

“提出疑虑”流程

宜家供应链

简介

本流程描述了如何对向整个宜家特许经营体系[1]内所有宜家公司直接或间接提供产品或服务的公司存在的不当行为提出疑虑，并解释了提出疑虑的相关流程及其重要性。



1 宜家公司是指使用宜家品牌名称运营的组织，这包括英特宜家集团及其特许经营商英格卡集团、Al-Futtaim、Al-Homaizi、MAPA、Dairy Farm、House Market、Northern Birch、Ikano、Sarton、Falabella、Miklatorg和Al-Sulaiman。

宜家的经营方式



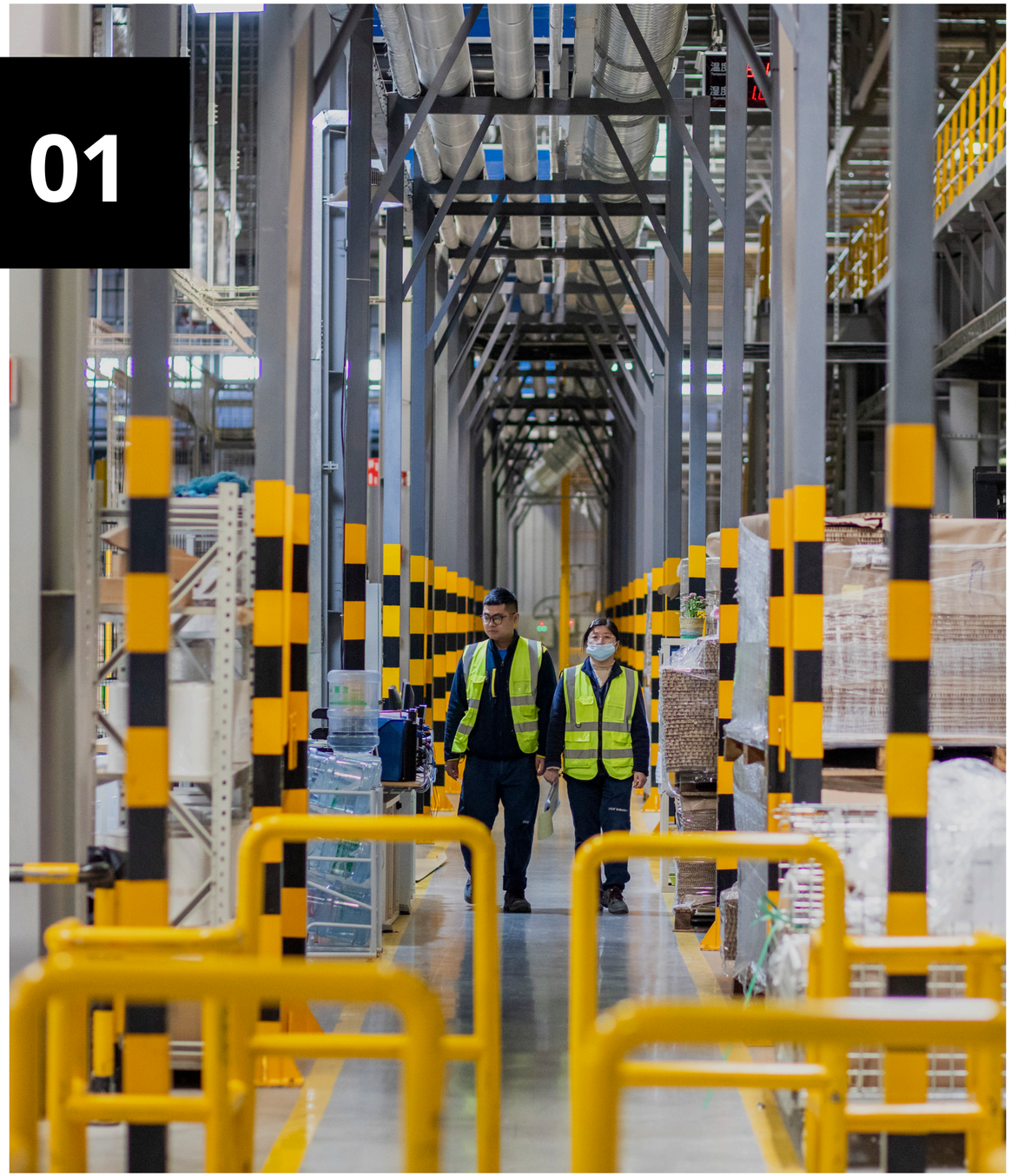
宜家秉承诚实守信、相互尊重、公平公正的原则经营业务。
我们已将宜家员工和供应商需遵循的各项行为准则及支持政策记录成册。我们也将《国际人权法案》等国际公认标准以及各项法律法规纳入了考量。所有这些文件可以为宜家所有员工及供应商的日常工作提供指导，无论他们身在何处，与谁一起工作以及处于何种环境，都能帮助他们做出正确的决定，践行正确的行为。

秉持这一理念，我们不断致力于营造良好的工作环境，确保员工在发现或遇到组织内的不当行为时，能够通过安全、保密的方式寻求支持，而无需担心遭到报复。我们竭力确保员工的诉求得到倾听，员工关切的问题能够以合规、专业并且符合当地法律法规的方式得到处理。我们也希望宜家（次级）供应商制定提出和处理疑虑的相关流程。

关于
本流程的
13个问题

1. 为什么要提出疑虑?
2. 如何提出疑虑?
3. 谁可以提出疑虑?
4. 我可以提出哪些疑虑?
5. 提出疑虑会对我或他人造成伤害吗?
6. 如何通过“提出疑虑”平台提出疑虑?
7. 我可以匿名报告吗?
8. 提出疑虑时，我需要提供哪些信息?
9. 我通过平台提出疑虑后，会发生什么?
10. 我如何获知所做报告的进展情况?
11. 宜家如何确保疑虑信息的机密性?
12. “提出疑虑”平台如何确保满足数据保护法的要求?
13. 如果是宜家公司对宜家供应链造成了不利影响，怎么办?

01



为什么要提出疑虑?

我们相信，针对不当行为提出疑虑至关重要，有助于维护安全的工作环境，守护我们的声誉，并确保遵守相关的法律法规。保持沉默可能会让情况变得更糟，并造成我们的工作环境中缺乏信任。当你勇敢说出你的疑虑，你就能获得你需要的支持，并促使大家共同努力做出改进。这对于宜家价值链中的任何问题而言都非常重要。

宜家公司每天面对复杂的国际供应链事务，需要与分布在各类大大小小社区的数以千计的（次级）供应商及数十万工作人员对接。我们意识到，我们自身的影响力已扩大到宜家公司之外，我们相信，只有宜家（次级）供应商也秉持相似的理念，我们才能实现宜家为人类、社会和地球带去积极影响的目标。

我们无法接受使用宜家品牌名称运营的宜家公司内部员工有任何不道德行为，同样，我们也不会接受宜家（次级）供应商的任何不道德行为。如果你发现此类行为，我们鼓励你随时报告。

02

如何提出疑虑?

我们希望宜家（次级）供应商制定相关的流程，用于举报和处理违反各项行为准则的行为。我们相信，与供应链相关的疑虑最好由出现疑虑的组织来处理。

如果供应商组织内部的不当行为报告流程不完善，我们提供“提出疑虑”平台，可以通过**宜家网站**访问。这个平台可作为最后的选择。

收到疑虑信息后，我们会进行分类、问询，并确定后续的行动。这可能会引发进一步调查，在适当的情况下，我们会对宜家（次级）供应商采取行动，以减轻可能造成的损害。





03

谁可以提出疑虑？

任何遭遇或观察到违反宜家供应商行为准则(IWAY)或法律法规行为的人。这包括受到影响或有合理依据认为可能受到不利影响的自然人或法人，以及这些人或组织的合法代表，例如民间社会组织和人权工作者；还包括代表在相关活动链中工作的自然人的工会和其他工人代表，以及（如果疑虑涉及不良环境影响）在相关领域保持活跃且经验丰富的民间社会组织。

04

我可以提出哪些疑虑?

与宜家供应链相关的“提出疑虑”平台可以接收针对供应商组织潜在不当行为的疑虑报告。这包括违反IWAY、宜家供应商行为准则和/或适用法律法规的行为等。虽然我们无法提供一份详尽无遗的疑虑清单，但总的来说，我们鼓励你报告宜家（次级）供应商可能侵犯人权或劳工权利的行为，包括使用童工或强迫劳动、无视职业安全和健康职责、拖欠或克扣工资、无视组建工会或员工代表机构的权利、剥夺获取食物和水的权利、非法侵占土地和剥夺生计、非法破坏环境，或参与腐败活动。此外，还包括任何有意掩盖上述情节的行为。

对于涉及宜家员工或公司的疑虑，宜家公司内部已制定相应的处理流程。如需了解更多信息，请访问 宜家网站。

顾客对产品和服务的投诉将由各宜家公司内部的顾客服务团队处理。这些问题
无需通过“提出疑虑”平台处理。

05



提出疑虑会 对我或他人造成伤害吗?

所有已报告的疑虑及其相关信息均被视为严格保密的信息，其中包括报告人的身份信息。报告人及疑虑中涉及到的所有人员都将得到客观、公正、公平的对待。在保护报告人身份信息的同时，我们将允许被报告的（次级）供应商组织和/或人员发声，聆听他们对相关事实的描述。我们将完全基于事实采取相应措施。我们反对任何形式的报复。

因此，请务必在有合理理由相信所要报告的不当行为属实的情况下提出疑虑，并提供充分的基于事实的信息以便开展审查。

06

如何提出疑虑?

通过www.ikea.com/rac-supply-chain访问与宜家供应链相关的“提出疑虑”平台。你可以通过电话热线或填写在线表格进行报告。进入平台后，系统会引导你逐步完成疑虑的提交。该平台支持使用当地语言。如果你通过平台进行报告，你将收到一个用户ID和密码，以便在未来再次登录该平台。所有问题、更新或沟通都将通过这一平台发布，你可以作出回复或提出更多问题。你可以在任何阶段随时重新访问此平台。

我们提供多个提出疑虑的渠道，除了“提出疑虑”平台外，你还可以通过语音留言系统进行报告，也可以通过ethics@inter.ikea.com提出请求，在指定地点进行面对面交谈。



07



我可以匿名报告吗?

可以的，除非你所在国家/地区不允许匿名报告，否则你可以进行匿名报告。
无论你是否选择匿名报告，都必须提供充足的详细信息，以便妥善开展调查。
如果你实名报告，我们将尽一切努力确保你的身份信息受到保护。

08

提出疑虑时，我需要提供哪些信息？

我们鼓励你提供尽可能详尽的相关信息。
详细信息有助于我们全面评估和调查疑虑，
并在必要时采取行动，这些信息包括：

- 引起你疑虑的详细状况，以及涉嫌违规或不当行为的详细过程。
- 通过“提出疑虑”平台报告前已进行的行动和活动——因为此平台是作为报告宜家（次级）供应商相关问题的最后选择，是对供应商内部流程的补充。
- 疑虑所涉的（次级）供应商的名称、发现疑虑的日期、地点和其他相关信息。
- 与该疑虑相关的所有事实和文件。

提出疑虑（无论涉及的问题是否严重）至关重要，有助于维护安全无忧的工作环境。

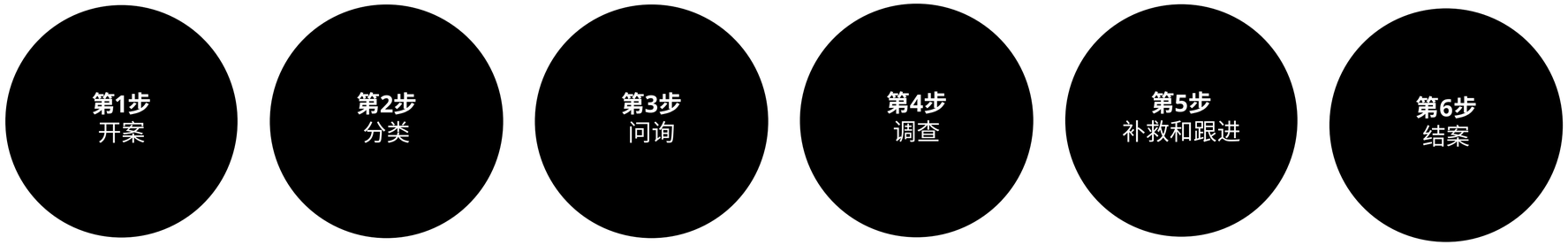


09

我提出疑虑后，会发生什么？

我们希望宜家（次级）供应商制定提出和处理疑虑的相关流程。我们相信，与供应链相关的疑虑最好由出现疑虑的组织来处理。如果供应商组织内部的不当行为报告流程不完善，我们提供“提出疑虑”平台，可以通过https://www.ikea.com/rac-supply-chain访问。疑虑提交后，将由经过培训且经验丰富的代表进行全面审查。

宜家公司有权决定对哪些供应链相关的疑虑开展调查，哪些疑虑可通过其他途径处理（例如只进行问询）。宜家会认真对待所有疑虑，并以谨慎、客观、公正的方式进行处理。宜家公司将根据问题的性质、影响以及所提供的事实证据等因素作出判断，并确保告知报告人疑虑事件处理的流程步骤和结果。原则上，我们会按照以下流程步骤进行处理：



已报告的疑虑事件
将按照如下步骤进行处理：

第1步：开案

疑虑事件登记到“提出疑虑”平台中，可以是由报告人直接记录，也可以是通过其他途径（例如信件、电话、会议）收到后再行记录，以及由其他人“代表”报告人在平台中进行报告。

第2步：分类

我们将在7个日历日内发送确认回执，告知相关疑虑已被知悉。然后，宜家审查人员将进行审查，确定所报告的疑虑是否属于平台处理范围，即确认疑虑是否与宜家（次级）供应商相关，且是否存在涉嫌违反宜家供应商行为准则IWAY和法律法规的不当行为。如果该疑虑不在平台处理范围（例如顾客投诉），平台会将疑虑事件结案并告知报告人。如果该疑虑属于平台处理范围，将由与疑虑所涉的宜家（次级）供应商有合同关系的宜家公司负责处理。

第3步：问询

已报告的疑虑将经过高层审查，其中可能包括案头研究和与报告人会谈，进一步了解当前的情况、宜家的参与情况、影响，并根据现有事实确定报告中的指控是否成立。问询的结果将决定后续的行动。

第4步：调查

如果问询结果表明需要进一步调查（请注意，有些情况不一定需要调查），将由相关的宜家公司牵头进行调查。宜家公司将指派经过培训的内部员工负责开展调查，如有必要，还可能邀请具备相关知识和专业技能的外部公司参与调查，并进一步确定后续需要咨询哪些人的意见。考虑到数据隐私，所有流程严格按照知情必要标准执行。疑虑所涉及的（次级）供应商组织将被允许发声，陈述相关事实。我们将完全基于事实采取相应措施。如果疑虑所涉的供应商并未直接向宜家公司供货，我们会将从该供应商采购货物/服务的直接供应商纳入其中，制定适当的调查步骤（如果尚未开展相关调查的话）。

第5步：补救和跟进

如果需要采取补救措施，我们将与疑虑所涉的（次级）供应商就相关措施达成一致，
并将其传达给报告人，和/或在适当的情况下与报告人讨论这些措施。我们以补救原则为指导，并且我们相信，开展对话是处理和解决疑虑的重要手段。

第6步：结案

相关的宜家公司将与疑虑所涉的宜家（次级）供应商合作，确认商定的行动和补救措施已经完成，疑虑事件将随后结案。如果商定的行动和补救措施没有取得进展，
我们将考虑一切适当措施，包括在必要时采取重要举措。在整个过程中，个人数据将严格保密。

10



我如何获知所做报告的进展情况?

你将在提交疑虑后的7个日历日内收到确认回执。在整个过程中，负责处理你的疑虑事件的宜家公司将告知你他们将如何处理你的报告，询问你是否有任何其他意见或进一步说明，并与你分享疑虑事件的处理结果。你将在宜家公司接到疑虑事件后的三个月内得知处理结果。如果疑虑事件比较复杂， 可能需要更长的处理时间，在这种情况下，你将定期收到相关的进展信息。

11

宜家如何确保疑虑信息的机密性?

“提出疑虑”平台由一家外部公司托管，宜家公司内部仅有少数代表可以限制性地访问仅与他们相关的部分。这个安全的专用平台包含一张网页表单和一个疑虑事件管理系统。我们已对其实施技术性和组织性的安全保障措施，保护个人数据不被未经授权人员操纵（无论无意或有意）、丢失、破坏或访问。

我们将尽一切努力不透露报告人的身份。 所有已报告的疑虑及其相关信息均被视为严格保密的信息，其中包括报告人及报告中所提及的人员的身份信息。我们将按照知情必要标准，仅与小部分人分享相关信息。我们仅会向处理你的疑虑的人员以及负责决定可能采取的措施的人员披露信息。如果与宜家（次级）供应商组织进行任何沟通（例如要求澄清细节），无论何时我们都不会披露报告人姓名。只有在法律要求的情况下， 我们才会向第三方提供信息，例如政府机构。

12

“提出疑虑”平台如何确保满足数据保护法的要求？



我们已采取适当的措施来保护你的个人数据安全。所有相关数据将严格保密，并将严格根据知情必要标准访问。这些数据仅用于接收、调查和处理你的疑虑，并且只会在疑虑调查所需要的时间段内留存。这些数据将由与疑虑所涉的供应商有直接或间接合同关系的宜家公司负责处理。如果不清楚应该由哪家公司负责，将由英特宜家集团道德与诚信团队负责处理你的数据。我们按照相关的法律依据合法处理你的个人信息。

作为报告人，你享有多项隐私权。例如，你可以询问我们处理哪些关于你的个人信息；如果信息不正确，你可以要求我们更正。你还可以反对我们处理和共享你的个人信息，并且在某些情况下，你可以要求我们删除、转移你的个人信息或者限制我们处理你的数据。如果你不同意我们处理你的个人信息的方式，你可以向我们或监管机构提出隐私投诉。

报告人及所有其他相关人员均享有上述权利。如果你想行使数据隐私权，或者对我们的Cookie声明、隐私声明或相关操作有任何疑问，请随时通过以下方式联系我们：

- 发送电子邮件至**isdp.dsar@inter.ikea.com**。
- 写信给**Inter Ikea Holding B.V.，地址：DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands。**

如果你选择行使权利，我们需要你提供充足的信息，包括你居住的国家/地区、州/省（如适用）、联系信息和主题。这些信息有助于我们验证你的身份，及时处理你的请求。根据请求类型的不同，我们可能需要你提供其他信息。我们将在适用法律规定的时间内回复你的请求。

13

如果是 宜家公司对宜家供应链造成了不利影响，怎么办？

宜家公司致力于保护宜家供应链及其员工的合法权益。
如果出现问题，我们承诺会尽力解决问题。我们以《联合国工商企业与人权指导原则》和我们据此制定的补救原则作为指导。

欢迎提问

我们乐意解答你的任何疑问。请随时扫描二维码或发送电子邮件至ethics@inter.ikea.com联系我们。你还可以写信给**Inter IKEA Systems B.V.，地址：Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**。



“提出疑虑”流程
宜家供应链
版本：2025年9月

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025