

回報問題程序

IKEA 供應鏈

簡介

此程序說明您應如何在整個 IKEA 特許經營系統[1]中，針對直接或間接向 IKEA 公司供應產品或服務的公司回報問題。本程序也會說明 如何提出這類問題的流程以及此舉的重要之處。



1 IKEA 公司是指以 IKEA 品牌名稱運作的組織，包括 Inter IKEA Group 及其特許經營者 INGKA 集團、Al-Futtaim、Al-Homaizi、MAPA、Dairy Farm、House Market、Northern Birch、Ikano、Sarton、Falabella、Miklatorg 和 Al-Sulaiman。

IKEA 的經營法則

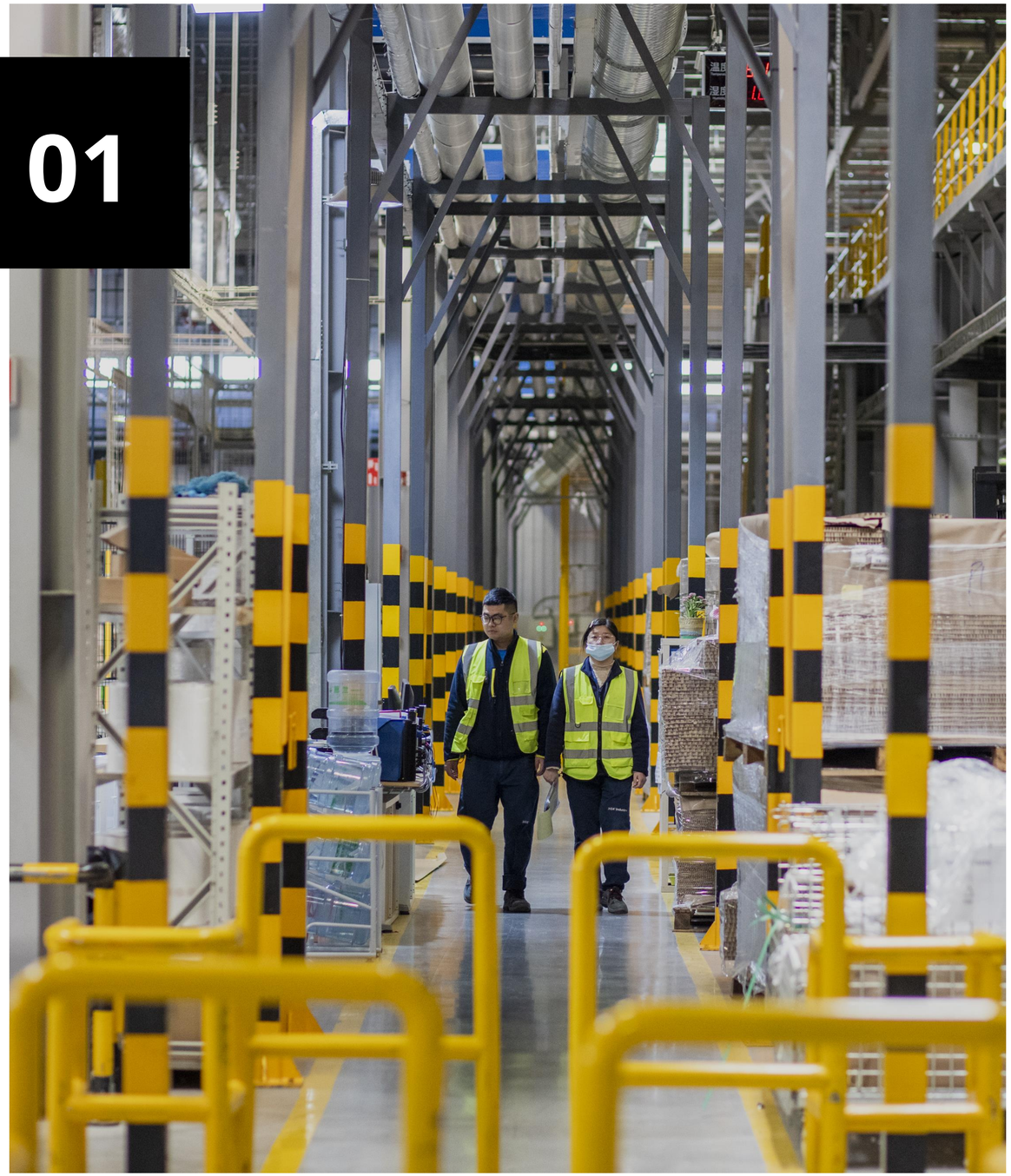


IKEA 的業務以誠實、尊重、公平和誠信為原則。
我們為 IKEA 同仁及供應商制定各種行為準則與補充政策，以此做為企業的經營理念。我們亦納入國際公認的標準，如《國際人權法典》和相關法律與規範。這些文件是 IKEA 同仁和供應商的日常指引，無論他們身在何方、與誰合作或置身何種處境，都能做出正確決策並表現適當行為。

因此，IKEA希望營造一個職場環境，讓人們在發現或經歷組織內的不當行為時，都能以安全且私密的方式尋求協助，不用擔心會被報復。我們致力提供員工發聲管道，力求按照當地法規，以合規且專業的方式處理他們的問題。我們也期望 IKEA 供應商/承包商能制定可靠流程，供員工提出並處理問題。

13 個與程序有關的問題

1. 為什麼我應該回報問題？
2. 如何回報問題？
3. 誰能回報問題？
4. 我可以回報什麼類型的問題？
5. 回報問題會對我或他人造成傷害嗎？
6. 如何透過 Raise a Concern 平台回報問題？
7. 可以匿名回報問題嗎？
8. 回報問題時，我需要提供什麼資訊？
9. 透過平台回報問題後，會發生什麼事？
10. 如何得知問題的處理進度？
11. 公司如何將我提出的問題保密？
12. Raise a Concern 平台如何遵守資料保護法？
13. IKEA 公司會不會對 IKEA 供應鏈造成負面影響？



01

為什麼我應該回報問題？

我們深信，針對不當行為回報問題，能有效維持安全有保障的工作環境、良好的商譽以及法令與法規遵循。保持緘默會讓情況惡化，導致環境充滿不信任。針對問題提出意見時，員工能獲得需要的支援，並與眾人同心協力予以改善。這是解決 IKEA 價值鏈內部問題的關鍵。

IKEA 公司每天在複雜的國際供應鏈中處理業務，範圍橫跨上千家供應商/承包商，並涵蓋大小社群內的數十萬名員工。我們知道自己的影響力不僅限於 IKEA 公司，因此我們深信，唯有 IKEA 供應商/承包商做出相同的承諾，IKEA 為人群、社會和地球帶來正面影響的目標才得以實現。

IKEA 承包商/供應商若有任何與道德規範相悖的行為，我們絕不寬貸。同理，IKEA 公司或以 IKEA 品牌名稱活動的同仁若有類似行為，我們照樣嚴加懲處。如果您發現類似行徑，歡迎隨時回報問題。

02

如何回報問題？

我們希望 IKEA 供應商/承包商制定可靠流程，能提出和處理與違反行為準則有關的問題。我們認為供應鏈相關的疑慮，應該由發生問題的組織來處理最為妥當。

如果供應商組織內部的不當行為回報流程不足以處理問題，則可透過 **IKEA.com** 的 Raise a Concern 平台回報。這個平台是最終手段。

收到問題後，我們會分類、詢問並判斷後續步驟。這可能引發後續調查，如有必要，我們也會針對 IKEA 供應商/承包商採取行動，盡可能降低傷害。





03

誰能回報問題？

任何人只要發現或經歷違反 IKEA 供應商行為準則 (IWAY)、法律或規範的狀況，就可回報問題。這包括受到影響或合理懷疑自己受到負面影響的自然人或法人，以及這類人士的合法代表，例如民間團體和人權組織。另外也包括工會和其他在有問題活動鏈中工作之自然人的工人代表，以及從事相關領域且有經驗的民間團體；對這些團體來說，負面環境影響會對整個群體造成衝擊。

04

我可以回報什麼類型的問題？

與 IKEA 供應鏈有關之 Raise a Concern 平台的用意，是為了收受針對供應商組織潛在不當行為提出的問題。這包括違反 IWAY、IKEA 供應商行為準則，和/或違反適用法律及規範等等。我們無法提出可能問題的完整清單，但廣義而言，我們鼓勵您回報 IKEA 供應商/承包商侵犯人權或勞工權利的狀況，包括使用童工或強迫勞動、忽視職業安全與健康義務、不支付或扣留薪資、忽視成立工會或員工代表實體的權利、拒絕提供食物和飲水、非法奪取土地和生計、非法損害環境或參與貪汙活動等等。此外，若有人蓄意藏匿以上任一事項，也應予以回報。

至於涉及 IKEA 同仁或公司的問題，IKEA 公司內部另有程序。更多資訊請上 IKEA.com 查看。

針對顧客對產品和服務的投訴，我們會交由不同 IKEA 公司內的顧客服務團隊處理。這些問題不會經由 Raise a Concern 平台處理。

05



回報問題會對我或他人造成傷害嗎？

所有回報的問題及其相關資訊均會嚴格保密，回報者的身份也包括在內。我們會以客觀、公平、公正的態度，對待提出報告的人和其他相關人士。我們會聽取問題相關供應商/承包商組織和/或人士的意見，請他們提供自己掌握的事實，同時保護回報者的身份。我們只會基於事實採取相應行動。任何形式的報復，我們都將嚴加抵制。

除非能提出合理原因，證明所回報之不當行為確實屬實，且能提供足夠實證來進行審查，否則切勿貿然回報問題。

06

如何回報問題？

與 IKEA 供應鏈有關的 Raise a Concern 平台，可透過 www.ikea.com/rac-supply-chain 存取，可以透過電話或完成線上表單來進行回報。進入平台後，系統會逐步引導您回報問題。
平台提供當地語言。如果您透過平台回報，將會收到使用者 ID 和密碼，方便您未來登入平台。
我們會透過平台與您分享任何問題、更新或溝通事項，您可留下答覆或提出進一步問題。您可以在任何時候重新登入平台。

問題也可透過其他管道提出，除了 Raise a Concern 平台，還有語音留言系統之類的管道。或者，您也可透過 ethics@inter.ikea.com，要求在指定地點進行實體會面。



07



可以匿名回報問題嗎？

可以，除非所在國家/地區的適用法律規定不可匿名回報，否則您可以匿名回報問題。無論是否匿名回報，都需提供足以確實調查問題的詳細資訊。如果您提供自己的姓名，我們會盡力確保您的身份不致外洩。

08

回報問題時，我需要提供什麼資訊？

希望您盡可能提供相關資訊。
資訊越詳盡，越有利我們評估與調查問題，並在必要時採取行動，包括：

- 詳細說明造成問題的狀況，以及提供認為屬於違規或不當行為的事件。
- 回報至 Raise a Concern 平台前已進行的行動和程序 (此平台是回報 IKEA 供應商/承包商相關問題的最終手段，因此您應該先進行供應商內部流程)。
- 供應商/承包商的名稱、日期、地點及其他相關資訊。
- 任何足以佐證問題的事實和文件。

無論問題的嚴重程度如何，回報問題都有助於維持安全有保障工作環境。

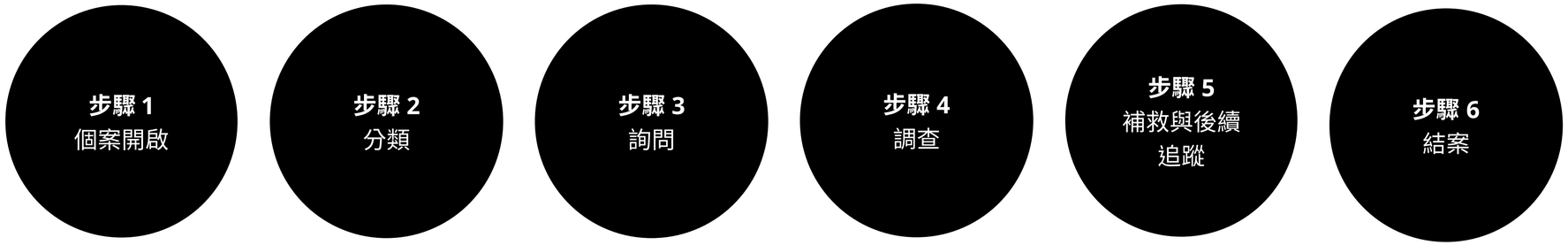


09

回報問題後，會發生什麼事？

我們期望 IKEA 供應商/承包商建置可靠的流程，以提出並處理相關疑慮。我們認為供應鏈相關的疑慮，應該由發生問題的組織來處理最為妥當。如果供應商組織內部的不當行為回報流程不足以處理問題，則可透過 Raise a Concern 平台回報，網址：https://www.ikea.com/rac-supply-chain。提交疑慮後，會由受過訓練且經驗豐富的人員進行徹底審查。

IKEA 公司保留相關權利，可決定哪些與供應鏈有關的問題需要調查，哪些則會經由其他管道處理 ，例如僅進行詢問。IKEA 認真看待所有回報的問題，且會以嚴謹、客觀、公平的方式進行評估。IKEA 公司會根據性質、用途和收到的事實等因素做出判斷，回報者則會收到該次事件的處理流程和結果。原則上，回報問題包含下列步驟：



受到回報的個案會依照特定步驟進行：

步驟 1. 個案開啟

個案直接由回報者輸入 Raise a Concern 平台，或經由書信、來電或面談等其他管道接收，然後由代理人回報至平台。

步驟 2. 分類

平台會在 7 天內 (包括工作日和假日) 寄出確認收到通知。問題會經過審查，確定其符合回報範圍，即適用於 IKEA 供應商/承包商，且涉及可能違反 IKEA 供應商行為準則 IWAY、法律或規範。如果問題不屬於回報範圍 (例如顧客投訴)，我們會直接結案，回報者將會收到通知。如果問題屬於回報範圍，與該 IKEA 供應商/承包商有合約關係的 IKEA 公司會進一步處理。

步驟 3. 詢問

問題經過全面性審查，其中可能包括案頭調查和與回報者會面來進一步掌握狀況、徵詢 IKEA 的意見、運用並根據所掌握的事實，判斷指控是否屬實。詢問內容會決定後續進行的步驟。

步驟 4. 調查

如果詢問後發現需要進一步調查 (請注意，這並非固定做法)，相關的 IKEA 公司將負責進行。我們會指派受過訓練的內部同仁，必要時也會安排具備相關知識與專業的外部公司調查問題。此外，我們會進一步判斷需要諮詢的對象。調查時，我們只會查詢最低限度的資訊，並嚴守資料隱私標準。我們會向涉及個案的相關供應商/承包商徵詢其意見，請他們提供自己掌握的事實。我們只會基於事實採取相應行動。如果問題指摘的對象沒有直接供貨給 IKEA 公司，我們則會納入向該組織採購之直接供應商，以便擬定還未執行的適當調查步驟。

步驟 5. 補救與後續追蹤

如果需要補救措施，我們會與涉及個案的供應商/承包商共同制定， 將結果告知回報者，並/或在適當時與回報者共同討論。我們遵守補救原則，深信對話是處理與解決問題的重要途徑。

步驟 6. 結案

相關 IKEA 公司會與 IKEA 供應商/承包商合作， 確定協議行動和補救措施已經完成，之後便會結案。如果協議行動與補救措施沒有進展， 我們會在必要時考慮所有適當步驟，且不排除採取重大行動。個人資料將在整個流程中嚴格保密。

10



如何得知問題的處理進度？

您會在回報問題的 7 天內 (包含工作日和假日) 收到確認通知。在這個過程中，負責個案的 IKEA 公司會將回報的處理方式告訴您，請您提供意見或釐清情況，然後分享個案的結果。您會在 IKEA 公司收到問題後的三個月內得知個案結果。若個案較為複雜， 則可能需要更長的處理時間。若是如此，您會定期接獲最新進展。

11

公司如何為我的問題保密？

Raise a Concern 平台由外部公司負責管理，IKEA 公司內只有少數人員能有限度存取有相關的部分。這個安全、專設的平台具備網路表單和個案管理系統，另外技術與組織也設有安全措施，能保護個人資料不受竄改 (無論有心或無意)、遺失、損毀，或由未獲授權人士存取。

我們將竭盡所能，使回報者的身份不致外洩。
所有回報的問題及其相關資訊均會嚴格保密，我們不會公開回報者和報告中提及人員的身份。只有一小部分的人能得知相關內容，且得知的範圍僅限必要資訊。有關資訊僅會揭露給問題處理單位，以及負責決定後續措施的人員。即使必須聯絡 IKEA 供應商/承包商組織，例如要求釐清問題等，我們也絕不會透露回報者的姓名。除非法律明文規定，否則我們不會將資訊提供給政府機構之類的第三方單位。

12

Raise a Concern
平台如何遵守資料保護法？



我們已採取適當措施，能有效保障您個人資料的安全。您的資料將嚴格保密，我們只會取用最低限度的必要資訊。我們只會將您的資料用於接收、調查和處理問題等目的。您的資料只會於調查期間留存，調查結束便會立即刪除。與問題相關供應商有直接/間接簽約關係的 IKEA 公司，將負責處理您的資料。如果不清楚哪家公司有關聯，則會由 Inter IKEA Group 的道德與誠信團隊負責處理。我們基於合法的法律依據來處理您的個人資訊。

身為回報者，您擁有多項隱私權。例如，您可詢問我們處理了哪些您的個人資訊；如果資訊有誤，您可要求更正。您也可反對我們處理和分享您的個人資訊，並在某些情況下要求我們刪除、傳輸或限制處理您的個人資訊。不同意我們處理您個人資訊的方式嗎？您可向我們或監管機關提出隱私權投訴。

這些權利同時適用於身為回報者的您以及其他相關人士。如果您想行使自己的資料隱私權，或對我們的 Cookie 聲明、隱私聲明或其中之一的做法有疑問，歡迎隨時透過下列任意選項聯絡我們：

- 電子郵件地址：**isdp.dsar@inter.ikea.com**。
- 來信至：**Inter Ikea Holding B.V.，收件地址：DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**。

若您選擇行使權利，我們會請您提供詳盡資訊，包括居住國家/地區、州別 (如適用)、聯絡資訊和主旨。這些資訊有助我們驗證您的身份並處理申請。根據申請的類型，我們可能會請您提供更多資訊。我們會在適用法律規定的期限內回覆申請。

13

IKEA 公司會不會對 IKEA 供應鏈造成負面影響？

IKEA 公司對保護 IKEA 供應鏈及其員工不遺餘力。
發生事情時，我們會盡力解決問題。我們採用《聯合國工商業與人權指導原則》，並制訂補救原則做為指引。

歡迎向我們提問

我們隨時樂意為您解惑。如要聯繫我們，請掃描 QR Code 或寄電子郵件至 ethics@inter.ikea.com。您也可以來信至 **Inter IKEA Systems B.V.，收件地址：Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**。



回報問題程序

IKEA 供應鏈

編輯時間：2025 年 9 月

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026