题的发现影响政策和程序以改善与此问题相关的风险管理的示例；
- ✓ 任何应对和改善突出问题的前瞻性战略或优先要务；
- ✓ 各项突出问题的发现影响政策和程序的示例；
- ✓ 企业内部对解决各项突出问题承担总体责任的级别和职能（若与问题 A2.1 答复中给出的人权总体责任不同）；
- ✓ 企业内部对解决各项突出问题全面问责（最高级和明确的决策权限）的级别和职能（若与问题 A2.1 答复中给出的人权总体问责不同）；
- ✓ 与各项突出问题相关的、有助于确保预防或缓解实际影响的决策和行动实施的任何监督流程；
- ✓ 如何处理国际人权标准和国家法律之间关于任何突出问题的冲突；
- ✓ 为管理各项突出问题配置了什么资源，包括预算。

报告企业若能回答如下支持性问题，将能提高其对此问题的答复力度。

联合国指导原则

联合国指导原则 19 指出：

“为防止和缓解负面人权影响，工商企业应联系各项相关内部职能和程序，吸纳影响评估的结果，并采取适当行动。

(a) 有效的吸纳要求：

- (一) 责成工商企业内适当级层负责消除此类影响；
- (二) 内部决策、预算拨款和监督程序有助于切实应对此类影响。

(b) 有关行动将因下列因素而有所不同：

- (一) 工商企业究竟是造成还是加剧了负面影响，或其卷入是否仅仅因为此类影响是由于商业关系而与其业务、产品或服务直接关联；
- (二) 消除负面影响的程度。”

联合国指导原则 19 的评论指出：

“只有人权政策承诺内置于所有相关企业职能中，整个工商企业横向吸纳人权影响评估的具体结果才是有效的。必须做到这一点，才能确保评估结果得到适当理解和重视，并采取行动。在评估人权影响时，工商企业需要审视实际和潜在的负面影响。应通过将评估结果横向纳入整个工商企业，防止或缓解潜在影响，而已经发生的实际影响则应成为补救的主题（原则 22）。

工商企业如果造成或可能造成负面人权影响，则应采取必要步骤，消除或防止此类影响。工商企业如果加剧或可能加剧负面人权影响，则应采取必要步骤，消除或防止其在这方面的作用，并利用其影响力，在可能的最大程度上缓解任何存留影响。如果企业有能力促成造成伤害的实体改变其错误做法，即认为存在上述影响力。

工商企业如果不曾加剧负面人权影响，但此类影响因企业与其他实体的商业关系而与其业务、产品或服务直接关联，情况就较为复杂。在决定此类情况下的适当行动时，所考虑的因素包括企业对有关实体的影响力，商业关系对企业的重要程度，侵权行为的严重性，与有关实体终止关系是否会带来不利的人权后果。

有关情况及其对人权的影响越复杂，企业就越应借助独立专家的意见，决定如何来应对。工商企业如果对防止或缓解不利影响具有影响力，就应行使这一影响力。如果缺乏影响力，则企业可能有办法来加强这一影响力。例如，可通过协助有关实体进行能力建设或实施其他激励措施，或其他行为者合作来加强影响力。

有时，企业缺乏防止或缓解不利影响的影响力，又不能加强这一影响力。在这种情况下，企业应考虑终止关系，同时注意对这样做的潜在负面人权影响的可靠评估。

如果这一关系对企业‘至关重要’，终止关系将引起新的挑战。一种关系，如果提供了对企业业务不可或缺的产品或服务，又不存在合理的替代来源，即可视为至关重要。在这种情况下，负面人权影响的严重程度也必须予以考虑：侵权行为越严重，企业越需要迅速促成变化，然后决定是否应当终止关系。无论如何，只要侵权行为继续存在，而企业仍然保持着这项关系，企业就应当展现出其持续出努力来缓解影响，并准备接受保持关系的任何后果，包括名誉、财务或法律后果。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>标准：风险和危机管理 问题：风险应对策略</p> <p>标准：供应链管理 问题：风险管理措施 问题：SCM 策略中的 ESG 整合</p>
FTSE ESG	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>健康与安全：策略与实践</p> <ul style="list-style-type: none"> - 执行情况监督和管理 - 经调查和报告的事件及采取的措施 <p>劳工标准：策略与实践</p> <ul style="list-style-type: none"> - 解决劳工问题和提高多样性的行动 - 违规事件及采取的措施 <p>社会供应链：策略与实践</p> <ul style="list-style-type: none"> - 供应商的能力建设 <p>社会供应链：定量、针对具体行业以及执行情况</p> <ul style="list-style-type: none"> - 对供应商的监督 / 审计结果以及对违规采取的措施 <p>客户责任：策略与实践</p> <ul style="list-style-type: none"> - 保护弱势群体的计划 <p>客户责任：定量、针对具体行业以及执行情况</p> <ul style="list-style-type: none"> - 母乳代用品营销方面的违规和纠正措施
GNI	<p>当言论自由和 / 或隐私权是突出人权问题时：</p> <p>实施指南：2. 负责任的企业决策 – 整合到经营活动中；合作伙伴、供应商和经销商； 3. 言论自由；4. 隐私权</p>
GRI	<p>对于已识别的特定突出人权问题：G4-HR1 (a、b)</p>
ICMM	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>主题 3：企业拥有管理已识别的每个（或一组）重大 SD 风险和机会的制度和方法及其实施状况。</p> <p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>原则 6：要求的关键管理行动（来自 ICMM 《保证程序》的非强制性示例）：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 实施环境管理制度，重点关注评审、预防、缓解或减轻负面环境影响的持续改进。 - 对所有业务进行设计和规划，以便拥有完成所有业务所需的充足资源。
IR	<p>内容要素 4D：风险与机遇 —— 机构如何应对（也与 C4.1、C4.2 和 C4.3 相关）</p>
OECD	<p>由受冲突影响和高风险区域供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-1 和 OECD-3</p>
UNGC	<p>对于已识别的特定突出人权问题：标准 1</p>
VPSHR	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>5. 企业与公共 / 私人安全供应商建立关系时考虑《自愿原则》的程序。</p> <p>11. 在选择私人安全供应商、制定与私人安全供应商的合同协议以及部署公共安全部队，对《自愿原则》的考量。</p>

C4: 整合发现，采取措施

C4.1: 支持性问题

如何让企业中那些其决策和措施能对突出问题管理产生影响的部门，参与到寻求和实施解决方案的工作中？

目标

说明报告企业在为所有相关业务部门解决突出问题确定统一方法方面做出的努力和进展情况，包括这些问题的根本原因。

支持性指南

大多数人权问题都与企业内多个业务职能、单位或部门相关。在通常情况下，企业不同部门的行动和决定可能加剧和/或缓解人权影响风险。报告企业可通过回答本问题，来解释说明企业不同部门的人员如何理解关于各项突出人权问题的责任，以及这些人如何参与寻找解决方案。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业各相关部门关于各项突出问题共享信息和/或决策所采用的机构，如跨职能委员会（例如：人权委员会、供应链委员会、销售合规委员会、社群关系委员会）；
- ✓ 企业各相关部门关于各项突出问题共享信息和/或共同决策所采用的其他流程（例如：针对具体问题的会议、关于问题进展的内部通报和报告、向高级管理层的报告、向董事会的报告）；
- ✓ 让企业不同部门参与预防或缓解与突出问题相关的潜在影响时所采取的具体决策或行动示例。

联合国指导原则

联合国指导原则 19 指出：

“为防止和缓解负面人权影响，工商企业应联系各项相关内部职能和程序，吸纳影响评估的结果，并采取适当行动……”

联合国指导原则 19 的评论指出：

“只有人权政策承诺内置于所有相关企业职能中，整个工商企业横向吸纳人权影响评估的具体结果才是有效的。必须做到这一点，才能确保评估结果得到适当理解和重视，并采取行动。

在评估人权影响时，工商企业需要审视实际和潜在的负面影响。应通过将评估结果横向纳入整个工商企业，防止或缓解……”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	对于已识别的特定突出人权问题： 标准：风险和危机管理 问题：责任风险和危机管理
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	—
ICMM	—
IR	内容要素 4D：风险与机遇——机构如何应对（也与 C4.1、C4.2 和 C4.3 相关）
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题：OECD-1B
UNGC	对于已识别的特定突出人权问题： 标准 4，具体内容是： – 解决人权影响的责任分配和问责制 – 为有效应对人权影响而做出的内部决策、预算和监督 标准 7，具体内容是： – 解决人权影响的责任分配和问责制
VPSHR	—

C4: 整合发现，采取措施

C4.2: 支持性问题

当预防或缓解突出问题相关影响的措施和其他业务目标之间出现矛盾时，如何解决这些矛盾？

目标

让读者能够深入了解指导报告企业以最有效的方式处理与预防人权影响的任何冲突并实现其他业务目标的原则、政策或流程，无论这些原则、政策或流程是包含在一般条款中，或是通过已发生的具体案例提出的。

支持性指南

本问题承认企业尊重人权的责任有时可能会与特定的（通常是近期的）财务、商业或其他商业利益相冲突。例如：

- 快速推进特定业务、采购或销售目标的压力，可能会缩短缓解潜在人权影响的可用时间；
- 与某家新供应商或合资伙伴的合作机会在商业上可能令企业无法抗拒，即使该实体过去的人权记录不佳；
- 游说反对提高最低工资的新条例可能有助于保持企业自身的利润水平，尽管该条例不通过会导致有些工人的工资仍保持在贫困水平。

在企业持续开展业务期间，或在做出是否进入某新市场、推出某新产品或开发某新业务领域的决策时，可能会出现此类矛盾。

在某些情况下，竞争商业利益本身也可能会引发道德考量，甚至会造成人权影响。例如，减少从某个经常侵犯人权的司法辖区的采购，同时也会损害相对贫困的低工资员工的工作。

因此，这个问题的目的不是要说明在此类两难情况下只存在唯一一种“正确”答案，而是旨在寻找企业如何认识这些矛盾以及为了做出决策如何权衡不同考虑因素的信息。

如果能够提供个案示例，将有助于阐明报告企业如何解决此类矛盾。但是，如果示例体现的是一项临时决策而不是典型流程的结果，则应在答复中予以申明，以免误导读者。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 经常会引发与某突出问题相关的矛盾或两难局面的任何状况（例如：将敏感产品销售给特定类型的客户、批准继续开展某个影响当地社群的项目、进入某个高风险、高机会的市场、对受冲突影响区域内的人员提供安全保护）；
- ✓ 为此类情况下的决策设立框架的任何原则或政策；
- ✓ 指导企业做出人权问题相关游说决定的任何具体原则或政策；
- ✓ 发生这些矛盾时用于支持决策的任何正式流程（例如：关卡决策流程、正式审批流程）；
- ✓ 企业内为此类两难局面做出决策的级别（例如：国家/区域分支机构或企业级别的某位个人或团体，高级管理层或董事会级别的某人）；
- ✓ 在评估两难局面时长期或临时参与的任何外部专家（例如：某独立咨询委员会或理事会、学者或其他专家）；
- ✓ 报告期内与某突出问题相关的此类矛盾已被如何解决的任何具体示例。

联合国指导原则

联合国指导原则 19 的评论指出：

“只有人权政策承诺内置于所有相关企业职能中，整个工商企业横向吸纳人权影响评估的具体结果才是有效的。必须做到这一点，才能确保评估结果得到适当理解和重视，并采取行动。[……]

有关情况及其对人权的影响越复杂，企业就越应借助独立专家的意见，决定如何来应对。

工商企业如果对防止或缓解不利影响具有影响力，就应行使这一影响力。如果缺乏影响力，则企业可能有办法来加强这一影响力。例如，可通过协助有关实体进行能力建设或实施其他激励措施，或其他行为主体来加强影响力。

有时，企业缺乏防止或缓解不利影响的影响力，又不能加强这一影响力。在这种情况下，企业应考虑终止关系，同时注意对这样做的潜在负面人权影响的可靠评估。如果这一关系对企业‘至关重要’，终止关系将引起新的挑战。一种关系，如果提供了对企业业务不可或缺的产品或服务，又不存在合理的替代来源，即可视为至关重要。在此情况下，负面人权影响的严重程度也必须予以考虑：侵权行为越严重，企业越需要迅速促成变化，然后决定是否应当终止关系。无论如何，只要侵权行为继续，企业仍然保持关系，企业就应当显示其正在进行努力，以缓解影响，并准备接受保持关系的任何后果，包括名誉、财务或法律后果。”

联合国指导原则 23 指出：

“在所有情况下，工商企业均应：[……]

(b) 在遇有相互抵触的要求时，设法信守国际公认的人权原则 ……”

联合国指导原则 23 的评论指出：

“虽然具体国家和当地情况可对企业经营活动和商业关系的人权风险造成影响，但所有工商企业，无论在何处经营，都有责任尊重人权。如果该国的国内情况使工商企业不能充分履行其责任，则企业应在最大限度上信守国际公认的人权原则，并能够显示其在这方面的努力。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	当言论自由和/或隐私权是突出人权问题时： 实施指南：2. 负责任的企业决策 – 整合到经营活动中：程序；3. 言论自由 – 政府要求、法律法规；4. 隐私权 – 政府要求、法律法规
GRI	—
ICMM	—
IR	内容要素 4D：风险与机遇 —— 机构如何应对（也与 C4.1、C4.2 和 C4.3 相关）
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-3B 和 3C
UNGC	—
VPSHR	—

C4: 整合发现，采取措施

C4.3: 支持性问题

在报告期内，企业采取了哪些措施，来预防或缓解与各项突出问题相关的潜在影响？

目标

通过具体示例，展示报告企业在报告期内采取了什么行动来降低与各项突出问题发生、再次发生或持续存在相关的负面影响，以及获得了什么成效。

支持性指南

答复此问题时提供的示例应将重点放在预防潜在影响的行动上。而 C6 部分阐述的是，报告企业为因企业造成或加剧的实际影响而受到损害的各方实施补救所采取的行动。

报告企业还可以结合问题 3.1 和 3.2（关于报告期内存在实际或潜在影响的趋势、模式或示例）以及问题 6.5（关于对实际影响提供了什么类型的补救措施）回答此问题，尤其是所提供的示例案例与其中两个或两个以上问题相关时。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 与政府、合资伙伴、供应商、客户签署的合同、并购合同和其他协议中所包括的，旨在缓解突出问题相关潜在影响的条款；
- ✓ 第三方对突出问题相关协议的实施情况提供的监督；
- ✓ 在供应链审计后制定的纠正措施方案及其实施情况，以及由此导致的实践和合规变化；
- ✓ 与受影响的社群、工人或其他人联合进行的实情调查或监督；
- ✓ 在政府推出或实施重要立法以保护与某项突出问题相关的人权过程中提供的支持；
- ✓ 参与旨在提高公众对突出问题的意识和降低负面影响风险的行业组织、国际组织或其他机构；
- ✓ 为员工缓解与某一特别突出问题负面影响相关的风险而开展的能力建设；
- ✓ 供应商或其他商业伙伴为缓解与突出问题负面影响相关风险而开展的能力建设（例如：安全供应商或承包商的培训，帮助供应商制订管理制度以改善劳工权利合规）；
- ✓ 根本原因分析，以了解并有能力解决导致突出问题相关负面影响的风险增加或延续的根本原因；
- ✓ 企业对其价值链中的业务客户、合资伙伴、供应商或其他方实施影响（影响力），以降低突出问题相关负面影响的风险的其他方法；
- ✓ 与其他方的合作倡议，以便更好地了解 and 解决突出问题相关的潜在影响（例如：通过多个利益攸关方计划）；
- ✓ 寻求防止或缓解与突出问题相关的负面影响而面临的外部挑战；
- ✓ 解决与突出问题相关的系统性人权风险的任何其他方法。

联合国指导原则

联合国指导原则 19 指出：

“为防止和缓解负面人权影响，工商企业应联系各项相关内部职能和程序，吸纳影响评估的结果，并采取适当行动。

(a) 有效的吸纳要求：

- （一）（责成企业内适当级别和职能负责消除此类影响；
- （二）内部决策、预算拨款和监督程序有助于切实应对此类影响。

(b) 有关行动将因下列因素而有所不同：

- （一）工商企业究竟是造成还是加剧了负面影响，或其卷入是否仅仅因为此类影响是由于商业关系而与其业务、产品或服务直接关联；
- （二）消除负面影响的程度。”

联合国指导原则 19 的评论指出：

“工商企业如果造成或可能造成负面人权影响，则应采取必要步骤，消除或防止此类影响。工商企业如果加剧或可能加剧负面人权影响，则应采取必要步骤，消除或防止其在这方面的作用，并利用其影响力，在可能的最大程度上缓解任何存留影响。如果企业有能力促成造成伤害的实体改变其错误做法，即认为存在上述影响力。

工商企业如果不曾加剧负面人权影响，但此类影响因企业与其他实体的商业关系而与其业务、产品或服务直接关联，情况就较为复杂。在决定此类情况下的适当行动时，所考虑的因素包括企业对有关实体的影响力，商业关系对企业的重要程度，侵权行为的严重性，与有关实体终止关系是否会带来不利的人权后果。

有关情况及其对人权的影响越复杂，企业就越应借助独立专家的意见，决定如何来应对。

工商企业如果对防止或缓解不利影响具有影响力，就应行使这一影响力。如果缺乏影响力，则企业可能有办法来加强这一影响力。例如，可通过协助有关实体进行能力建设或其他激励措施，或其他行为者合作来加强影响力。

有时，企业缺乏防止或缓解不利影响的影响力，又不能加强这一影响力。在此情况下，企业应考虑终止关系，同时注意对这样做的潜在负面人权影响的可靠评估。

如果这一关系对企业‘至关重要’，终止关系将引起新的挑战。一种关系，如果提供了对企业业务不可或缺的产品或服务，又不存在合理的替代来源，即可视为至关重要。在此情况下，负面人权影响的严重程度也必须予以考虑：侵权行为越严重，企业越需要迅速促成变化，然后决定是否应当终止关系。无论如何，只要侵权行为继续，企业仍然保持关系，企业就应当显示其正在进行努力，以缓解影响，并准备接受保持关系的任何后果，包括名誉、财务或法律后果。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <ul style="list-style-type: none"> G4-DMAb (具体行动) G4-HR4 (b) (结社自由 / 集体谈判) G4-HR5 (c) (童工) G4-HR6 (强迫劳动) G4-HR11 (d、e) (供应链相关风险)
ICMM	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>原则 5：要求的关键管理行动（来自 ICMM《保证程序》的非强制性示例）：</p> <ul style="list-style-type: none"> – 实施一项管理制度，着重关注运营中对企业员工、承包商和经营所在社群的健康与安全具有重大影响的所有方面的持续改进。 – 采取所有可行的合理措施，杜绝企业员工及承包商在工作场所的伤亡事故和疾病。 <p>原则 6：要求的关键管理行动（来自 ICMM《保证程序》的非强制性示例）：</p> <ul style="list-style-type: none"> – 根据开采后适当的土地用途对受干扰或被占用的土地实施复原。 – 对残余废弃物和工艺残渣予以安全储存和处置。
IR	内容要素 4D：风险与机遇 —— 机构如何应对（也与 C4.1、C4.2 和 C4.3 相关）
OECD	<p>由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题：</p> <p>OECD-3C 和 3D</p>
UNGC	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>标准 5，具体内容是：</p> <ul style="list-style-type: none"> – 尽职调查过程的结果 <p>标准 7，具体内容是：</p> <ul style="list-style-type: none"> – 积极纳入供应商参与以解决劳工相关的挑战 <p>标准 8，具体内容是：</p> <ul style="list-style-type: none"> – 积极纳入供应商参与，从而通过改进工作场所实践的方案来解决挑战的流程（即以合作方式替代纠正方式）
VPSHR	—

主要问题

企业如何知道自己为解决各项突出人权问题所作的努力在实践中是否有效？

目标

解释说明报告企业如何理解，如果与各项突出问题相关的人权风险降低措施有成效，企业就能持续改进履行尊重人权的责任。

支持性指南

正如本《报告框架》中其他章节中提到的，企业履行尊重人权的责任需要花费时间和资源，且大多数企业所面临的人权挑战会随着时间的推移而发展、随着企业的业务、经营环境和商业关系的变化而变化。本《框架》明确表示，履行尊重人权的责任具有持续性，企业可解释说明其随时间取得的进展。

因此，本《框架》的这一部分着重关注跟踪企业人权状况的流程和指标。其中尤为关注的是跟踪方法，不仅是确定企业是否采取了特定的行动，还包括评估这些行动预防和缓解潜在影响的有效性，或在实际影响发生时能否采取补救措施。为了证明企业在坚持寻求和评估人权状况的改善，企业如何跟踪其进展情况相关的信息尤其重要。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业评估其解决各项突出问题的成效所采用的特定流程（例如：内部评审程序、内部审计、供应商审计、员工或其他工人调查、外部利益攸关方调查、受影响的利益攸关方提供反馈的其他程序，包括利益攸关方参与过程和申诉机制、发生实际影响或收到投诉时跟踪结果的数据库）；
- ✓ 为评估企业解决各项突出问题的成效而制定其他流程的各项计划；
- ✓ 特定的定性和/或定量指标，用于评估各项突出问题的管理有效性（例如：报告企业或相关行业协会、多个利益攸关方计划或更广泛的报告框架提出的指标）；
- ✓ 对企业解决某突出人权问题的过程有效性进行评估时遇到的任何挑战（例如：由于供应链内可见性有限、确定原因和成效有困难；获取定性信息帮助解释定量数据有困难，如投诉率的降低）。

报告企业若能回答如下支持性问题，将能提高其对此问题的答复力度。

联合国指导原则

联合国指导原则 20 指出：

“为核实是否消除了负面影响，企业应跟踪其对策的有效性。跟踪应：

- (a) 基于适当的定量和定性指标；
- (b) 借助内部和外部反馈，包括受影响利益攸关方的反馈。”

联合国指导原则 20 的评论指出：

“跟踪是必须的，唯有如此，工商企业才能了解其人权政策是否得到妥善执行，其对已确认的人权影响是否作了有效应对，并努力继续改进。

工商企业应作出特别努力，跟踪对属于高危脆弱性或边缘化群体或人口的个人的影响所采取对策的有效性。

跟踪应纳入相关的内部报告程序。工商企业可以采用已在其他问题上采用的工具。这可能包括业绩合同和审查，以及调查和审计，使用按性别分类的相关数据。业务层面的申诉机制也可提供对工商企业人权尽责有效性的重要反馈（见原则 29）。”

联合国指导原则 21 的评论指出：

“尊重人权的责任要求工商企业制定政策和流程，并通过这些政策和程序来了解和显示其在实践中尊重人权。所谓显示，涉及通报，向可能受影响的个人或群体，并向有关利益攸关方，包括投资者提供一定的透明度和问责手段。

通报可采取各种形式，包括人际会晤、在线对话、与受影响利益攸关方的磋商以及公开发表的正式报告。

正式报告本身包括从传统的年度报告和公司责任 / 可持续性报告，到在线最新信息和综合性财务和非财务报告。如果存在严重的人权影响风险，无论其源于企业经营性质还是经营环境，企业都应作出正式报告。报告应包括企业如何确认和消除负面人权影响的主题和指标。独立核查人权报告可加强其内容和公信力。具体的部门指标可提供有益的补充细节。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>标准：社会报告 问题：定量数据</p> <p>标准：风险管理措施</p>
FTSE ESG	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>社会供应链：策略与实践 – 供应商监督 / 审计的结果</p> <p>健康与安全：策略与实践 – 执行情况监督和管理</p> <p>当母乳代用品营销构成一项突出人权问题时： 客户责任：定量、针对具体行业以及执行情况 – 母乳代用品营销的验证和报告</p>
GNI	<p>当言论自由和 / 或隐私权是突出人权问题时： 实施指南：2. 负责任的企业决策 – 整合到经营活动中：程序</p>
GRI	<p>对于已识别的特定突出人权问题：G4-DMAc</p>
ICMM	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>主题 4：企业在给定报告期内对每项（或一组）已识别的重大 SD 风险和机会的执行情况。</p> <p>ICMM 要求：企业以定量和定性方式报告执行情况时所使用的可公开获得的定义。</p>
IR	<p>内容要素 4F：绩效</p>
OECD	<p>由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-3 和 OECD-4</p>
UNGC	<p>对于已识别的特定突出人权问题：</p> <p>标准 5，具体内容是： – 使用定量和定性指标监督人权政策及其实施有效性的体系，包括在供应链中（BRE3 + ARE3）</p> <p>标准 8，具体内容是： – 根据标准化的执行情况指标来跟踪和衡量执行情况的体系 – 与工人代表组织对话，以定期评审所获得的进展并一起确定未来的优先次序 – 根据国际劳工标准的原则，监督和改进供应链中企业工作条件的审计或其他措施</p>
VPSHR	<p>当安全和人权是一项突出人权问题时： 13. 企业审核在地方机构中实施《自愿原则》进展情况的程序。</p>

C5: 跟踪维护状况

C5.1: 支持性问题

在报告期内，哪些具体示例可以表明各项突出问题是否都得到了有效管理？

目标

提供来自报告期内的具体证据，说明报告企业为解决各项突出问题所采取的努力在实际中如何取得进展，包括其政策、程序和做法在尊重人权方面获得的预期成果的程度。

支持性指南

报告企业对这个问题的答复应有别于对问题 3.1 和 3.2 的答复，后者关注获取各项突出问题相关影响存在的趋势、模式或示例方面的信息（包括实际和潜在影响）。而这个问题关注的是企业解决那些影响的努力所取得的成果的示例。换言之，这个问题的答复应提供在报告企业为降低人权影响可能性或严重程度的努力中，经其人权尽职调查验证已取得理想成效的那些方法。

事实上很难证明若没有企业的努力可能已经发生了某项影响。而且，未发生某种影响本身也并不能说明管理得好，这也有可能是因为运气或是其他因素。而证明某种影响发生频率或严重程度的降低与企业的活动或商业关系相关，以及证明企业自身的努力与获得这种成果存在相关性则可能要容易得多。

例如，对供应商的审计可能显示使用童工或不享受福利或工会权利的合同工情况已显著降低，有合理依据相信企业的能力建设或其他工作对此事实做出了贡献。统计数据可显示出员工工伤情况减少，或者由知名专家或企业与当地社群联合进行的实情调查工作可说明抽水或污染对人类健康和生活的影​​响降低。同样，很关键的是，这些证据显示出它们与企业管理这些风险的努力存在可靠联系。

这个问题并不期望报告企业必须或者能够说明，其管理各项突出问题的努力与某项特定成果之间存在直接的因果关系。在某些情况下，因果关系可能很明显。但在其他情况下，可能永远没有办法证明此类直接关系，而且很多改进在开始时可能并不那么确定。包含此类信息的报告可以表明其中具有一定的相关性，同时在证明企业如何跟踪和深入分析结果时也有其自身的价值。

可能还有一些情况，企业用于管理某突出问题所依赖的方法在实际中并没有起作用或未曾显示出积极效果。换言之，尽管企业做出了努力或由于其控制范围以外的发展因素，事情发展呈现出负面趋势。例如，当某特定经营环境中民主自由受到限制或暴力冲突增加时，这也可能导致与企业自身运营相关的人权影响增加。影响的趋势可在问题 3.1 下报告，对此所采取的努力可在问题 4.3 下报告，而在回答本问题时则应指出至今为止进展不大的原因。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 评估突出问题相关风险或影响的指标数据（例如：已确定的性骚扰事件数量、互联网用户数据被传输给政府的次数以及依据、员工伤亡数据）；
- ✓ 各类调查或其他反馈机制的发现结果（例如：对员工工作条件的正常调查、当地社群领导对安置流程的满意度的独立报告）；
- ✓ 记录企业为取得进展作出积极工作的领域内人权影响降低的独立研究；
- ✓ 相关的独立利益攸关方关于有效管理突出问题的描述。

联合国指导原则

联合国指导原则 21 指出：

“工商企业为就其如何消除其人权影响负责，应准备对外公布有关情况，尤其是在受影响利益攸关方或以受影响利益攸关方名义提出其经营或经营背景可能带来严重人权影响的工商企业，应正式报告其如何应对这些影响。在所有情况下，通报应：……

(b) 提供充分信息，用以评估企业是否就特定人权影响采取了适当对策……”

联合国指导原则 21 的评论指出：

“尊重人权的责任要求工商企业制定实施相关政策和程序，并通过这些政策和程序来了解和显示其在实践中尊重人权。所谓显示，涉及通报，向可能受影响的个人或群体，并向有关利益攸关方，包括投资者提供一定的透明度和问责手段。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	—
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-3C 和 OECD-4
UNGC	—
VPSHR	—

主要问题

如果与突出人权问题相关的企业措施或决策对一些人造成了伤害，企业如何才能有效补救？

目标

解释说明报告企业造成或加剧了负面影响时予以采用，藉此确保受影响人群获得有效补救的流程。

支持性指南

上文第 4 部分中的问题是关于报告企业如何试图确保与各项突出问题相关的潜在影响不会实际发生。这包括为确保实际影响不再持续或未来不再复发所做的努力。因此，其关注点是企业的前瞻性行动。而第 6 部分侧重的是事后行动，消除实际影响发生后对个人造成的危害。

这里的关注点并不在于所谓的申诉机制，虽然这些机制可能构成了其答复的组成内容，而且还可能在答复本节中提出的支持性问题时有进一步描述。然而，对此问题的答复涉及范围可以更为广泛，涉及企业提供或协助提供补救所采用的很多方法。

当个人识别出具体的损害或潜在损害且希望企业解决时，这种情况可以称之为“疑虑”、“投诉”或“申诉”或使用其他名称。此处使用的“疑虑”和“投诉”包括以正式（如通过申诉机制）或非正式形式提出的、具有一般性或具体性的问题。

这个问题关注的是报告企业造成或加剧的影响。联合国指导原则申明，在这些状况下企业有责任对那些受损害的人群提供或协助提供补救。当某项影响虽与企业的经营、产品或服务相关但并不是企业本身造成或加剧时，企业没有此项责任。指导原则还申明，在其他状况下，出于其他原因，企业也可以选择采取补救措施。报告企业可以通过回答此问题或相关的支持性问题，体现其实际遇到的任何此类状况。

企业必须表明它对其提供或协助提供补救的过程中所涉及的利益攸关方的类型有什么限制条件，例如：是否仅限于其员工，还是包括了其他类别的利益攸关方，如合同工、供应链工人、当地社群、以及产品或服务的最终用户等等。

大型企业可以将企业作为一个整体，采用全企业范围内相同的通用补救方法，并在调整后应用于各种不同的经营环境。同样，相同的方法、政策或程序可适用于任何人权损害，且因此与多项突出问题相关。若如此，报告企业应表明其对此问题的答复可应用于不同突出问题的范围。企业可使用一个或多个示例，来描述一种通用方法在实际中如何应用于其业务或价值链的某个特定部分，或某个特定的突出问题。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业对其业务和/或通过其价值链或其他商业关系产生的影响提供补救的普遍看法；
- ✓ 报告企业在过去发生与突出问题相关的实际影响时已使用过的、使之能够实施补救的任何通用方法；
- ✓ 当未来发生与突出问题相关的影响时，企业在原则上会采用的方法；
- ✓ 这些方法在任何正式政策或程序中是否有所体现，以及如何体现；
- ✓ 企业是否保护对负面影响提出关注的个人免受公司员工或第三方的报复，以及如何保护；
- ✓ 在对某突出问题相关的影响寻求补救时遇到的任何挑战（例如：加剧了影响的其他方拒绝参与补救；当地机构太弱，不足以支持程序有效开展；难以识别什么是有效补救措施）。

报告企业若能回答如下支持性问题，将能提高其对此问题的答复力度。

联合国指导原则

联合国指导原则 22 指出：

“工商企业如果确认它们造成或加剧了不利影响，则应通过合法程序提供补救，或在补救问题上给予合作。”

联合国指导原则 22 的评论指出：

“即使制定了最佳政策和做法，工商企业也可能造成或加剧负面人权影响，因为这些影响是它们不曾预料或无力防止的。

如果工商企业通过其人权尽责程序或其他手段确认出现了这种情况，则尊重人权的责任就要求它或独自或与其他行为者合作，积极参与补救。在业务层面建立可能受工商企业活动影响者的申诉机制，是促成补救的有效手段，只要它们满足原则 31 载明的某些核心标准。

当出现不是由工商企业造成或加剧，但可能因商业关系与其业务、产品或服务直接关联的负面影响时，尊重人权的责任并不要求企业自身提供补救，虽然它可能在补救过程中发挥作用。

一些情况，尤其是在指控犯罪时，一般将要求与司法机构合作。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	当与已识别的具体突出人权问题相关时： 标准：行为准则 / 合规性 / 反腐败和反贿赂 问题：行为准则：制度 / 程序
FTSE ESG	对于已识别的特定突出人权问题： 人权和社区指标：策略与实践 – 已有的申诉机制 风险管理：策略与实践 – 已有的举报机制
GNI	当言论自由和 / 或隐私权是突出人权问题时： 实施指南：2. 负责任的企业决策 – 整合到经营活动中：投诉和协助
GRI	对于已识别的特定突出人权问题： G4-HR12
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-1 和 OECD-3
UNGC	对于已识别的特定突出人权问题： 标准 4，具体内容是： – 在由企业造成或加剧的负面人权影响情况中提供补救或支持补救的程序 (BRE 3 + BRE 4 + ARE3 + ARE 4) 标准 5，具体内容是： – 合法、可用、可预测、公平、透明、与权利兼容的、可作为持续学习资源、且以参与和对话为基础的 申诉机制 (BRE4 + ARE4)
VPSHR	当安全和人权是一项突出人权问题时： 6. 通过与企业活动相关的公共 / 私人安全部队解决具有人权影响的安全相关事件的企业程序或机制。

C6: 补救

C6.1: 支持性问题

企业可通过哪些方式接收与突出问题相关的投诉或疑虑？

目标

描述报告企业的任何正式或非正式渠道，用于听取认为企业卷入与某突出问题相关的人权影响的内外部人员的意见。

支持性指南

此问题的关注点是接收来自于认为他们自己或他人受到了企业活动的损害，或经由企业的商业关系而受到了损害的那些人的投诉或疑虑的流程。问题 C6.2 和 C6.3 与补救过程的其他方面相关。

接收（和解决）与突出问题相关投诉的流程所关注的往往并不是单纯的人权，因为此类陈述措辞中可能并没有出现投诉，或者只有在不加以解决且任由其升级时才可能会引发人权问题。因此，对此类流程应进行广义理解，且应把焦点放在声称受到了企业活动损害或通过企业的商业关系受到损害的个人、社群或群体。

报告企业可能已实施了从特定群体接收投诉的具体程序（例如：员工、消费者、当地社群）或可供多个群体向企业提出投诉的一般程序。企业可能有与特定人权相关的问题有关的投诉程序（例如：产品安全、劳工权利、数据隐私权），而与其他问题无关。或者，这些程序可能适用于多个人权问题。当此类程序广泛适用时，报告企业可自由报告各种跨领域的问题。当这些程序只面向于一个或多个突出问题或利益攸关方群体时，企业应表明这一点。

报告企业可能已有一些非正式（临时）或正式的、用以接收与某突出问题相关投诉的程序。回答此问题与这两者都有关。企业的答复应表明程序正式化的程度。

在利益攸关方对结社自由权存在疑虑的情况下，其重点是申诉机制应如何设计和实施才能供员工和其他工人使用，以便他们根据指导原则中规定的期望避免损害合法工会的作用。

对于有些企业，它们所报告的突出人权问题可能涉及由第三方（如供应商或承包商）造成、但报告企业可能起到了加剧作用的影响。若如此，报告中应说明企业如何鼓励、要求、支持或配合这些第三方提供渠道，以接收（并解决）来自受影响群体的投诉。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 企业用以接收与各项突出问题相关投诉的临时程序（例如：会议、谈话）；
- ✓ 企业用以接收与各项突出问题相关投诉的正式程序（例如：社会对话结构、正式申诉机制、热线或举报机制）；
- ✓ 如何制订或修订关键程序（尤其是申诉机制），包括来自利益攸关方的任何意见；
- ✓ 关于什么人可通过某特定程序提交投诉的任何限制条件；
- ✓ 鼓励、要求或支持商业伙伴、供应商或其他第三方建立有效的、可供受潜在影响群体提出投诉的程序的任何活动；
- ✓ 此报告期内企业接收疑虑或投诉的方式中发生的任何变化；
- ✓ 报告企业计划用于接收疑虑或投诉的方式所发生的任何变化。

联合国指导原则

联合国指导原则 22 指出：

“工商企业如果确认它们造成或加剧了不利影响，则应通过合法程序提供补救，或在补救问题上给予合作。”

联合国指导原则 22 的评论指出：

“即使制定了最佳政策和做法，工商企业也可能造成或加剧负面人权影响，因为这些影响是它们不曾预料或无力防止的。

如果工商企业通过其人权尽责程序或其他手段确认出现了这种情况，则尊重人权的责任就要求它或独自或与其他行为者合作，积极参与补救。在业务层面建立可能受工商企业活动影响者的申诉机制，是促成补救的有效手段，只要它们满足原则 31 载明的某些核心标准。”

联合国指导原则 29 指出：

“为使申诉得到及时处理和直接补救，工商企业应针对可能受到不利影响的个人或社群建立或参与有效的业务层面申诉机制。”

联合国指导原则 29 的评论指出：

“可能受到工商企业不利影响的个人和社群可直接诉诸业务层面的申诉机制。这些机制一般由企业独自或与其他方，包括利益攸关方协同实施。这些机制的提供，可借助各方接受的外部专家或机构。它们并不要求申诉者首先诉诸其他求助手段。它们有助于工商企业直接评估问题，寻求对任何伤害作出补救。

业务层面的申诉机制在工商企业尊重人权的责任方面履行两个关键职能。

- 首先，作为企业持续的人权尽责过程的一部分，它们支持确认负面人权影响。它们为此提供了一个渠道，帮助受企业活动直接影响者在据认为受到或将受到负面影响时提出其关注。通过分析申诉的趋势和模式，工商企业可确定系统性问题，并相应调整其做法；
- 其次，这些机制使申诉一旦得到确认，工商企业即可加以解决，并对负面影响及时和直接给予补救，从而防止伤害加剧，怨愤情绪不断加深。

此类机制并不要求申诉必须等同于指控侵犯人权时方可提出，其目的仅在确认可能受到不利影响的任何合法关注。这些关注如果不能得到确认和解决，可能会随着时间演化成为更严重的争端和侵犯人权行为。

业务层面的申诉机制应遵循某些标准，以确保其在实践中的有效性（原则 31）。根据对规模、资源、部门、文化和其他参数的要求，这些标准可通过许多不同的申诉机制形式得到满足。

业务层面的申诉机制可成为更广泛的利益攸关方参与和集体谈判进程的重要补充，但不可以取代二者。它们不应当用来削弱合法工会在解决劳资争端方面的作用，或排除诉诸司法或其他非司法申诉机制的机会。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	当与已识别的具体突出人权问题相关时： 标准：行为准则 / 合规性 / 反腐败和反贿赂 问题：行为准则：制度 / 程序
FTSE ESG	对于已识别的特定突出人权问题： 人权和社区指标：策略与实践 – 已有的申诉机制 风险管理：策略与实践 – 已有的举报机制
GNI	当言论自由和 / 或隐私权是突出人权问题时： 实施指南：2. 负责任的企业决策 – 整合到经营活动中：投诉和协助 治理宪章：8. 公共参与
GRI	对于已识别的特定突出人权问题：G4-DMAb（人权申诉机制方面）
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-1E、OECD-3C
UNGC	对于已识别的特定突出人权问题： 标准 4，具体内容是： – 面向受企业活动潜在影响的那些人的运营级申诉机制 (BRE 4 + ARE 4) 标准 7，具体内容是： – 可供工人用于报告疑虑、提出建议或寻求意见的申诉机制、沟通渠道和其他程序（例如：举报机制），其设计和运行应与工人代表组织协商确定 标准 21，具体内容是： – 建立让员工和其他利益攸关方参与的渠道，以便听取他们的想法并解决他们的疑虑，并保护“举报者”
VPSHR	—

C6: 补救

C6.2: 支持性问题

企业如何得知人们是否认为自己有能力或权利提出投诉或疑虑？

目标

提供企业内外部任何个人确实能够直接向企业提出问题以便企业能进行相应解决的证据。

支持性指南

问题 C6.1 阐述的是渠道的存在，可供个人或群体提出与突出问题相关的投诉。问题 C6.2 关注的是对供希望使用这些渠道的人而言渠道的有效性。这包括这些人是否知道这些投诉渠道的存在，这些人在行为上、语言上和技术上是否能够使用这些渠道，以及他们在使用这些渠道时是否感觉安全。

在投诉程序或申诉机制中识别利益攸关方信心的真实证据可能比较困难，但程序的有效性取决于这种信心，因此使之成为特别相关的信息。因此，来自于此程序或机制所面向的群体的反馈信息尤其有价值，与独立第三方的评估或审核相当。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 如何获得和使用相关投诉渠道（例如：电子邮件、热线、通过经理、通过工会、通过非政府组织或其他第三方）；
- ✓ 表明这些渠道的目标个人或群体所使用的证据（例如：某事件后提出投诉的数量增加、通过此渠道提出投诉而（或在此之前）没有向媒体或通过外部投诉制度提出的证据）；
- ✓ 所提供的渠道获得信任的证据（例如：来自于已使用了此渠道的那些人的反馈；来自于尚未使用此渠道的那些人的反馈）；
- ✓ 向所有目标群体提供渠道的任何挑战、以及这些挑战如何得到解决或正得到解决；
- ✓ 向个人或群体提供的旨在让他们觉得已做好提出投诉准备的任何援助（例如：为他们接受独立的法律或其他专家的建议提供资金；协助他们获得第三方建议；为他们带领代表参加会议提供补助）；
- ✓ 基于经验和 / 或反馈对渠道所做的任何变化，以便增加其使用；
- ✓ 对机制进行的任何独立评审，关于利益攸关方对所提供程序的认知和信任以及获得的结果和取得的任何发现。

联合国指导原则

联合国指导原则 31 指出：

“为确保其有效性，国家或非国家非司法申诉机制应：

- 合法：以得到其所面对的利益攸关方集团的信任，并对申诉过程的公正性负责；
- 可获得性：得到其所面对的所有利益攸关方群体的了解，并向在获得时可能面临特殊壁垒者提供适当援助；
- 可预测性：提供清晰和公开的程序，附带每一阶段的指示性时间框架，明确诉讼类型、可能结果以及监测执行情况的手段；
- 平等性：努力确保申诉方有合理的途径获得信息、咨询意见和专门知识，以便在公正、知情和受尊重的条件下参与申诉进程；
- 透明度：随时向申诉各方通报进展情况，提供充分信息，说明该机制如何建立对其有效性的信任，满足任何有关的公共利益；
- 权利兼容：确保结果和补救与国际公认的人权相一致；[……]
- 立足参与和对话：就机制的设计和运作与其所面对的利益攸关方团体磋商，侧重以对话为手段，处理和解决申诉。”

联合国指导原则 31 的评论指出：

“申诉机制只有在其服务对象了解、信任并有能力使用该机制时才能达成其目的。这些标准提供了设计、修订或评估非司法申诉机制的基准，目的是确保其在实践中的有效性。设计拙劣或执行不力的申诉机制有可能加剧受影响利益攸关方的怨愤，因为他们在此过程中没有权力，不受尊重。[……]

- (a) 该机制面对的利益攸关方在选择使用该机制时，必须信任它。对确保申诉过程各方不能干预其公平行事的问责，通常是建立利益攸关方信任的一个重要因素；
- (b) 在诉诸该机制时面临的壁垒可能包括缺乏对该机制的认识、语言、文献、费用、地理位置和担心报复；
- (c) 为使该机制得到信任和使用，应提供关于其程序的公共信息。应尽可能遵守每一阶段的时间框架，同时在需要时保持灵活性；
- (d) 关于工商企业与受影响利益攸关方之间的申诉和争端，后者往往较少机会接触信息和专家资源，还往往缺乏财力支付这些资源。如果不能消除这种不均衡，就可能妨碍实现程序公正，影响对它的认识，这就很难达成持久的解决办法；
- (e) 定期向各方通报具体申诉的进展情况，对保持信任至关重要。通过统计数字、案例研究或关于某些案件的更详尽的信息，向更广泛的利益攸关方展示该机制运作的透明度，对表明其合法性和建立广泛信任很重要。与此同时，应在必要时保守当事方之间对话和个人身份的机密性；
- (f) 申诉往往不是就人权而言，许多申诉最初不会引起人权关注。尽管如此，如果结果涉及人权，就应确保它们与国际公认的人权相一致；[……]
- (h) 就业务层面的申诉机制而言，调动受影响利益攸关群体参与其设计和运作，有助于确保该机制满足这些群体的需要，它们将在实践中加以利用，同时，人们有确保其成功的共同愿望。鉴于工商企业，在法律的意义，不能既为投诉对象，又可单方决定投诉结果，这些机制应侧重于通过对话达成商定解决办法。如果需要裁定，则裁定应由合法和独立的第三方机制提供。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	—
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-2B, OECD-3C 和 3D
UNGC	—
VPSHR	—

C6: 补救

C6.3: 支持性问题

企业如何处理投诉及评估投诉处理结果的有效性？

目标

描述报告企业为解决突出问题相关的投诉所采取的行动，以及为了使处理结果能向人权受损的任何个人提供有效的补救而采用的流程。

支持性指南

问题 C6.1 阐述的是渠道的存在，可供个人或群体提出与突出问题相关的投诉。问题 C6.2 关注的是向预期使用渠道的那些人提供渠道的有效性。问题 C6.3 关注的是为了获得有效且可靠的结果是如何处理收到的投诉的，包括当有人受到损害时提供补救。

企业可能通过正式的申诉机制处理投诉，且企业可能不止一项机制，视相关的问题或利益攸关方群体而定（例如：员工或社群成员），也有可能企业只有较少的正式投诉程序，且并不能视为申诉机制。尽管如此，此问题的焦点是在有投诉提出时以及投诉结果出来时企业所采取的步骤。

投诉程序结果的有效性取决于提出投诉的人或人群的观点以及企业和独立第三方的观点。这可能体现于一系列因素中，包括：

- 若有人受到损害，投诉结果是否提供或促成了补救；
- 补救是否符合法律和人权标准；
- 投诉结果是否解决或处理了投诉者的疑虑；
- 从投诉者角度看以及任何独立观察者的角度看，得出投诉结果的过程是否具有可信度；
- 从独立观察者角度看，投诉结果本身是否具有公平合理的可信度，尤其是当投诉者对此有争议时；
- 投诉结果是否有助于维持、增强或损害企业与投诉者之间的关系。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 处理投诉所遵循的程序，包括书面程序和实践程序；
- ✓ 这些程序是否能被公众所得，从哪里可得，或是否能被有提出投诉或疑虑的需求的那些人所利用；
- ✓ 解决提出的问题所使用的内部程序；
- ✓ 是否通知投诉者投诉处理的进展情况？若是，如何通知；
- ✓ 企业是否与投诉者就投诉的实质及他们对相关问题的看法就行对话？若是，如何对话；
- ✓ 企业中哪些职位或职能负责管理和/或监督投诉处理和结果实施；
- ✓ 任何解决声称或潜在的严重影响或其他紧急投诉的任何升级通道；
- ✓ 此类程序的结果（具体或一般性结果）是否与公众或可能希望在未来提出投诉的那些人分享？若是，如何分享；
- ✓ 是否对投诉处理结果与人权的兼容性和/或投诉解决的有效性进行评估？若是，如何评估；
- ✓ 企业是否对已提出投诉的人对此过程及投诉处理结果的满意度进行评估？若是，如何评估；
- ✓ 对此过程提供的任何独立评审或监督，以考虑它们的有效性，以及此类评审的任何发现。

联合国指导原则

联合国指导原则 22 指出：

“工商企业如果确认它们造成或加剧了不利影响，则应通过合法程序提供补救，或在补救问题上给予合作。”

联合国指导原则 31 指出：

“为确保其有效性，国家或非国家非司法申诉机制应：[……]

(b) 可获得性：得到其所面对的所有利益攸关方群体的了解，并向在获得时可能面临特殊壁垒者提供适当援助；

(c) 可预测性：提供清晰和公开的程序，附带每一阶段的指示性时间框架，明确诉讼类型、可能结果以及监测执行情况的手段；

(d) 平等性：努力确保申诉方有合理的途径获得信息、咨询意见和专门知识，以便在公正、知情和受尊重的条件下参与申诉进程；

(e) 透明度：随时向申诉各方通报进展情况，提供充分信息，说明该机制如何建立对其有效性的信任，满足任何有关的公共利益；[……]

(h) 立足参与和对话：就机制的设计和运作与其所面对的利益攸关方团体磋商，侧重以对话为手段，处理和解决申诉。”

联合国指导原则 31 的评论指出：

“申诉机制只有在其服务对象了解、信任并有能力使用该机制时才能达成其目的。这些标准提供了设计、修订或评估非司法申诉机制的基准，目的是确保其在实践中的有效性。设计拙劣或执行不力的申诉机制有可能加剧受影响利益攸关方的怨愤，因为他们在此过程中没有权力，不受尊重。[……]

(b) 在诉诸该机制时面临的壁垒可能包括缺乏对该机制的认识、语言、文献、费用、地理位置和担心报复；

(c) 为使该机制得到信任和使用，应提供关于其程序的公共信息。应尽可能遵守每一阶段的时间框架，同时在需要时保持灵活性；

(d) 关于工商企业与受影响利益攸关方之间的申诉和争端，后者往往较少机会接触信息和专家资源，还往往缺乏财力支付这些资源。如果不能消除这种不均衡，就可能妨碍实现程序公正，影响对它的认识，这就很难达成持久的解决办法；

(e) 定期向各方通报具体申诉的进展情况，对保持信任至关重要。通过统计数字、案例研究或关于某些案件的更详尽的信息，向更广泛的利益攸关方展示该机制运作的透明度，对表明其合法性和建立广泛信任很重要。与此同时，应在必要时保守当事方之间对话和个人身份的机密性；[……]

(h) 就业务层面的申诉机制而言，调动受影响利益攸关群体参与其设计和运作，有助于确保该机制满足这些群体的需要，它们将在实践中加以利用，同时，人们有确保其成功的共同愿望。鉴于工商企业，在法律的意义上，不能既为投诉对象，又可单方决定投诉结果，这些机制应侧重于通过对话达成商定解决办法。如果需要裁定，则裁定应由合法和独立的第三方机制提供。”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	—
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	—
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-2B、OECD-3C 和 3D
UNGC	—
VPSHR	—

C6: 补救

C6.4: 支持性问题

在报告期内，与各项突出问题相关的投诉或疑虑及其结果有什么趋势和共性？企业从中学到了什么经验教训？

目标

描述报告企业从收到的投诉或疑虑及得出的结果中获得的、与各项突出问题相关的感悟，并说明企业是否根据这些感悟对企业自身的政策、程序或实践操作进行了任何更改，若有，如何更改。

支持性指南

对于企业将具体投诉过程的结果进行公开披露的能力，存在一些法律限制，例如：为了避免给投诉者带来压力或报复。在此类情况下，以投诉趋势或模式的形式进行报告可能更为可行。此问题向报告企业提供了这种可能性。

与与投诉及其结果相关的趋势或模式特别关注的是企业在评估人权风险以及在实践中对这些投诉处理进行跟踪方面所作的努力。因此，企业可能希望在答复问题 C5 时报告与此相关的信息。

基于这些趋势或模式获得的经验教训可能与所提出问题的实质或用于解决投诉的程序的有效性相关。这两类经验教训都是与报告相关的信息。

在企业报告数量指标时（比如收到的投诉数量），企业应提供相关的解释信息，以便理解这些数据。例如，投诉数量的减少可能说明利益攸关方疑虑的减少。企业可进行一次关于其所做变化的满意度调查，通过利益攸关方的响应对此进行确认。或者，投诉数量的减少还可能说明潜在投诉者对企业提供的投诉渠道缺乏信心。这可以通过媒体或外部申诉机制提出指控增加得到验证。因此，企业必须提供解释信息，以便正确理解这些数据。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 已收到的、与各项突出问题相关的投诉，其数量、类型或位置的趋势或模式；
- ✓ 已解决的、与各项突出问题相关的投诉，其数量、类型或位置的趋势或模式；
- ✓ 投诉者或他们的合法代表对突出问题相关投诉解决结果的满意度的趋势或模式；
- ✓ 基于这些趋势或模式对企业的政策或程序做出的任何变化（例如：政策变化、对特定员工的培训、对供应商执行情况的额外关注）；
- ✓ 基于这些趋势或模式对投诉接收和解决程序做出的任何变化。

联合国指导原则

联合国指导原则 31 指出：

“为确保其有效性，国家或非国家非司法申诉机制应：[……]

(g) 有持续的学习来源：利用有关措施，汲取经验教训以改进该机制，同时，预防今后的冤情和伤害 [……]”

联合国指导原则 31 的评论指出：

“申诉机制只有在其服务对象了解、信任并有能力使用该机制时才能达成其目的。这些标准提供了设计、修订或评估非司法申诉机制的基准，目的是确保其在实践中的有效性。设计拙劣或执行不力的申诉机制有可能加剧受影响利益攸关方的怨愤，因为他们在此过程中没有权力，不受尊重。[……]

(g) 定期分析申诉的频度、模式和原因，有助于实施该机制的机构确认为防止今后的伤害，有哪些政策、程序或做法需要改变，并为此施加影响；[……]”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	当与已识别的具体突出人权问题相关时： 标准：行为准则 / 合规性 / 反腐败和反贿赂 问题：行为准则 / 反腐败和反贿赂：违反情况的报告
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	当与已识别的具体突出人权问题相关时：G4-SO11
ICMM	—
IR	—
OECD	由受冲突影响和高风险地区供应矿产或使用来自这些地区的矿产是一项突出人权问题： OECD-3C
UNGC	—
VPSHR	—

C6: 补救

C6.5: 支持性问题

在报告期内，企业是否针对与突出问题相关的实际影响进行了补救，或使之得到补救？如果是，请举出典型的或值得注意的例子。

目标

描述企业提供的与突出问题相关的补救形式，可采用具体的个别案例，也可以采用相似类型案例的集合。

支持性指南

报告期内具体的补救示例能帮助读者更清楚地了解提供补救的流程或申诉机制在实践中起到的作用，以及它如何支持企业履行其尊重人权责任的努力。示例应把焦点放在突出问题上，可能与个别结果相关，也可能是许多类似投诉的代表性结果。在这两种情况下，报告企业都应确保提供全面的结果，或解释导致它们只针对特定情况的任何因素。

在特别情况下，企业可能无法披露准确答复此问题所需的特定信息。在这种情况下，企业应说明遗漏信息的性质，并解释遗漏的原因：例如，对利益攸关方产生人权风险、存在特定且合法的法律禁令或保密性约束，或无法获得可靠信息。如果企业被特别或明确禁止披露信息，则应尽可能采用汇总或匿名的形式提供，以避免产生重大的信息披露缺口。

相关信息

企业答复的相关信息可包括：

- ✓ 具体案例中提供的具体补救（例如：补偿、为社群更换房屋、为造成的损害表示道歉、复职、捐助社群的生计、同意联合监督某状况）；
- ✓ 关于特定投诉类型提供的补救类型（例如：对多个个人或社群内的受损庄稼进行补偿、同意改善工人生活区的条件）；
- ✓ 有助于解释特定结果的更多信息；
- ✓ 投诉者对处理结果的反应相关的信息。

联合国指导原则

联合国指导原则 21 指出：

“工商企业为就其如何消除其人权影响负责，应准备对外公布有关情况，尤其是在受影响利益攸关方或以受影响利益攸关方名义提出其经营或经营背景可能带来严重人权影响的工商企业，应正式报告其如何应对这些影响。在所有情况下，沟通应：[……]

(b) 提供充分信息，用以评估企业是否就特定人权影响采取了适当对策；

(c) 不会给受影响利益攸关方和人员带来进一步风险，或违反合法的商业机密要求。”

联合国指导原则 31 指出：

“为确保其有效性，国家或非国家非司法申诉机制应：[……]

(e) 透明度：随时向申诉各方通报进展情况，提供充分信息，说明该机制如何建立对其有效性的信任，满足任何有关的公共利益；

(f) 权利兼容：确保结果和补救与国际公认的人权相一致；”

联合国指导原则 31 的评论指出：

“申诉机制只有在其服务对象了解、信任并有能力使用该机制时才能达成其目的。这些标准提供了设计、修订或评估非司法申诉机制的基准，目的是确保其在实践中的有效性。设计拙劣或执行不力的申诉机制有可能加剧受影响利益攸关方的怨愤，因为他们在此过程中没有权力，不受尊重。[……]

(e) 定期向各方通报具体申诉的进展情况，对保持信任至关重要。通过统计数字、案例研究或关于某些案件的更详尽的信息，向更广泛的利益攸关方展示该机制运作的透明度，对表明其合法性和建立广泛信任很重要。与此同时，应在必要时保守当事方之间对话和个人身份的机密性；

(f) 申诉往往不是就人权而言，许多申诉最初不会引起人权关注。尽管如此，如果结果涉及人权，就应确保它们与国际公认的人权相一致；[……]”

其他计划中的参照点

这些参照点旨在帮助用户识别回答此问题所需的相关信息，而不是取代上述指南。关于参照计划，详见附录 D。

计划	参照点
DJSI	当与已识别的具体突出人权问题相关时： 标准：行为准则 / 合规性 / 反腐败和反贿赂 问题：行为准则 / 反腐败和反贿赂：违反情况的报告
FTSE ESG	—
GNI	—
GRI	对于已识别的特定突出人权问题：G4-HR3 (B)
ICMM	—
IR	—
OECD	—
UNGC	对于已识别的特定突出人权问题： 标准 5，具体内容是： – 负面人权影响补救程序的结果
VPSHR	—

附录

工商企业和人权之间的关系

正如《联合国指导原则报告框架》序言中所解释：

工商企业的行动能对人们享有人权产生正面或负面影响。实际上，经验表明，企业如果不对这一风险给予充分关注，就可能而且也确实会侵犯人权。

企业能影响其员工和合同工、客户、其供应链上的工人、其经营场所周围的社群及其产品或服务的最终用户的人权。事实上，企业能直接或间接地影响全部国际公认的人权。

本附录概括了联合国指导原则中所称的“国际公认人权”，认为至少包括如下各项中所含的人权：

- 《国际人权宪章》，即《世界人权宣言》中的权利，以及通过《世界人权宣言》编纂而成的《公民权利和政治权利国际公约》和《经济、社会、文化权利国际公约》（汇总见下表），以及
- 国际劳工组织的《工作中基本原则和权利宣言》中有关基本权利的原则，即：
 - 结社自由和有效承认集体谈判权利；
 - 消除一切形式的强迫或强制劳动；
 - 有效废除童工劳动；
 - 消除就业与职业歧视。

下表旨在帮助激发《联合国指导原则报告框架》用户思考企业如何有可能卷入负面人权影响。表中对两份国际公约中所含的权利进行了简要解释，并提供了企业运营如何潜在影响到这些权利的示例。不应将表格

理解为对各项权利进行排序，也并不是各项权利内容的完整陈述，应该结合它们后面的解释并参考国际劳工组织核心公约进行理解。此外，这些示例因企业卷入影响的形式不同而不同，是企业造成此影响、加剧此影响的，还是只是因为此影响与其经营、产品或服务相关而企业并没有对它起到任何加剧作用。在每种不同情况下企业的责任有所不同。详见联合国指导原则 19 的评论。

此表还摘录了联合国人权事务高级专员办事处、国际商业领袖论坛以及开斯坦人权法中心和《2008 年人权解释：企业参考书》，它是向企业提供更多信息和指导的极佳信息源。

除了国际公认人权基本清单外，联合国指导原则申明企业还应注意尤其易受负面影响的群体或人口中个人人权相关的其他标准。

这些其他标准包括：

- 《消除一切形式种族歧视国际公约》；
- 《消除对妇女一切形式歧视公约》；
- 《儿童权利公约》；
- 《保护所有移徙工人及其家庭成员权利国际公约》；
- 《残疾人权利公约》；
- 《联合国土著人民权利宣言》；
- 《在民族或族裔、宗教和语言上属于少数群体的人的权利宣言》。

表格：国际公认人权以及企业如何影响它们的示例

相关人权	权利的简要说明	企业有可能卷入权利影响的示例
自 决 权	<ul style="list-style-type: none"> • 作为人民而非个体的权利。 • 人民有权决定他们在国际社会中的政治地位和位置。 • 这包括追求经济、社会和文化发展、处置土地的自然资源而不被剥夺生活资料的权利。 • 土著人民的特定自决权利已得到国际社会的明确认可。 	<ul style="list-style-type: none"> • 当政府未与当地居民协商征用了土地时，应让居住在这片土地上、土地对其具有传统意义的居民参与到在这片土地上展开的商业活动中。 • 可能影响到土著人民土地的任何活动，无论是通过征用、建设或运营等形式，都可能对他们的自决权带来影响。
生 命 权	<ul style="list-style-type: none"> • 生命不被肆意或非法剥夺的权利。 • 生命受到保护的的权利，例如不受到人身攻击或健康与安全风险。 	<ul style="list-style-type: none"> • (国家或私人) 安全部队为保护企业资源、设施或人员致命性地使用武力。 • 给工人或邻近社群造成危及生命的安全风险的运营活动，例如：暴露于有毒化学品。 • 制造和销售具有致命缺陷的产品。
不遭受折磨、残酷的、非人道的和/或有辱人格的待遇或惩罚的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 一项适用于所有情况的绝对权利。 • 折磨是指为了特定目的故意强加的、极高程度的痛苦或苦难。 • 残酷和 / 或不人道的待遇也涉及严重的痛苦。 • 有辱人格的待遇是指对受害者的极端屈辱。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在保护企业资产的国家安全或警察部队不尊重这项权利的国家内开展业务。 • 工作场所中存在会导致严重精神压力的严重骚扰形式。 • 制造和销售被第三方滥用于折磨或残酷待遇或未经同意进行医药或科学实验的设备。
不受到奴役、劳役或强迫劳动的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 当某人有效地拥有另一个人时即构成奴隶制。 • 不受奴役包括严重经济剥削或污辱人格的其他形式，如贩卖工人或债务奴役。 • 不受奴役和劳役的自由是绝对权利。 • 根据国际劳工组织定义，强迫或强制劳动是指在任何处罚恐吓下获得的、且提供者本身不自愿提供的所有工作或服务。 • 如果满足此定义的其他方面，即使支付报酬也并不意味着此工作不属于强迫劳动。 	<ul style="list-style-type: none"> • 企业有可能在不知情的情况下通过它们的供应链从被贩运工人的劳动或作为奴隶强迫提供的工作中获利，例如在农业种植园中。妇女和儿童在此类情况下更容易受到尤其严重的影响。 • 企业有可能被卷入贩运人口的人员或货物运输中。 • 在雇主通过企业贷款或支付就业费用的方式使工人处于债务奴役状态以及 / 或者企业扣留工人的身份证件的任何行业中，都可能引发强迫劳动。这是移徙工人（一类公认的弱势群体）面临的一项特定风险。

相关人权	权利的简要说明	企业有可能卷入权利影响的示例
人的自由权和安全权	<ul style="list-style-type: none"> • 这些权利涉及禁止非法或任意扣押。 • “合法”扣押是指必须获得适当政府机构（比如法院）的授权，且被扣押者能够对此提出质疑。 • “任意”扣押在任何情况下都是被禁止的。 • 人的安全包括免受人身攻击、此类攻击的威胁或其他形式的严重骚扰行为，无论此人是否受到扣押。 	<ul style="list-style-type: none"> • 用体罚威胁员工，或容忍对某些员工（例如工会成员或少数民族成员）的严重骚扰。 • 某企业的供应商任由工作场所内经常发生对女性工人的性侵犯而不解决。
被扣押人员受到人道主义待遇的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 这项权利要求实施扣押的当局采取特殊措施对在押者提供保护（如将未成年人与其他在押者隔离）。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在押者遭受虐待所在的拘押设施的建设、运营或维护中涉及的企业（如监狱或移民拘留设施）。
不会因无力履行合同而受到关押的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 这项权利适用于某人没有能力履行私人契约义务的情况。 • 它对国家可实施的惩罚类型作出了限制。 	<ul style="list-style-type: none"> • 当这项权利不受国家保护时，企业可能会与此类影响有关系，例如：一家小型当地供应商确实没有能力履行其合同义务而该企业对其采取行动的情况。
迁移自由权	<ul style="list-style-type: none"> • 一个国家内的合法个人有权在此国家内自由迁移，可任意选择在哪里生活或离开。 • 个人还有权进入自己的国家而不受任意阻止。 	<ul style="list-style-type: none"> • 因企业未经充分通知、协商（和同意，至少对于土著人民）或补偿的某种任意或不合理业务行为导致的社群搬迁。 • 雇主扣留工人的身份证件。
外国人在受到驱逐时享受正当法律程序的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 合法处于某国内的外国人，在被迫离开此国之前享有正当法律程序的权利。 	<ul style="list-style-type: none"> • 当企业依赖于移徙工人（无论是直接还是通过第三方）时，其业务有可能存在卷入此类影响的风险。
公正审判权	<ul style="list-style-type: none"> • 在民事和刑事诉讼中都有此要求，这包括在公正法庭上召开公开听证会的权利。 • 在刑事诉讼中要求额外保护。 	<ul style="list-style-type: none"> • 企图在司法过程中通过销毁相关证据，或企图贿赂或以其他方式影响法官或证人采取特定行动或做出特定陈述的方式营私舞弊的企业。
免受追溯性刑法的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 禁止国家对实施时不违法的行为采取刑事处罚，或采取比当时有效的刑事处罚更严重的处罚。 	<ul style="list-style-type: none"> • 企业可能会卷入此类影响中，例如：当持不同政见者对企业业务的某些方面提出抗议且国家出台了新的惩罚性措施对这些业务提出起诉时。

相关人权	权利的简要说明	企业有可能卷入权利影响的示例
在法律面前被承认具有人格的权利	<ul style="list-style-type: none"> 所有个人均享有“法律人格”，或独立的法律认可。 	<ul style="list-style-type: none"> 企业可能会卷入此类影响中，例如：在某些国家主导的土地征用过程中，因为根据国内法已婚妇女的财产被视为归属于她们的丈夫，企业仅向男性户主提供了补偿，从而使企业受益的情况。
隐私权	<ul style="list-style-type: none"> 个人拥有其隐私、家庭、通信不受任意的、不合理的或非法的干涉、或其名誉不受到攻击的权利。 允许国家根据国际人权标准授权对隐私权进行约束，但“任意的”限制在任何情况下都是被禁止的。 	<ul style="list-style-type: none"> 未能保护好员工或合同工、客户或他人持有的个人数据的机密性。 在求职时要求接受妊娠测试。 应国家法律下不合法的和 / 或不符合国际人权标准的要求，未经个人允许向国家机关提供个人信息。 将可被用于跟踪或监视个人通讯和活动的设备或技术销售给人权记录不佳的国家。
思想、良心和宗教自由的权利	<ul style="list-style-type: none"> 个人享有选择、从事和遵守其选择的宗教或信仰、成为无神论者或不追随任何宗教或信仰的权利。 这包括崇拜和遵守礼仪的权利，如穿着特定服装。 	<ul style="list-style-type: none"> 企业阻止工人穿戴表达其信仰的服装或其他符号的政策，即使这并不会干扰到合法的安全或执行情况问题。 企业不允许工人为其宗教节日合理请假。
观点与言论自由的权利	<ul style="list-style-type: none"> 保持自己的观点不受外界干扰的权利是一项绝对权利。 个人有权通过任何媒介或形式寻求、接收和传递思想。允许国家根据国际人权标准实施限制。 	<ul style="list-style-type: none"> 在法律通常阻止工人对公共领域表达观点的国家内开展业务。 在国家提出的、违反国家法律和 / 或不符合国际人权标准的要求下对在线或其他内容进行审查。 在各方支付法律案件费用的资源极为不平衡的情况下，对发表批评企业言论的个别工人、社群成员或其他利益攸关方提起诉讼。

相关人权	权利的简要说明	企业有可能卷入权利影响的示例
不接受战争宣传及煽动种族、宗教或民族仇恨言论的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 这些权利禁止发表不受言论自由权保护的特定言论。 • 禁止个人鼓吹种族、宗教或民族仇恨，这相当于煽动歧视、敌意或暴力。 	<ul style="list-style-type: none"> • 为个人表达针对某特定宗教团体的仇恨以及煽动他人采取特定抗议行动提供平台或技术的企业。
集会自由权	<ul style="list-style-type: none"> • 个人为了某具体目的，或存在一个公共讨论议题时，为了提出想法或参与示范，有权和平集会，包括游行。 • 允许国家根据国际人权标准实施限制。 	<ul style="list-style-type: none"> • 保护企业资产的公共或私人安全机构采用强制手段阻止或驱散当地社群抗议企业行为的和平示威的情况。
结社自由权	<ul style="list-style-type: none"> • 保护个人成立或加入所有类型的协会的权利，包括政治、宗教、运动/娱乐、非政府和工会协会等。（另见下文的成立和参加工会的权利。） • 允许国家根据国际人权标准实施限制。 	<ul style="list-style-type: none"> • 企业在某地区内经营，当地政党反对企业的活动，国家试图通过对政党的领导人提起虚假指控破坏政党。 • （另见下文成立和参加工会的权利下的示例。）
保护家庭的权利和结婚的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 家庭的概念是变化的。这包括自由结婚和成立家庭的权利。 	<ul style="list-style-type: none"> • 企业政策基于婚姻或生育状况有差别地对待妇女。 • （另见下文家庭生活的权利下的示例。）
保护儿童的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 儿童拥有登记、取得姓名并获得国籍的权利。 • 必须对儿童施以保护，以免其遭受性剥削或经济剥削，包括童工。 • 国际劳工组织标准禁止所有 18 岁以下人员从事有危害的工作。这些标准还禁止 15 岁以下人员从事劳动，只在有些发展中国家有少数例外。 	<ul style="list-style-type: none"> • 涉及由 18 岁以下人员从事危险性工作（切割甘蔗或采矿）的商业活动。 • 如发现童工，若企业在确定如何适当回应时未考虑儿童的最大利益，可能会给其他权利带来不利影响（如享有适足生活水准或个人安全的权利）。例如，单纯地解雇儿童（或解除与相关供应商的合同），儿童可能不得不寻找其他更危险的工作形式（如卖淫）。
参与公共生活的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 公民有权参与从事公共事务，包括在自由公平的选举中进行投票或被选举的权利，以及平等争取公共机构内职位的权利。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在工人为选举请假时不准假 • 贿赂政治人物或企业影响力的其他不当利用，可能会歪曲选举过程或以其他方式妨碍自由公平的选举。

相关人权	权利的简要说明	企业有可能卷入权利影响的示例
法律面前人人平等的权利、受法律平等保护的权力以及非歧视的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 不得以各种理由直接或间接地歧视任何个人，包括民族、种族、性别、语言、宗教、政治或其他观点，原籍国或社会出身、财产、以及出生或其他状态（如性取向或健康状况，例如：HIV / 艾滋患者）。 • 这项权利适用于享有所有其他权利。 • 允许国家根据国际人权标准进行区分。 • 国际劳工组织标准提供了与这项权利内容相关的更多指导。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在招聘、报酬或晋升工人时的间接歧视，例如，在某特定团体预留用于宗教礼仪的时间内提供有助于增加个人晋升机会的培训。 • 当企业的业务或产品已对男性和女性的健康都产生了负面影响时，企业对男性和女性提供的补偿方式存在对妇女的歧视（如：不认可对妇女生育健康造成的特定损害）。
少数群体的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 民族、宗教或语言上的少数群体成员有享受他们自己的文化、信奉他们自己的宗教并讲他们自己语言的权利。 	<ul style="list-style-type: none"> • 拒绝为穿戴传统头饰的工人进行某些合理的调整，虽然这并不会造成合理的安全或执行情况问题。 • 土地的使用方式破坏了少数群体传统生活方式，例如：妨碍他们从事仪式活动。
工作的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 个人有权享有通过其自由选择或接受的工作谋生的机会。工作必须是“体面的工作”，即尊重他们的人权。 • 这项权利包括禁止任意解雇、享有公正和良好工作条件的权利、成立和参加工会的权利，如下文所述。 	<ul style="list-style-type: none"> • 任意或不公正地解雇工人，即使根据当地法律是允许的。 • 阻碍或拒绝工人提出的合理的职业发展诉求。 • （另见享有公正和良好工作条件的权利和成立和参加工会的权利下的示例。）
享有公正和良好工作条件的权利	<ul style="list-style-type: none"> • 个人有权为具有同等价值的工作获得公正平等的报酬。报酬必须足够工人及其家属过上体面的生活。 • 这项权利包括安全和健康的工作条件、平等的晋升机会，以及休息、休闲和休假的权利。 • 国际劳工组织标准提供了与这项权利内容相关的更多指导。 	<ul style="list-style-type: none"> • 未对凸显工作场所健康与安全不足的事故进行适当处理。 • 某企业的采购多次对产品订单的条款进行变更，而价格或交货时间没有变化，导致对其供应商造成压力，相应地供应商要求其工人过度加班。 • 使用第三方企业雇用的、工资极低且无权享受病假工资或请假（或权利极有限）的清洁工。

相关人权	权利的简要说明	企业有可能卷入权利影响的示例
成立和参加工会的权利和罢工权	<ul style="list-style-type: none"> 个人有权成立和加入其选择的工会。 必须允许工会自由运作，仅受一些符合国际人权标准的限制规定。 工人有权在满足合理法律要求的条件下进行罢工。 国际劳工组织标准提供了与这项权利内容相关的指导，例如：工人有权与雇主进行集体谈判，以及不得因工人参加工会而给以区别对待。 	<ul style="list-style-type: none"> 对员工或合同工成立工会设立障碍。 拒绝或不承认企业可在禁止成立工会的国家与之进行对话的合法工人协会。
社会保障权，包括社会保险	<ul style="list-style-type: none"> 这项权利要求国家有义务创建并维护一个能对一系列问题（如工伤或失业）提供足够福利的社会保障体系。 	<ul style="list-style-type: none"> 否认合同约定的工人工伤待遇。 提供具有歧视性资格标准的私人社会保障方案。
家庭生活的权利	<ul style="list-style-type: none"> 在家庭建立期间以及家人照顾和教育受抚养儿童期间，应给予保护。 这项权利包括对有职业的母亲提供特别保护。 这项权利还包括对儿童的特别保护。 	<ul style="list-style-type: none"> 企业行为妨碍了工人保持工作与生活平衡以便有足够精力支撑家庭的能力（如：要求工人长期生活在现场宿舍且不提供足够假期供他们陪伴家人）。 （另见上文保护儿童的权利相关的示例。）
适足生活水准权	<ul style="list-style-type: none"> 这项权利包括提供足够的住房、食物、服装、水和卫生设施。 个人有权生活在安全、有尊严且和平、并达到特定标准的地方（如：配套公共设施以及出入便利）。 个人应拥有或可获得质量和数量足以满足他们营养需求的、不含有害物质且他们的文化能接受的食物。 对水和卫生设施的权利于 2010 年被认可成为一项独特的权利。个人有权获得足量、安全、可接受的、方便且能承受得起的、供饮用或生活使用的水，并有权获得满足特定标准的卫生设施（如安全、方便、并提供隐私和尊重）。 	<ul style="list-style-type: none"> 向工人提供质量不好的房屋或宿舍。 企业自有工厂内未向工人提供足够的卫生设施。 企业的业务扩展明显减少了某地区内可耕地的数量，影响了当地社群成员的食品供应。 商业活动污染了现有的水资源，或严重妨碍了当地社群获得干净饮用水的能力。在此类情况下，有可能会给在很多社群内负责取水的妇女和女孩带来特定负面影响。

相关人权	权利的简要说明	企业有可能卷入权利影响的示例
健康权	<ul style="list-style-type: none"> 个人有权享有可达到的最高标准的身体和精神健康。 这包括控制其自身健康和身体的权利以及不受干涉的自由。 	<ul style="list-style-type: none"> 经营活动造成的污染可能对工人和/或周围社群的健康造成负面影响。 销售对最终用户或客户的健康有害的产品。 不遵守适当的健康与安全标准导致对工人的健康产生长期的负面影响。
教育权	<ul style="list-style-type: none"> 所有儿童都有权享受自由的、义务的基础教育。 除了其他方面以外，这项权利还包括平等接受教育和平等享受教育设施。 	<ul style="list-style-type: none"> 在某企业内或其供应链内存在童工，使那些儿童不能上学。 通过施工、基础设施或其他项目限制出入或损坏教育设施。
参加文化生活和从科学进步中受益的权利、以及作者和发明者的精神和物质权利受保护的權利	<ul style="list-style-type: none"> 个人有权参加社会的文化生活并从科学进步中受益，尤其是弱势群体。 这包括对个体作者因其任何科学、文学或艺术生产而获得的精神和物质利益的保护。 此保护延伸到土著人民保存、保护和发展其土著和传统知识体系和文化表达的权利。 	<ul style="list-style-type: none"> 涉及资源开采或新建工程的活动（如铺设管线或安装基础设施网络），可能将某群体与具有重要文化意义和知识的区域相隔离或损坏他们的文化遗产，从而影响这项权利。

受影响的利益攸关方

权利受到企业业务、产品或服务影响或可能受到影响的个人。

商业活动

企业在执行其业务战略、意图、目的和决定时所从事的所有活动。这可能包括诸如并购、研发、设计、施工、生产、经销、采购、销售、保安、承包、人力活动、营销、包括游说等处理外部/政府关系、与利益攸关方的接触、社群的拆迁、社会投资和法律和财务职能活动等。

商业伙伴

企业为了达到其业务目标与之存在一些直接且正式接触的实体。这包括但不限于契约关系。示例包括合资伙伴、供货商、加盟商或被许可方、商业客户、顾客、政府、供应商、承包商和顾问。

商业关系

商业关系是指工商企业与其商业伙伴，其价值链中的实体以及直接与其商业活动、产品或服务相关联的非国家或国家实体的关系。它们包括其价值链中超出了第一级的间接商业关系，以及在合资企业中的少数股权或绝对控股地位。

民间社会组织 (CSO)

由社会中独立于国家和市场的人组成的非国家的、不以盈利为目的的自愿实体。民间社会组织代表了广泛的利益和联系。它们可能包括基于社区的组织和非政府组织 (NGO)。在《联合国指导原则报告框架》中，民间社会组织并不包括企业和以盈利为目的的协会。

合同工

虽然与第三方有雇佣关系，但为首要雇主的利益从事工作的个人。指南使用“工人”指代与企业有直接或间接商业关系的第三方的雇员。

披露

企业为了通知股东或其他利益攸关方而发布的所有信息。

内置尊重人权

确保企业尊重人权的责任在全组织内贯彻且融入企业价值和文化的宏观过程。它要求所有人员都知晓企业的尊重人权公开承诺、了解其对他们工作的影响、经过培训、获得适当授权并受到激励在行动中支持此承诺，并视之为其工作场所核心价值的内在特征。内置是一个连续的过程，通常由企业的最高管理层促成。

员工

为他人工作以期获得报酬，并处于从属或依附关系的个人。雇佣关系的确定应基于事实，与是否签合同或其他替代协议无关。

人权

旨在使所有人获得尊严和平等的基本国际标准。每个人都有权享受不被歧视的权利。这包括《国际人权宪章》（指《世界人权宣言》）、《公民权利和政治权利国际公约》和《经济、社会、文化权利国际公约》中所含的权利。它还包括国际劳工组织《工作中的基本原则和权利宣言》中规定的基本权利相关的原则。详见附录 A。

人权尽责

一家合理的、谨慎的企业为了识别、预防、缓解和解释如何解决其负面人权影响而必须遵循的一个持续进行的风险管理过程。它包括四个关键步骤：评估实际和潜在的人权影响；结果的整合和行动；跟踪响应；以及传达如何消除影响。

人权表现

企业达到有效预防和解决其可能或已经卷入的负面人权影响的目的的程度。

影响力

工商企业面对造成或加剧负面人权影响的不当做法，促成其改变的能力。

重要性

企业在决定要在其正式报告中披露什么信息时使用的一个临界值。此临界值具体构成的各种定义存在很大的差异。有关重要性的更多信息，参见概述第 7 节。

缓解

负面人权影响的缓解是指采取行动减小影响的范围。人权风险的缓解是指采取行动降低将发生潜在负面影响的可能性。

负面人权影响

某一行动如果打消或削弱了个人享有其权利的能力，即产生了“负面人权影响”。

经营环境

企业从事商业活动的地方。它可以指某个国家、某个国家内的地区、或某个局部区域。

预防

预防负面人权影响是指采取行动以确保此类影响不会发生。

尊重人权的公开承诺

企业的高层公开声明，阐明其尊重人权的意愿，并愿意为实现这个目标而承担责任。

纠正 / 补救

纠正和补救是指对负面人权影响加以补救的过程，以及消除或纠正负面影响的实际结果。这些结果可能采取一系列的形式，例如道歉、恢复原状、康复、财政或非财政赔偿和惩罚性制裁（刑事或行政的，例如罚金），以及通过例如禁令或不再重犯的保证防止伤害。

尊重人权的责任

企业避免侵犯他人人权以及解决它可能卷入的负面影响的责任，如《联合国工商企业与人权指导原则》中规定。

突出人权问题

这些人权存在因企业的活动或商业关系而受到最严重负面影响的风险。因此它们会因企业不同而不同。

严重人权影响

当一项负面人权影响具有如下一个或多个特征时，即是严重的影响：其规模、范围或不可补救性。规模是指对人权影响的严重性。范围是指受影响或可能受影响的人数。不可补救性是指使受影响的人恢复到之前享有人权时的状态的难易程度。

利益攸关方

可能影响企业的行动和决定，或可能受之影响的任何个人或组织。在联合国指导原则以及本《报告框架》中，受影响或可能受影响的利益攸关方的主要焦点是其人权已受企业的经营、产品或服务影响或可能受之影响的个人。在联合国指导原则中，其他尤其相关的利益攸关方是指可能受影响的利益攸关方的合法代表，包括工会、民间团体、以及在企业对人权影响方面具有经验和专业意见的人士。

利益攸关方的参与

企业及其利益攸关方之间进行沟通 and 对话的持续过程，能够让企业听到、了解到他们的利益和疑虑并做出回应，包括通过协作方法。

可持续发展报告

一个通用术语，指从多个可持续发展维度（如经济、社会、环境和企业治理问题，包括人权）提供关于企业绩效信息的企业报告。

联合国工商企业与人权指导原则

含 31 项原则，规定了为确保企业在其经营活动及其商业关系中尊重人权，国家和企业的各自作用。联合国人权理事会于 2011 年通过了这些指导原则。

价值链

企业的价值链包含了通过增加价值使输入转化为输出的所有活动。这包括与企业存在直接或间接业务关系的实体、以及 (a) 向企业供应构成企业自身产品或服务组成部分的产品或服务的实体、或 (b) 接收来自企业的产品或服务的实体。

工人

为企业履行工作的个人，不管是否与企业存在任何契约关系或关系的性质如何。

职工

为企业工作的所有个人，包括员工和合同工。



答复索引

此答复索引旨在帮助报告编写者和读者快速找到《联合国指导原则报告框架》下各项问题答复的位置。为了达到应用《联合国指导原则报告框架》的最低门槛，企业需要回答 A 和 C 部分下的八个主要问题以及 B 部分下的四项信息要求。因此，整个右栏穿插了这些问题，而对于 B3 和 B4，则要求企业指明其是否适用。

《框架》的章节		答复位置				未答复
政策承诺	A1					
	A1.1					
	A1.2					
	A1.3					
内置尊重	A2					
	A2.1					
	A2.2					
	A2.3					
	A2.4					
陈述突出问题	B1					
突出问题的解释	B2					
焦点地区 (若有)	B3					
其他严重影响 (若有)	B4					
《框架》的章节		答复各项突出问题的位置				未答复
		问题 1	问题 2	问题 3	问题 3+	
具体政策	C1					
	C1.1					
利益攸关方的参与	C2					
	C2.1					
	C2.2					
评估影响	C2.3					
	C3					
整合发现, 采取措施	C3.1					
	C3.2					
	C4					
	C4.1					
跟踪维护状况	C4.2					
	C4.3					
补救	C5					
	C5.1					
补救	C6					
	C6.1					
	C6.2					
	C6.3					
	C6.4					
	C6.5					

D

所参考的报告和其他计划的名称

下表列出了《联合国指导原则报告框架》中参考引用的更广泛报告框架以及针对于特定行业和问题
的各项计划的完整名称。这些计划的交叉引用可在本《报告框架》A 和 C 部分的实施指南中找到。

更多关于其他报告计划的交叉引用可在本《报告框架》网站上查询。

请访问：www.ungpreporting.org/resources/cross-references-to-other-initiatives

计划名称缩写	计划所参考的文件全称
DJSI	RobecoSAM – 公司可持续发展评估 (DJSI 调查问卷示例)
FTSE ESG	FTSE ESG 评级方法和用法摘要
GNI	全球网络倡议组织：治理宪章和实施指导方针
GRI	全球报告倡议组织 G4 可持续发展报告指南
ICMM	国际矿业与金属理事会保障框架
IR	国际<IR> 框架
OECD	经济合作与发展组织 (OECD) 受冲突影响地区和高风险地区矿业负责任供应链尽职调查指导方针
UNGC	联合国全球契约高级进展情况通报 (COP) 自评
VPSHR	安全与人权自愿原则的报告指南

UN GUIDING PRINCIPLES

REPORTING FRAMEWORK

倡议计划:

Shift



Shift是联合国工商企业与人权指导原则的主要专业知识中心。Shift的全球团队与企业、政府、民间社会组织和国际机构共同合作，推动对话、开展能力建设和开发新方法以构建一个企业尊重人的基本福祉和尊严的世界。它是一个负有使命感的非盈利性组织。

Shift在2011年联合国人权理事会一致通过《联合国工商企业与人权指导原则》之后成立。该指导原则标志着联合国秘书长工商企业与人权特别代表约翰·鲁格教授成功完成了他的使命。它的创建者是协助鲁格教授制定《联合国指导原则》的核心顾问团队的成员。鲁格教授现担任Shift理事会的主席。

玛泽是一家全球性的综合独立机构，专门从事审计、会计，税务及企业咨询服务。

作为一家国际性机构，我们相信我们有幸并有责任，通过我们的关系网络和专业领域，致力于贡献商界和更广泛的社会，从而帮助创造一个更好的世界。

通过玛泽的“商业·永久™”倡议，我们鼓励企业领导者从长期发展的角度思考和行动，以便于提高企业的业务绩效。在追求公司利润的同时，对公司自身的利益、各利益相关方和广泛的社会负责。该倡议不仅支持我们自身的发展宗旨，它同时也把一系列的服务结合在一起，从而帮助企业机构回应在全球市场中出现的持续性问题，如反腐败和举报，文化和人权问题。

www.UNGReporting.org



本文件由 Shift (www.shiftproject.org) 和 Mazars LLP (www.mazars.co.uk) 合作编撰而成。本文件已获“知识共享署名—禁止演绎 4.0 版美国许可协议” <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/> 授权。您可在任何媒体中以任何形式复制和重新发布本文件，也可将其用于包括商业用途在内的任何用途，但必须注明本文件由 Shift 和 Mazars LLP 编写完成，并保证不会以任何方式对文件内容作任何改动。

© 2015 Shift Project Ltd., © 2015 Mazars LLP