

# 中国及全球范围内企业 尊重人权的责任

中国国有企业及各国跨国企业领袖案例学习项目

## 项目合作伙伴

北京大学国际法研究所

北京融智企业社会责任研究所

Tracktwo咨询公司

全球企业人权倡议

## 联系方式

梁晓晖博士

北京大学国际法研究所  
Xiaohuilang@hotmail.com  
<http://en.law.pku.edu.cn/>

王晓光所长

北京融智企业社会责任研究所  
Wangxg21@gmail.com  
<http://www.rzcsri.org>

Malin Oud, 创始人兼总经理

Tracktwo 咨询公司  
Malin.Oud@tracktwo.se  
[www.tracktwo.se](http://www.tracktwo.se)

Katryn Wright, 项目主任

全球企业与人权倡议  
Katryn.Wright@global-business-initiative.org  
[www.global-business-initiative.org](http://www.global-business-initiative.org)

© 版权适用方式为 CREATIVE COMMONS  
[HTTP://CREATIVECOMMONS.ORG/LICENSES/BY-NC-ND/3.0](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0)

2014 年8月

## 致谢

项目合作伙伴及召集人向以下机构及个人致谢。他们对项目的贡献并不代表对本项目报告、本项目的内容及学习案例的认同。本报告中的所有观点仅代表项目合作伙伴的立场。

项目合作伙伴感谢以下公司对项目的参与：巴斯夫有限公司（BASF）、中国五矿集团公司（China Minmetals）、中远集团(COSCO)、中电投云南国际电力投资有限公司（CPI Yunnan International）、伟创力电子科技有限公司（Flextronics）、通用电气公司（General Electric）、惠普公司（HP）、壳牌公司（Shell）、中钢集团（Sinosteel），以及可口可乐有限公司（The Coca-Cola Company）。无论是在内部研讨中，还是对于将其提供的学习案例纳入本报告，这些公司均表现出开放的态度，我们对此感到高兴。

项目合作伙伴还要感谢以下个人在项目研讨会中提供了专业指导意见：北京大学国际法研究所所长李鸣教授、北京大学光华管理学院管理案例研究中心副主任杨东宁教授、人权与商业研究所所长约翰·莫里森（John Morrison）先生。我们还要感谢北京大学光华管理学院于2013年9月主办了项目的学习研讨活动。

本项目得到了巴斯夫有限公司（BASF）、通用电气（GE）及壳牌公司（Shell）的友情赞助。



## 关于报告

本报告所述项目历时九个月，得到了中国国企以及多家来自世界各地的跨国企业领袖的参与。本项目旨在帮助参与者开展有意义的同行间对话，分享企业人权影响方面的对策及做法。为便于学习，每个企业都介绍并提交了一个小型案例研究或称“学习案例”以供研讨。项目的最终目的，是为了加强企业对联合国《工商企业与人权——实施联合国“保护、尊重和补救框架指导原则”》的领会和理解，让企业在履行“公司尊重人权的责任”时更明确应该怎么做、能够怎么做。

为何要出版这份报告？项目的首要目的是为了加强参与者之间的相互学习。然而，项目团队及参与企业最终决定出版这份报告，有以下原因：

- **为工商界领袖——尤其是中国的工商界领袖——提供资源**，因为他们日益认识到需要解决企业经营中遇到的社会影响、商业风险、社会许可、人权及国际标准等问题。
- **对这些学习案例进行介绍，以展现围绕不同人权问题采取的行动及遇到的挑战**。学习案例并不是要树立榜样或提供最佳做法（实际上案例反映了不同的企业在理解企业尊重人权的责任时处于不同阶段）。尽管如此，这些案例展现了中国及国际企业处理具体人权问题的方法，包括土著居民权利、工资的集体协商谈判、非歧视原则、外来务工人员以及补救机制等问题。
- **为其他的非商业利益相关者（如学界、民间团体及政府等）提供支持**，增加其对该领域的商业实践及联合国企业与人权指导原则的了解。

在推动中国及全球范围内商界领袖对人权影响的认识及完善该领域的商业实践方面，本报告和本项目贡献了自己微薄的力量。项目团队希望这份报告能够助力在这个问题上的知识建构和行动。

本报告以及所有在项目期间使用及创造的材料，在合作伙伴的网站上均能找到中英文版本。

# 目录

行政摘要 .....	6
第一部分：项目介绍 .....	10
概述 .....	10
目标 .....	10
背景 .....	10
时间安排 .....	12
参与企业和学习案例 .....	13
第二部分：背景及进展 .....	16
概述 .....	16
中国的最新进展 .....	17
联合国框架及指导原则 .....	18
企业尊重人权的责任 .....	21
第三部分：学习案例 .....	27
概述 .....	27
学习案例 .....	28
结论 .....	50
附录：学习案例汇编 [ 可通过网站下载或联系索取 ]	

## 行政摘要

本文件是依题为“中国及全球范围内企业尊重人权的责任”项目编写的报告。该项目旨在帮助参与企业开展有意义的同行间对话，分享企业人权影响方面的对策及做法。项目自2013年6月启动至2014年2月结项，历时9个月。

项目的构思始于中国商界领袖对如何处理企业的社会影响，使之符合国际准则、达到国际期望表现出的浓厚兴趣。共有十家领袖企业参与了项目，其中包括4家中国国有企业及6家总部分布在世界各地的跨国企业。报告的第一部分介绍了项目背景、流程和方法。

项目的重要参考文件是联合国《工商企业与人权指导原则》（“联合国原则”或UNGPs），该文件指导实施联合国《“保护、尊重和补救”框架》。联合国人权理事会所有成员国于2011年6月一致通过了上述指导原则，其中也包括中国政府。项目的第二部分阐述了联合国原则和中国背景，并强调：

- 企业在经营和投资行为中会给人权带来正面影响，也会带来负面影响
- 随着各国经济日益发展并逐渐融入全球市场，企业尊重人权的好处或“商业利益”（business case）日益明显
- 企业能够影响到所有的利益相关者和所有人权
- 人权已有清晰定义，这对于寻求确定性的企业大有益处
- 企业其实已经在解决人权问题，只是并没有使用人权这一概念，且相关行动分散在各个业务部门

项目内容包括一场学习研讨会、项目团队与参与企业的双边会谈以及这份报告的撰写。为便于学习，每个企业都介绍并提交了一个小型案例研究或称“学习案例”以供讨论。讨论反映了多个地区多个行业的多种人权影响。这种多样性再次说明，来自各个行业和地区的企业都必须管理——而且必须主动管理已有的和潜在的人权影响。

企业	行业	学习案例题目	页码
巴斯夫	化工	社区咨询委员会背景下的人权	28
中国五矿	矿业开采	澳大利亚昆士兰州原著民社区协议与监督机制	30
中远集团	海运	将人权融入风险管理体系和公司政策	32
中电投云南国际	水力发电	密松水电站项目及社会运营许可	34
伟创力	电子	解决外来务工人员的人权问题	36
通用电气	综合	解决工作场所的乙肝问题	38
惠普	电子/科技	供应链上的学生工和劳务派遣工	40
壳牌	油气	美国东部的社区申诉机制	42
中钢集团	钢铁	非洲运营中的员工本地化	44
可口可乐公司	饮料	建设中国装瓶系统的集体谈判能力	46

无论是在内部研讨中还是对于将其提供的学习案例纳入本报告，参与项目的企业均表现出开放的态度，我们对此感到高兴。第三部分所分享的案例摘要旨在说明参与企业如何处理各种类型的企业与人权问题，并反映联合国指导原则在预防及应对负面人权影响中作为一个指导框架的作用。

对学习案例和研讨内容进行梳理时，项目团队注意到：

- 为经营活动寻求社会许可时，企业对实际操作中“责任”概念的理解各不相同，而联合国原则能帮助企业统一认识和行动；
- 在中国，尊重人权是可以做到的，也存在典范。越来越多的商界领袖在理解和管理人权影响时表现得见多识广、训练有素；
- 通过与实务工作者讨论真实案例、展示实用对策，可以揭开人权的“神秘面纱”，并揭示相关国际准则在实践中的意义；
- 让专家和权利人参与发展对策和实践方法，是对话和学习案例的共同主题。这个问题需要企业进一步相互学习和关注；
- 参与企业表示，在中国国内得到支持和指导非常重要，且这类支持和指导应由中国的机构开发并提供。

项目团队希望，在推动中国及全球范围内商界领袖对人权影响的认识及完善该领域的商业实践方面，本报告和本项目能够贡献出一份力量。项目团队希望这份报告也能有助于在中国条件下就相关问题加强知识建构和行动。

项目由北京大学国际法研究所，北京融智企业社会责任研究所，Tracktwo（咨询公司）及全球企业人权倡议共同创建。项目得到了巴斯夫股份公司（BASF）、通用电气公司（GE）、壳牌公司（Shell）的慷慨资助。





# 第一部分 项目介绍

# 项目介绍

## 1.1 概述

**“中国及全球范围内企业尊重人权的责任：中国国有企业及各国跨国企业领袖案例学习项目”**自2013年6月启动至2014年2月结项，历时9个月。项目由北京大学国际法研究所，北京融智企业社会责任研究所，Tracktwo（咨询公司）及全球企业人权倡议共同创建。项目得到了巴斯夫股份公司（BASF）、通用电气公司（GE）、壳牌公司（Shell）的慷慨资助。

十家领袖型企业参与了该项目，其中包括4家中国国有企业及6家总部分布在世界各地的跨国企业。该项目旨在帮助参与企业开展有意义的同行间对话，分享企业在人权影响方面的政策及做法。

为便于学习，每个企业都介绍并提交了一个小型案例研究或称“学习案例”以供讨论。项目内容包括一场学习研讨会、项目团队与参与企业的双边会谈以及这份报告的撰写。项目的重要参考文件之一是联合国《工商企业与人权指导原则》（“联合国原则”），该文件指导实施联合国《“保护、尊重和补救”框架》。联合国人权理事会所有成员国于2011年6月一致通过了上述指导原则，其中也包括中国政府。

## 1.2 目标

- 增强中国工商界领袖关于工商企业与人权影响的认识。
- 加强企业对联合国指导原则中“尊重”支柱的领会和理解，以帮助企业在运营中应用这些指导原则（包括风险管理及如何获得社会运营许可等）。
- 加强运营层面对人权问题及应对方式的了解，包括人权政策、人权尽责、补救及利益相关方的参与等。
- 分享项目经验，促进中国背景下对企业人权的理解，推动进一步对话和行动。

项目的目的并不在于树立榜样或提供最佳做法，项目也没有对各个企业提交的案例进行核实；学习案例仅用于支撑项目的讨论和对话。

## 1.3 背景

项目的构思产生于中国商界领袖对如何处理企业的社会影响，使之符合国际准则、达到国际期望表现出的浓厚兴趣；同样，本项目也为总部设在海外的跨国企业提供了同中国企业相互学习的机会。

本项目的伙伴机构和个人都一直在国内外指导企业社会责任和人权工作，如北京大学法学院的人权硕士项目就包含了一门“工商业与人权”的课程，北京融智企业社会责任研究所多年以来也一直和数家大型国有企业进行企业社会责任方面的合作。这两家机构在和中国商界领袖的接触中都注意到，他们对企业与人权问题表现出越来越浓厚的兴趣。

此外，在2013年4月，全球商业人权倡议领导下的多家机构共同在北京举办了名为“全球背景下的可持续商业和投资：权利、风险与责任”的企业界系列会议。关于该系列会议的更多信息，包括日程、材料和报告，请访 <http://www.global-business-initiative.org/work/china/>。大会和圆桌会议讨论中出现的主题包括：

- 中国企业在海外运营和投资时遇到了人权挑战；
- 在联合国指导原则指导下，中国和全球的步调变得更为一致；
- 企业对讨论人权问题产生了真切的兴趣，虽然实际操作中对“企业尊重人权”有诸多不同的理解和问题；
- 企业经营中已全方位纳入尊重人权的一些做法，只不过对这些行动的表述方式经常是业务部门的提法；
- 所有的企业——无论其总部是否在中国境内——都需要在尊重人权及可持续企业实践方面付出更多的努力。

参加系列会议的一些企业代表不仅希望能从整体上了解人权责任，也对在运营实践中遇到的更具体的问题和挑战表现出了兴趣。由于缺少讨论这些问题的平台，本项目的合作伙伴决定携手遴选出一批中国和海外企业来进一步探索企业的人权影响以及联合国指导原则。

## 时间安排

	<p><b>项目开发 [2013年6月]</b> 北京大学法学院、北京融智企业社会责任研究所、Tracktwo咨询公司 及全球企业与人权倡议共同讨论、制定并启动了项目。同潜在参与企业 进行了初步对话。</p>
<p>第一步</p>	<p><b>同参与企业进行双边接洽 [7月/8月]</b> 项目团队和参与企业接洽，以便</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 介绍“企业与人权”；</li><li>2) 讨论并起草学习案例；并</li><li>3) 帮助企业准备学习研讨会</li></ol>
<p>第二步</p>	<p><b>学习研讨会 [9月]</b> 讨论研讨会上获得的经验教训及其对企业实践和策略的启示。 为期一天 的研讨会使参与者有机会相互学习，并得到专家的意见和评价。[研讨会 相关日程和材料可在网上下载]</p>
<p>第三步</p>	<p><b>和参与企业进行双边接洽 [10月/11月]</b> 讨论研讨会的课程及其对企业实践的启示。接洽的内容包括书面反馈、 双边会面、电话讨论及更多的资源分享。</p>
<p>第四步</p>	<p><b>修正学习案例[12月]</b> 一些企业提出修改学习案例以总结学习内容，供未来参考。</p>
<p>第五步</p>	<p><b>项目总结及报告撰写 [1月/2月]</b> 2014年初，项目团队起草了这份报告，并同参与企业保持联系。</p>

## 1.4 参与企业和学习案例

项目共有十家企业参与：**巴斯夫有限公司、中国五矿集团公司、中远集团、中电投云南国际电力投资有限公司、伟创力电子科技有限公司、通用电气公司、惠普公司、壳牌公司、中钢集团以及可口可乐有限公司**。有另外两家来自中国银行业和金融业的公司参与了项目第一阶段关于企业社会责任及尊重人权责任的对话，但最终决定不继续参与项目学习案例的发展。

每个公司都承诺：

- 提供一个“学习案例”以a) 展示企业如何在某一具体情境中尊重人权；以及/或b) 提出一个希望得到其他企业和专家意见或反馈的问题。
- 参加2013年9月在北京举办的一场研讨会；并
- 与项目合作伙伴就学习案例中的人权问题开展对话

企业	行业	学习案例题目	页码
巴斯夫	化工	社区咨询委员会背景下的人权	28
中国五矿	矿业开采	澳大利亚昆士兰州原著民社区协议与监督机制	30
中远集团	海运	将人权融入风险管理体系和公司政策	32
中电投云南国际	水力发电	密松水电站项目及社会运营许可	34
伟创力	电子	解决外来务工人员的人权问题	36
通用电气	综合	解决工作场所的乙肝问题	38
惠普	电子/科技	供应链上的学生工和劳务派遣工	40
壳牌	油气	美国东部的社区申诉机制	32
中钢集团	钢铁	非洲运营中的员工本地化	44
可口可乐公司	饮料	建设中国装瓶系统的集体谈判能力	46

在项目中分享的学习案例代表了企业可能会遇到的多种人权问题。这些案例同时也代表了行业的多样性和地区的多样性——从中国到美国，从非洲到澳大利亚。案例的多样性说明来自各个行业和企业都必须管理——而且必须是主动管理已有的和潜在的人权影响。行业、地区及人权挑战类型的多样性也强化了参与企业的学习活动。



# 第二部分： 背景及进展

# 背景及进展

## 2.1 概述

**企业在经营和投资行为中会给人权带来正面影响，也会带来负面影响：**历史上，人权被看做是国家管辖的事项。然而，在过去的几十年间，人们越来越关注在特定行业中，一些非国家行为主体如何给人权带来正面以及负面的影响。一方面，企业能创造安全和有报酬的就业机会，带来经济增长，推动技术进步以改善生活适量，高效分配稀缺资源（如水资源和能源），但同时企业也会给一系列的人权带来负面影响，包括生命权、参加社区文化生活的权利、健康权、隐私权、言论自由权以及不受歧视的权利。

**随着各国经济日益发展并逐渐融入全球市场，企业尊重人权的好处或“商业利益”**

**(business case) 日益明显：**许多大公司都看清了尊重人权带来的长期商业利益，知道如何尊重人权并向世人展现出来。这些效益包括：更好的风险管理战略、更多融资渠道、更易获得政府合同/许可，改善员工关系，提高员工生产力，提高企业声誉，更易获得供应商、客户及新市场，获得经营的社会许可，避免法律或其他形式的纠纷等。

**企业能够影响到所有的利益相关者和所有人权：**企业能影响到所有的利益相关方，包括员工、供应链/价值链中的工人、企业所在社区以及企业产品或服务影响到的个人和团体。此外，现在已证明企业能够影响到全部类别的人权。当然，根据企业所处的行业或运营环境的不同，一些类别的人权和一些弱势群体的境遇会更加突出。这也是为什么企业需要对自身的人权影响进行定期评估并作出应对。

**人权已有清晰定义，这对于寻求确定性的企业大有益处。**人权不应该被理解为一个模糊的概念。人权是所有个人拥有的基本权利和自由，为让所有人都享有尊严、公平和尊重，实现人权非常必要。《国际人权宪章》和《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利的宣言》是人权原则的基础，得到了国际社会的普遍认可和接受。其中，《国际人权宪章》包括《世界人权宣言》、《公民权利和政治权利国际公约》和《经济、社会和文化权利国际公约》。多年以来，还有其他一系列国际文件对人权进行了更详尽的阐释，涉及许多具体的人群，包括妇女、儿童、移徙工人、残疾人以及土著人民等。

**企业其实已经在解决人权问题，只是并没有使用人权这一概念，且相关行动分散在各业务部门：**在大型企业内部，通常已有相关的政策、程序和体系来应对企业的一些人权影响。例如，医疗与健康部门应对的是医疗权，以及享受良好的工作条件的权利（《经济、社会和文化权利公约》第七条和第十二条）；企业的安全部门应对的是和平集会权、享有人身自由和人身安全的权利（《公民权利和政治权利国际公约》第九条和第二十一条）；人力资源及采购部门需要关注国际劳工组织对企业员工及企业供应链员工的相关标准等。近年来，企业开始整合上述部门和其他业务部门（包括市场营销部门、产品开发部门、企业风险部门、战略部门、并购部门等）的尊重人权工作。



## “企业和人权（BHR）”与“企业社会责任（CSR）”

多年以来，世界各国的企业都在参与企业社会责任（CSR）的相关工作。企业社会责任有许多种形式，但经常让人想到企业核心业务和影响以外的慈善活动，如修建学校、救灾捐赠及志愿项目等。虽然人权的内容已经被纳入企业社会责任框架，比如ISO26000，但我们仍需要更深入地理解核心业务对人权的影响。

企业社会责任通常被视为是锦上添花，或是企业主动为之的慈善行为，是商业利益驱动下的选择和自上而下的举措。相比之下，企业的人权责任（BHR）则是一种基于权利的举措，更加关注企业给利益相关者带来的风险。

从企业与人权的角度来看，负责任企业行为的基础必须建立在对人权的尊重上。尊重人权的最低限度意味着不侵犯人权。这并不是说企业社会责任活动不值得进行，但锦上添花的企业社会责任活动不能替代对人权影响的应对，因为企业社会责任本身并不能建立可持续的社会关系或从社会获得经营许可。最后，企业的人权责任关注各个部门（包括法律、风险、人力资源、采购、销售、商务拓展及政府关系等部门）的影响。因此，比起简单地让企业社会责任部门处理社会问题，企业人权则需要企业做到更好的内部整合和协调。

## 2.2 中国的最新进展

C自从2001年中国加入世贸组织以来，在“走出去”战略支持下，中国的企业在海外的投资运营日益增多。截止2011年底，中国投资的海外企业已达到18000家，分布在177个国家。在投资和运营的过程中，尤其是在治理方法不完善的情况下，这些企业会面临人权影响的挑战。来自投资国当地的社会反应及外部压力都使企业意识到这些挑战亟需应对。

在中国，广义的企业社会责任领域有许多进展，涉及领域包括环境、反腐败、劳工权利、慈善以及人权等。来自国有和私有部门的行为主体积极推动着企业承担其社会责任。大幅增加的企业社会责任及可持续性报告清楚表明了这一点。在2006年，中国仅有19份此类报告，然而到2013年，有超过2000家中国企业发布了社会责任和可持续性报告；许多企业的报告中包括了人权标准及责任的内容。证券交易所一直在推动企业信息披露，并且发布了对此类报告的要求。比如，深圳证券交易所鼓励所有在深交所上市的公司发布企业社会责任报告，并发布了报告的编写指南。2008年，上海证券交易所也鼓励所有在上证公司治理板块和海外上市的公司，以及金融领域的公司发布年度企业社会责任报告。

同样的，国有企业也面临着在经营中承担更多责任的压力。为了回应更高的期待，自2013年起，国务院国有资产监督管理委员会（SASAC）管理的所有国有企业都必须发布企业社会责任报告。国资委在2008年发布了《关于中央企业履行社会责任的指导意见》，为国企履行社会责任提供了指导。同样，中国共产党第十八次全国代表大会也要求国有企业履行社会责任。

2012年，国务院宣布所有重大工业项目须通过社会风险评估，旨在避免可能会影响项目运营的社会事件或不满情绪。许多国际和国内的组织也在同企业界合作，共同回应社会关切。例

如，截止本报告撰写时已有246家中国企业签署了《联合国全球契约》。全球契约中国网络秘书处设在中国企业联合会下，每年都就全球契约十项原则进行中国最佳实践评选，评选内容包括人权、劳工权益、环境保护和反腐等。现已有六家中国企业成为全球契约领导力计划（Global Compact LEAD）会员。一些行业机构也发布了一系列相关标准和指南，：例如《中国工业企业及工业协会社会责任指南》，以及中国纺织工业联合会发布的《中国纺织服装企业社会责任管理体系》（CSC9000T）等。

从上述内容中可见，企业社会责任正越来越多地出现在公众话题和视野中，促使企业达到标准，符合公众期待。要求企业发布报告带来的影响尚不明晰，然而发布报告的强制性一定会给企业施加压力，促使其关注自身影响并采取相应行动。

## 2.3 联合国框架及指导原则

### 概述

如今，对企业涉及人权的行為已有非常清晰的期待和全球接受的标准。历史上对于企业和政府在人权领域的角色并没有清晰的界定。自2011年起，国际社会对于国家和企业的角色开始出现趋同和一致的看法。2011年6月，联合国人权理事会一致通过了由联合国秘书长特别代表约翰·鲁格（John Ruggie）编写的《工商企业与人权——实施联合国“保护、尊重和补救框架指导原则》。这些原则得到了多个成员国的支持，其中也包括中国。”

联合国指导原则建立在2008年发布的联合国《保护、尊重和补救框架》提出的三大支柱基础之上，即

- **支柱一：国家有义务保护人权**，即国家要通过政策、监管和裁判防止第三方包括工商企业侵犯人权。
- **支柱二：公司有责任尊重人权**，意思是工商企业采取行动时应尽到责任（due diligence），避免侵犯其他人的权利，并消除它们参与造成的人权负面影响。
- **支柱三：补救的机会**，即需要让受害者更方便地获得有效司法和非司法救济。

联合国指导原则的通过，让企业在尊重人权方面有了易用、精炼和权威的全球准则。如今的挑战则是如何增强整个企业界对联合国指导原则的意识，并使已有相关政策的企业充分借鉴好的做法。目前，在这个方面已经取得了一些让人欣慰的进展，但企业尊重人权的努力还处于早期阶段。

2011年6月，联合国人权理事会设立了人权与跨国公司和其他工商业企业问题工作组，该工作组由五名独立专家按均衡地域代表原则组成，任期三年。此外，理事会还创建了每年一度的工商业和人权论坛，在工作小组指导下讨论联合国指导原则实施的挑战和趋势，推动工商业与人权相关问题的对话和合作。这些问题包括如何应对特定行业、特定运营环境或特定权利和人群所面临的挑战并发现最佳做法。第二届论坛于2013年12月2日至4日在日内瓦召开，共有来自100多个国家的1500多名代表参加。

## 全球统一认识

联合国指导原则自2011年通过以来，已经被纳入企业责任方面的关键国际准则和指导文件，其中包括ISO26000，《经合组织跨国企业指南》以及《欧盟企业社会责任战略》等。《联合国全球契约》确认这些原则界定了全球契约十项原则中的“尊重”概念。将这些原则纳入国家和国际层面指导文件、政策及其他文书的工作也在加速进展。这些原则使得公众对企业的期待趋于统一，也使企业自身的举措趋向一致。如今，“尊重人权”已经明确成为企业对社会负责的基础。

企业尊重人权在世界各地都有良好进展，包括亚洲。例如缅甸新出台的《外国投资法》要求在申请特定大型环境敏感项目时提交环境与社会评估报告。印度尼西亚资本市场与金融机构监督局要求上市公司就企业社会责任提交报告（包括劳工权益、社区发展及消费者安全等内容）；印度也强制要求一些上市企业按照《国家企业责任自愿指南》提交报告。指南中的第五项原则关注人权问题，并大量借鉴了联合国指导原则的内容。

在中国，许多最新发布或近期更新的行业准则越来越多地借鉴了联合国指导原则的内容，其中包括《中国电子信息行业社会责任指南》（2012）、《中国中小企业社会责任指南》（2013），以及《中国对外矿业投资社会责任指引》（2014）等。

## 联合国资源

[www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/Tools.aspx](http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/Tools.aspx)



### 联合国指导原则简介

这份文件介绍了联合国指导原则的发展历史，简要总结了文件内容，并介绍了负责执行该文件的联合国工商企业工作小组。



### 联合国指导原则全文

《工商企业与人权:实施联合国“保护、尊重和补救”框架指导原则》由联合国秘书长特别代表编写，主要内容包括跨国企业及其他工商企业与人权问题。人权理事会于2011年6月16日的17/4决议中通过了这份指导原则。



### 尊重人权的公司责任：解释性指南

该指南旨在支持实施联合国指导原则，主要关注指导原则中尊重人权的公司责任问题。经与前秘书长特别代表的充分合作下制定的本《解释性指南》，主要内容包括跨国企业及其他工商企业与人权问题。

## 2.4 企业尊重人权的责任

企业尊重人权的责任是联合国框架和联合国指导原则的第二支柱。公司尊重人权的责任现在已经被确立为所有企业必须达到的最基本标准。下文简述了联合国指导原则中企业尊重人权的责任的内容。

### 企业尊重人权的责任如何定义？

- 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（指导原则11）。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》载明的权利以及国际劳工组织《工作中基本原则和权利宣言》中所载明的各项权利。（指导原则12）
- 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。（指导原则13）
- 工商企业尊重人权的责任适用于所有工商企业，无论其规模、所属部门、业务范围、所有制和结构。然而，企业履行这些责任的手段可能因这些因素以及企业的负面人权影响的严重程度而有不同。（指导原则14）



### 企业应该如何履行尊重人权的责任

- 工商企业应制定与其规模和环境相适应的政策和程序以履行尊重人权的责任。（指导原则15）

## 政策承诺的内容都包括什么？

- 政策承诺是一项企业高管作出的公开书面声明，表示企业承诺履行人权责任。这样的承诺会向企业的内部和外部传递出一个信息，那就是企业认为尊重人权是所有情况下的最低要求。（指导原则16a及16b）
- 政策承诺需要让企业内部和外部的相关人士和部门知情。在企业内部，知情范围应包括董事、管理层及各个业务部门（如法务、采购、人力资源、风险管理、战略、销售和市场等部门）的员工。也需要向商业伙伴传达该声明，以使尊重人权成为合作关系的基础之一。指导原则16c）
- 政策承诺需要融入工商企业的各种业务政策和程序中，这些规定和程序应规定个人应如何做才能遵守企业的承诺。企业通常会有许多程序和指南，因此需要审视这些文件并将它们同尊重人权的承诺联系起来。（指导原则16e）

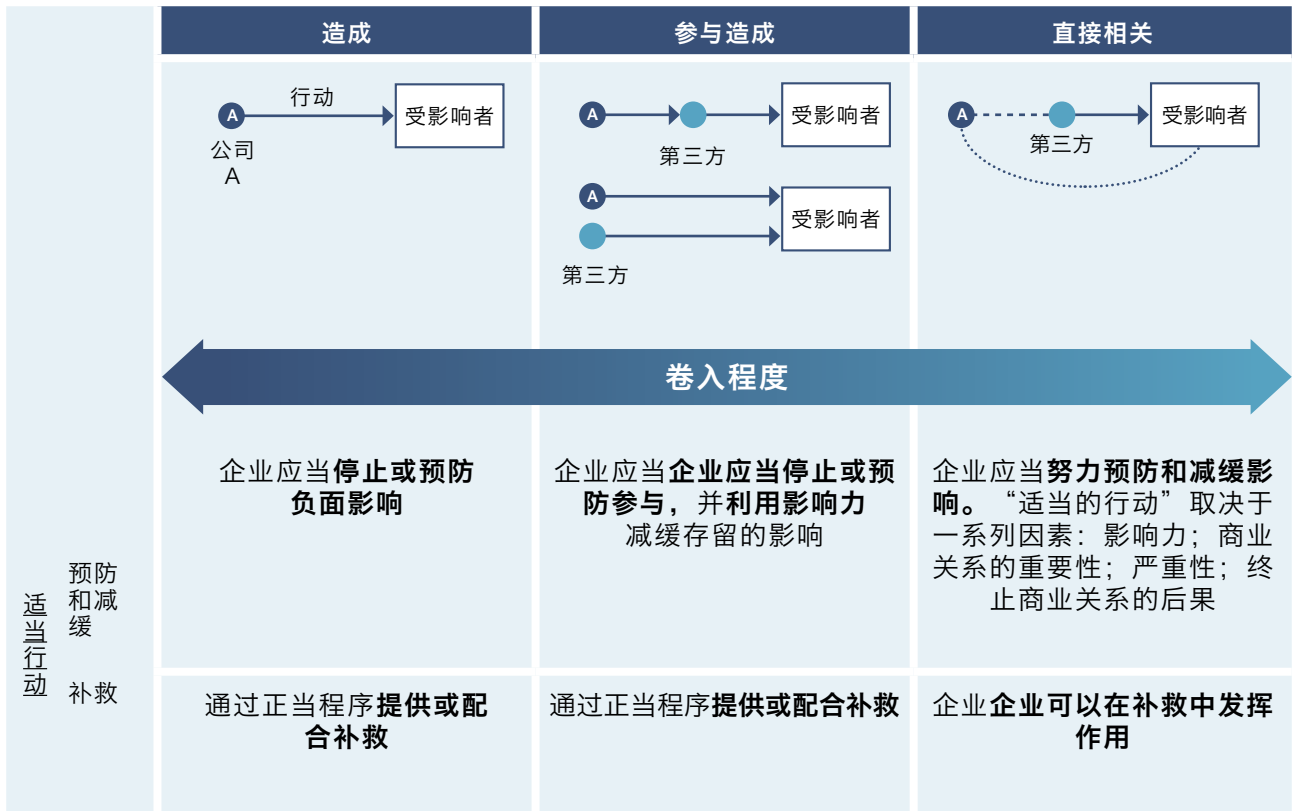
## 什么是“人权尽责”？

- 这一过程应包括评估实际和可能的人权影响、跨部门吸纳（integrating）评估结果并采取行动、跟踪应对措施及通报如何消除了影响。

人权尽责：

- 应涵盖工商企业通过其自身活动可能造成或参与造成的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；
  - 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；
  - 应是持续的，因为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。（指导原则17）
- 工商企业应该认识到，“人权风险”首先应是关于人的风险。把应对人权风险的工作纳入企业风险管理的一部分可能符合情理（企业可以将人权考量融入到现有的管理体系中），但二者是不同的概念。（指导原则17）
  - 发现和评估人权影响的过程应该借助内部和外部人权专家的专业意见。（指导原则18）
  - 要吸纳人权影响评估的结果，工商企业应纳入各相关内部职能和程序的参与，以使得企业的方方面面都能采取适当行动。（指导原则19）
  - 如果工商企业的行为加剧了由商业伙伴（客户、供应商或者合伙人）带来的人权负面影响，亦或是共同造成了负面影响，第一步就是要停止此类行为。类似情形一旦发生，企业应该利用其“影响力”，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，即被认为即存在上述“影响力”。（指导原则19）
  - 企业应跟踪影响评估后采取的应对、纠正或预防措施，确认其有效性。跟踪时应听取利益相关方及受影响的个人和群体的反馈。（指导原则20）

- 工商企业应通过召集利益相关方和/或正式报告做好对外沟通，尤其是在受影响利益相关方或受影响利益相关方的代表提出关切时。沟通可以采取各种形式，包括“个人会面，在线对话，以及与受影响利益相关方进行磋商”等。（指导原则21）



### “补救”是什么，在实践中如何体现？

- 补救是应对已造成的负面人权影响的过程。该过程同人权中的公平和正义原则一致。补救有许多种形式，可以包括道歉、返还、恢复原状、经济或非经济赔偿和惩罚性制裁(刑事或行政的，例如罚金)以及通过禁令或绝不再犯的保证等防止伤害发生。
- 确保有效的补救措施，支持个人表达不满，这些对企业来说是符合情理的举措。这些举措能使企业对自己的行动获得积极、及时的反馈，也能使企业在事态升级前发现并处理问题。
- 工商企业如果造成或加剧了不利影响，则应停止造成或加剧不利影响的行为，然后提供或与商业伙伴共同提供补救。（指导原则22）
- 工商企业应考虑建立“业务层面的申诉机制”，以便为受害者（包括但不限于企业员工）提供直接的补救渠道。（指导原则29）
- 在建立及管理申诉机制时，工商企业应考虑同相关第三方协同合作。（指导原则20）

- 申诉机制对寻求申诉的个人和群体应可信有效。申诉机制应该：
  - 合法：作为该机制服务对象的利益相关方在选择使用该机制时必须能够信任它。确保申诉过程各方不干预其公平行事，通常是建立利益相关方信任的一个重要因素；
  - 方便：在诉诸该机制时面临的壁垒可能包括不知道该机制的存在、语言、识字水平、费用、地理位置和担心报复；
  - 可预见：为使该机制得到信任和利用，应向公众公布其程序，应尽可能遵守每一阶段的时间期限，同时在需要时保持灵活性；
  - 平等：遇到工商企业与受影响利益相关方之间发生投诉和争议，后者往往得不到足够的信息和专家资源，也经常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，影响人们对它的看法，这就很难达成持久的解决办法；
  - 透明：定期向当事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、案例研究或详细披露某些案件处理情况，向更广泛的利益相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保密性；
  - 与人权兼容：申诉往往不是以人权概念提出来的，许多申诉最初不会提出人权问题。尽管如此，如果预期结果对人权有影响，就应确保结果与国际公认的人权相一致；
  - 成为不断学习的源泉：定期分析申诉的频度、模式和原因，有助于实施申诉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；以及
  - 立足参与和对话：就业务层面的申诉机制而言，调动受影响利益相关方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，保证这些群体对机制的利用，同时保证双方对机制的成功有共同愿望。鉴于企业在情理上不能既为投诉对象，又可单方决定投诉结果，所以投诉申诉机制应倾重于通过对话达成解决办法。如果需要裁定，则应由合法和独立的第三方机制提供。
- 工商企业应支持和配合补救程序，包括由政府管理的补救程序。这些程序可以是司法程序也可以是非司法程序。配合也意味着不干涉或妨碍法律程序。



## 冲突及高风险运营环境

不管是在哪个国家，也不论是国有企业还是私有企业，都会遇到高风险的情况。关于此类情况，指导原则23提供了以下指导：

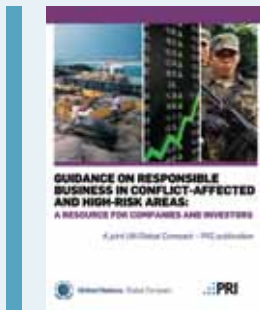
一些业务环境，例如在受冲突影响地区，可能增加企业卷入其他行为者(例如安全部队)的严重侵犯人权行为的风险。工商企业应将这一风险视为是否守法的问题，这是因为治外民事主张以及将《国际刑事法院罗马规约》的条款纳入规定了公司刑事责任的司法区所引发的潜在公司法律责任日益扩大。此外，公司主管、管理人员和雇员也可能对相当于严重侵犯人权的行为负有个人责任。在此类复杂情况下，工商企业应确保它们不会导致情况的恶化。在评估如何作出最佳反应时，它们往往不仅从企业内的专门知识和跨职能磋商中受益，还要与外部的可靠和独立专家进行磋商，包括政府、民间社会、国家人权机构和有关的多利益相关者举措。

下列资源可以为工商企业提供有用的信息和指导，两本书都吸纳了中国工商业领袖的广泛意见。



### 走出海外投资安全的雷区:冲突风险评估与管理

蒋姮，中国经济出版社（2013）



### 在受冲突影响与高风险地区负责任商业实践指南-企业和投资者参考

联合国全球契约组织和负责任投资原则机构联合出版物

# 第三部分： 学习案例及观点

# 学习案例及观点

## 3.1 概述

第一部分中提到，参与项目的企业提交了一些学习案例作为项目研讨材料。无论是在内部研讨中还是对于将其提供的学习案例纳入本报告，这些公司均表现出开放的态度，我们对此感到高兴。这一部分所分享的案例旨在说明参与企业如何处理各种类型的企业和人权问题，并反映联合国指导原则在预防及应对负面人权影响中作为一个框架的指导作用。

在案例学习过程中，企业首先提供一个如何应对人权问题的例子，然后围绕这个案例中出现的负面人权影响、应对方式以及企业层面采取的更大范围内的做法展开讨论。这使得对话能关注真实的挑战，改善企业应对问题的方式。报告接下来会对每个公司所分享的案例进行总结概括，完整版本可在合作伙伴的网站上下载，或可联系我们以获得PDF版本。每个案例摘要的长度为一页，在摘要之前项目团队还会：

- 介绍公司及案例主旨；
- 介绍项目中讨论的联合国指导原则；
- 指出在讨论中涉及的人权类型；以及
- 分享讨论过的关键问题。

**重要提示：**请谨记，案例前的介绍只列出了几项指导原则和概念，但应当把联合国指导原则作为一个有机整体来理解和实施。对人权来说也是如此，因为人权是相互依存、相互联系的。

# 巴斯夫

社区咨询委员会背景下的人权  
中国·南京

## 介绍

巴斯夫是全球领先的化工公司。公司的产品涵盖化学品、塑料、特性产品、作物保护产品以及石油和天然气。巴斯夫分享了一个通过社区咨询委员会（CAP）在其南京合资化工生产基地周边社区触及人权的案例。本案例展示了巴斯夫与利益相关者的交流以及建立沟通机制促成利益相关者沟通其顾虑、问题和要求，以便开展社区与企业之间对话的过程。

## 项目期间讨论的联合国指导原则举例

- 指导原则第17条，要求企业通过人权尽责，包括通过与外部的利益相关者沟通，确认并评估企业活动对人权的实际与潜在影响；
- 指导原则第21条，要求企业“对外公布有关情况，尤其是受影响利益相关者的代表提出顾虑时”；
- 指导原则第22条，要求企业应该提供补救，或在补救问题上给予合作；
- 指导意见第29条，引入了“申诉机制”；第31条，为该机制确定了“有效性标准”。

## 与本案例相关的人权

- 不受歧视的权利；
- 健康权；
- 工作权；
- 适足生活水准权；
- 言论和表达自由权。

## 项目期间的讨论要点

- 南京基地的社区咨询委员会是如何建立的，公司里有哪些人是其成员？
- 举例说明由社区咨询委员会提出的项目影响，以及这些问题是怎么解决的？
- 巴斯夫是如何应对那些不能独自解决的问题的？
- 社区委员会在多大程度上满足了《指导原则》规定的申诉机制“有效性标准”？



## 巴斯夫

### 公司案例摘要



扬子石化—巴斯夫有限责任公司(BASF-YPC) 是巴斯夫和中国石油化工股份有限公司(中国石化) 共同出资建设的一体化石化生产基地, 双方各持该合资企业的一半股份。2005年, 巴斯夫委托德国技术合作公司(GIZ, 原为GTZ) 进行独立调查, 提供有关该生产基地对南京市及周边地区环境、社会经济和经济影响的评估。南京市的政府成员、当地社区和巴斯夫员工接受了访问。评估发现其积极影响包括为当地创造就业岗位以及在当地业务合作伙伴中采用一流的安全标准。该评估也发现了负面影响, 包括施工和运输期间的粉尘和噪音、当地社区对应急响应的担忧以及排放对健康和农业的影响。

为了应对生产基地附近社区提出的挑战, 巴斯夫运用了特定工具: 社区咨询委员会(CAP)。CAP应建立开放、坦诚的对话机制, 为巴斯夫生产基地周围的社区提供直接参与的机会, 同时让巴斯夫得以更好的回应社区的期望。CAP一般包括10至30名成员, 代表了社区中不同方面的人士。这为生产基地的管理层了解社区的观点提供机会。截至2012年, 巴斯夫已在全球设立了78个CAP, 大多数都设在规模较大的生产基地。

在南京, 从生产基地施工初期, 合资公司就定期召开CAP会议。2009年, 大约16名CAP成员和公司管理层开始讨论计划中的大检修和扩建项目的细节。讨论旨在提供项目工期、时间期限以及环保和安全方面的预备措施等信息, 重点是排放计划和改进。CAP成员还对公司的责任关怀举措以及加强应急合作提供了一系列建议。

CAP可成为操作层面上的申诉机制以回应社区顾虑。《指导原则》阐述了有效的申诉机制的标准, 但需要细致设计方可符合这些标准。仅有CAP并不足以符合有效社区申诉机制的所有标准。就这一点而言, 巴斯夫希望不断改善, 并向其他企业和民间团体学习。

CAP在有关促进个人/社区知情权以及处理顾虑/不满两方面的好处是互相关联的——CAP就是试图在顾虑升级成为不满之前, 提供一个沟通问题、了解信息的平台, 来解决当地社区关心的问题。

总而言之, CAP是巴斯夫人权尽职调查流程的重要补充。此外, 这些开放、透明的定期对话还帮助巴斯夫与生产基地周边的社区建立了紧密的关系。事实上, CAP是巴斯夫确保其运营许可的最强大工具之一。



# 中国五矿

原住民社区协议与监督机制  
澳大利亚·昆士兰

## 简介

中国五矿集团公司（简称“中国五矿”）以金属及矿产品勘探开发、冶炼加工、贸易流通为核心主业。在如何解决澳大利亚昆士兰的世纪（Century）矿区对周边原住民社区的影响上，中国五矿提供了一个范例。金属矿业集团（MMG）是中国五矿全资控股的五矿资源有限公司。本案例的研究重点是企业、政府和四个原住民社区之间的协议以及贯彻协议的机制。另外，本案例还表明了促进并指导与社区之间沟通的正式机制的价值。

## 项目期间讨论的联合国指导原则举例

- 指导原则第12条，指出企业应该处理其对于所有人权的影响，并且应当适当考虑采取补充标准（包括与原住民相关的标准）；
- 指导原则第18条，指出企业应当在确认并评估人权影响时与利益相关方和受影响的社区进行联系；
- 指导原则第19条，强调相关企业职能和程序对消极人权影响评估结果作出共同反映的重要性；
- 指导原则第22条，指出企业应该提供补救，或在补救问题上给予合作；
- 指导原则第29条，引入了“申诉机制”；
- 指导原则第31条，列出申诉机制的“有效性标准”。

## 与本案例相关的人权

- 不受歧视的权利；
- 工作权；
- 适足生活水准权；
- 言论和表达自由权；
- 原住民权利。

## 项目期间讨论要点

- 原住民都提出了哪些人权受影响的例子，这些问题都是如何解决的？
- 企业是否已经，或者计划去审查针对《指导原则》设定的申诉机制有效性标准的上诉机制？
- 鉴于“国家的保护义务”，当地政府应起到什么作用？
- 该公司在澳大利亚的经验是否已经应用到在其他国家或地区的业务中，如果是，是如何应用的？

## 中国五矿

### 公司案例摘要



中国五矿在澳大利亚的世纪（Century）矿区坐落于原住民社区附近，如何尽可能减少资源开发对当地社区和环境的负面影响，使原住民从公司运营中获益，并增强其内生能力，促进可持续发展，从而使公司和当地社区长期和谐共生，是中国五矿面临的重要人权挑战。此外，企业在原住民的土地上运营，需要与原住民正式签署土地使用和利益分配的协议。

《海湾社区协议》是1998年由世纪矿区、昆士兰州政府以及当地4个原住民社区共同签订的三方协议，旨在为当地提供教育、培训和就业机会，并对当地的原住民文化和环境进行保护。该协议内容包括：保证原住民尽可能参与到矿区运营工作当中；不侵犯原住民住地；全力保护自然环境和自然资源；明确并保护原住民文化区域；保证原住民所享有的健康标准、受雇佣比例、受教育机会等达到澳大利亚平均水平。

为监督《海湾社区协议》的执行情况，由来自四个原住民所有权团体、世纪矿区及昆士兰政府各自的代表组成了世纪联络咨询委员会（CLAC），按季度召开会议。2012年，CLAC委聘昆士兰大学的矿业社会责任中心（CSRMC）协助开展了《海湾社区协议》15年回顾。CLAC完成回顾后为三个订约方分别制定计划，以协力达成协议所订明的承诺，并为实现协议的理想目标做出贡献。

MMG认为，尊重人权的的管理对其运营非常重要，因而开发了公司范围内关于社会和人权问题的管理系统——“社区关系管理系统”，该系统是公司“安全、健康、环境和社区管理系统”的一部分，并融入了MMG的整个管理系统。社区关系管理系统中正式设立了申诉机制，在企业内部通过层级运行。申诉机制包含社区代表和社区问题管理委员会，可实现个人直接参与，提供了登门拜访、热线电话、邮件、信件等各种投诉渠道，由系统软件对收到的正式和非正式投诉进行记录、分类、优先排序、管理、追踪。由此，当出现违反《海湾社区协议》的情况，或原住民权利受到损害时，均可通过该申诉机制实现补救。监督机制与申诉机制共同保证了《海湾社区协议》的落实及原住民权益的维护。

为提升矿山可持续发展能力，2012年，Century矿山重新设计了其培训和就业计划，针对关注范围、原住民培训和就业的责任、培训范围等方面进行了调整。MMG通过开展包括算术和读写能力支持、社区参与、培训与发展援助和有针对性的就业机会等的计划来扩大Century矿山的原住民参与度。MMG投资于社区居民的技能提升，在公司经营矿山毗邻的社区和高等院校对当地民众和毕业生进行培训，同时，Century矿山运营部门提供的监理培训为潜在和在职的监理人员(包括原住民员工)提供了获得正式资格证书的机会。



# 中国远洋运输总公司

将人权融入风险管理体系和公司政策  
集团的程序和体系

## 简介

中远集团是以航运、物流码头、修造船为主业的跨国企业集团，年货运量超4亿吨，远洋航线覆盖160多个国家和地区的1500多个港口。本学习案例涉及该公司如何在公司内部开始处理人权问题；以及该公司如何开始将人权问题处理程序规范化。本案例显示了在公司内部进行人权风险识别和能力建设的重要性，这些都是防止出现或者处理实际或潜在负面人权影响的方法。

## 项目期间讨论的联合国原则举例

- 指导原则第12条，指出工商企业必须尊重人权，在最低限度上，可理解为《国际人权宪章》所表达的权利以及国际劳工组织《工作中基本原则和权利宣言》中规定的各项基本权利原则；
- 指导原则第17条，指出企业应将人权尽责纳入到当前的风险管理体系中，还应将“人权风险”视作对权利拥有者的风险；
- 指导原则第20条，指出企业应查证其应对负面人权影响的政策是否有效；以及指导原则第21条，指出企业应对他们针对利益相关方采取的措施负责。

## 与本案例相关的人权

- 不受歧视的权利；
- 工作权；
- 和平集会和结社的权利；
- 适足生活水准权。

## 项目期间的讨论要点

- 风险制图和风险矩阵是如何处理人员和企业面临的风险的？
- 如何利用《全球报告倡议》的指标和报告帮助企业高管做出内部承诺？
- 在本行业内，何种歧视是最难处理的？
- 供应商的人权需求与培训的详细内容是什么？
- 在确认和管理人权影响时，企业如何与外部的利益相关方进行接触，并借用外部相关专业知识？



## 中国远洋运输总公司

### 公司案例摘要



2001年，中远就建立起包括国际环境管理体系、职业安全卫生管理体系在内的综合管理体系，成为中国国内首家获得三大管理体系认证的企业。人权风险评估是为了确认、理解和管理企业活动对人权的影响。中远集团按照ISO26000及国际人权公约的要求，采用全面风险管理的方法。

中远在流程管理层面从影响程度、发生概率和应对难度三个维度，对人权的风险事件进行系统打分评价，对所获风险量值进行排序，确定最大的风险，建立风险矩阵并采取应对措施进行管理。进而从项目层面进行人权风险评估，在确认、防止和管理（潜在的）负面人权影响的同时，预见并发现（潜在的）积极的人权影响和机遇。

中远集团建立人权绩效指标体系，作为其可持续发展指标体系的一部分，每年按照GRI（全球报告倡议）的要求进行人权指标披露。指标每年经过评审不断完善，比较全面地反映了各相关方所关注的人权风险。

在投资和采购中实行人权尽职调查，避免同谋，并采取措施处理人权申诉，开展供应商人权培训和教育，避免供应链上的人权问题损害自己声誉，并促进价值链社会责任。

制定反歧视政策、制度，及消除就业和职业歧视等政策，并建立有效的监察机制确保非歧视原则在所有经营活动中的贯彻落实。当发生歧视时，能够提供申诉渠道。

其他方面亦有努力：结社自由与集体协商、禁止使用童工、反对强迫劳动和强制劳动、保安保卫工作中关注人权、尊重和维护原住民和本地员工权利、通过对员工职业发展、生活、家庭、精神文化等的关爱，尊重和员工的薪酬福利、医疗健康、家庭等权利，使员工享有体面的工作环境和有尊严的生活，并提供了申诉渠道。



# 中电投云南

密松水电站计划、移民安置和企业经营的社会许可  
中国云南与缅甸

## 简介

中电投云南国际电力投资有限公司（简称中电投云南国际），是中国电力投资集团公司（简称中电投）的全资子公司，目前主要承担缅甸伊洛瓦底江上游水电项目的开发建设、运行和管理任务。在本项目中，中电投云南提交了有关密松水电站项目的案例，但2011年该项目被缅甸政府宣布搁置。本例表明了企业虽会具有经营的法律和政治许可，却未必能够具备来自利益相关方的社会许可。本项目关注该企业已经做了的工作和应该做的工作。

## 项目期间讨论的联合国指导原则举例

- 指导原则第18条，指出企业应确认并评估实际或潜在的负面人权影响，以及在这一过程中应当（a）借助内部和/或外部人权专业知识；（b）与可能受影响的团体和其他利益相关方进行切实磋商；
- 指导原则第22条，指出企业应当建立或参与有效的、操作层面的申诉机制；指导原则第29条，提出申诉机制“有效性标准”；
- 指导原则第23条的评论，指出在一些经营环境中，如受冲突影响的地区，企业“卷入”其他行为者的严重侵犯人权行为的严重风险可能增加。企业应将这一风险视为守法的问题；
- 若干条与“国家保护责任”相关的指导原则，即联合国“保护、尊重和补救”框架的第一支柱。

## 与本案例相关的人权

- 见解和表达自由权；
- 原住民权利；
- 自由参加社会文化生活权；
- 工作权；
- 适足生活水准权。

## 项目期间的讨论要点

- 与社区的磋商是如何进行的？本可以有哪些改善，包括在第三方的参与方面？
- 存在哪些社区可以利用的申诉机制的机会？企业如何确认该申诉机制的有效性及其本可以如何改进？
- 企业如何处理或本应如何处理该国内部的冲突？
- 除了法律许可，企业应如何改进才能获得经营的社会许可？

## 中电投云南

### 公司案例摘要



伊江上游水电项目位于伊洛瓦底江上游密支那以上河段，总投资约300亿美元，特许经营期50年。伊江上游水电项目的移民总人数约1.8万，移民被缅甸政府以非市场交易的方式行使征收权而被迫搬迁。2011年9月30日，缅甸民主化后的新一届总统吴登盛单方面宣布在本届政府任内搁置兴建位于伊江上游克钦邦的密松水电站项目。中电投云南国际遭受了巨大损失和负面影响。

搬迁后移民的传统生活方式将被改变。如何解决好移民安置及其生计问题，切实尊重和保障其生存权、发展权、财产权、知情权、参与权、获得救济的权利等，是公司面临的最重要的人权挑战。此外，由于缅甸宗教和文化的多元化和复杂性，以及当地长老和宗教领袖的重要社会影响力，在项目建设规划与移民搬迁过程中，企业还需重视当地风土人情、传统习俗、生活方式。此外，受缅北战事的影响，中电投云南国际在缅投资的人权挑战更加复杂化。

企业按照政府政策和标准组织实施项目。中电投云南国际充分借鉴了世界银行、亚洲开发银行和中国水电移民安置的成功经验。

为了解决移民的生计问题，公司直接向移民发放了果园及经济林地补偿约40亿缅币，以及生活补助、口粮、21英寸彩色电视机和相应生活必需品等，同时，公司还为移民新开垦了440英亩土地，发放了土地整理费、稻谷种和化肥。公司在密松水电站坝区5个村、410户、2146人的移民安置工作方面投资超过了2500万美元。

公司也从中吸取了经验和教训，包括：（1）**利用国际准则**：公司借鉴联合国全球契约推出的《在受冲突影响与高风险地区负责任商业实践指南》等国际准则，为公司的风险管理提供指导。（2）**多方合作**：与国际NGO、商会、民间组织等方面展开合作与对话。（3）**借鉴跨国公司成熟经验**：通过学习其他跨国公司的管理制度和经验，推动在中国“走出去”企业中建立“合规”的内控机制。（4）**关注社会许可**：公众意见体现了不同利益相关方的期待和诉求，在一定程度上是外国企业进入当地发展的“社会许可证”，对投资和运营的长期影响巨大，因而除法律及政治许可外，企业还需重视获取社会许可。（5）**人权尽责**：在项目前期，除了水利水电工程要求的社会经济和环境调查外，还应对缅甸遵守人权的情况及政治风险进行评估或尽职调查，以制订风险防范及应对机制。（6）**权利救济机制**。企业将持续建立和完善有效的权利救济机制，因为对各种人权的尊重可以在保障其申诉权的基础上得以实现。



# 伟创力国际

解决外来务工人员的人权问题  
中国·珠海

## 简介

伟创力是一家领先的端到端供应链提供商，专注于提供全套设计、工程和制造服务，服务行业包括航空与国防业、汽车行业、计算机行业、消费品行业、工业、基础设施行业、医疗行业、能源与移动设备行业的制造商。本案例涉及伟创力如何处理在中国珠海工厂里外来务工人员的人权问题，以及如何满足他们的需求；阐述了企业如何审视其自身的制度和行为，以及如何与外部的利益相关方响应和支持公司的做法。

## 项目期间讨论的联合国指导原则举例

- 指导原则第18条，指出企业应确认并评估实际或潜在的负面人权影响，以及在这一过程中应当（a）借助内部和/或外部人权专业知识；（b）与可能受影响的团体和其他的利益相关方进行切实磋商；
- 指导原则第19条，提出了“造成”、“加剧”和“直接关联”的概念；
- 指导原则第22条，指出企业应当建立或参与有效的、业务层面的申诉机制，指导原则第29条，提出申诉机制的“有效性标准”；
- 指导原则第24条，指出有必要确定消除实际和潜在的负面人权影响的轻重缓急，以及工商企业首先要防止那些最严重的影响，否则，反应迟缓将导致无法补救的影响。

## 与本案例相关的人权

- 工作权；
- 适足生活水准权；
- 健康权；
- 受教育权；
- 休息和闲暇的权利，包括工作时间有合理限制和定期带薪休假的权利；
- 组织和参加工会的权利。

## 项目期间的讨论要点

- 企业如何避免加剧对人权的不利影响，以及如何通过伙伴关系建立支持体系？
- 举例说明外来务工人员都提出了哪些具体问题和事项，企业在实际中又是如何解决这些问题的？
- 有哪些现存的结构性问题对外来务工人员产生了负面人权影响？企业如何处理？
- 企业在多大程度上满足了联合国指导原则设定的申诉机制有效性标准？



## 伟创力国际

### 公司案例摘要



伟创力在中国有10万余员工，其中90%是外来务工人员。公司为员工提供了在安全、有尊严、有回报的环境中工作的机会。然而，外来务工人员是一个人权极易遭到践踏的群体，经济方面也常常处于窘境。纵观整个行业，尽管工作环境可能导致精神问题和发展瓶颈，但能够充分获得健康和教育服务的外来务工人员少之又少。

近几年，非政府组织和新闻报道都呼吁社会关注全球电子行业中外来务工人员的状况问题。从巴西到中国的公司，企业员工因工作环境恶劣、自杀、集体协商途径不足、实际工资和最低生活所需工资差距不断加大而备受关注。中国的户口制度更是在家庭生活和心理健康方面造成特殊挑战。为了让家人继续享有仅限于出生地范围内的基本权利和服务，工人一般都别无选择，只能离开家人和孩子，只身前往城市打工。

发现和管理问题并非一朝一夕便能完成，改善需要过程。在了解上述劳动问题的情况下，公司将企业社会与环境责任（CSER）计划纳入了企业制度框架，以确保包括外来务工人员在内的所有员工的人权都受保护和尊重。此前数年，公司发现并改善了多个方面存在的问题，改进包括更新设施——例如宿舍和生活便利设施；还包括文化建设——改善主管和轮班工人之间的关系。

员工的精神健康一直是伟创力面临的一个重要人权挑战。为评估情况，伟创力对员工、非政府组织和一些外来务工人员问题方面的专家/作者进行了调查，调查发现，当今外来务工人员的期望呈多样化趋势，程度远远超过以前。他们不再只满足于每个月收入多少，其他方面也有期望，例如职业、精神和社会生活。这就更说明了要重视工人的所有权利和生活的方方面面。

为进一步处理向员工提供充分的精神健康服务的问题，伟创力还与致力于外来务工人员问题的北京市非政府组织协作者社会工作发展中心（CCCCF）开展合作。从2009年开始，伟创力就提供种子基金，帮助CCCCF在华南经济枢纽——广东省的珠海新青工业园建立珠海协作者社会工作教育推广中心（SWEDCF）。该中心是首家在中国大陆正式注册、由私有企业资助、受中国政府支持的非政府组织，提供社会福利问题的咨询服务、法律援助和外来务工人员培训服务，并为外来务工人员的子女免费提供教育和娱乐计划。

这类活动非常有价值，它使企业有机会在当今挑战的背景下，交流如何改善既有的内部制度和程序。中国工业如要继续前进，关键是确保有正确的领导、正确的远见和长期承诺，清楚掌握整个社会的趋势。

将来，伟创力将与利益相关方、政府、社区合作伙伴和私有企业合作，努力将这一模式复制到中国其他地区。



# 通用电气

解决工作场所的乙肝问题  
在华独资与合资企业的经验

## 简介

通用电气（GE）是全世界最大的、多元化的基础设施和金融服务企业。其产品和服务涵盖航空发动机、发电机、油气生产设备、家用电器、医学成像、企业和消费者金融、工业产品。在中国，通用电气通过70多家中外合资企业和外商独资企业来开展运营。通用电气中国共有约1.7万名员工。通用电气的案例显示了企业如何在工作场所解决员工健康问题和乙肝问题。

## 项目中讨论的工商企业与人权——实施联合国“保护、尊重和补救”框架指导原则举例

- 指导原则第12条，概述了全面处理各项人权问题的重要性。比如企业在处理一项人权，如“健康权”时，还应考虑其它可能受影响的权利，如隐私权和非歧视的权利；
- 指导原则第18条和第19条，指出企业在确认并处理负面人权影响时，应当借助必要的内部和外部专业知识；
- 指导原则第19条评论，指出当企业造成负面人权影响时，应采取必要步骤，消除或防止此类影响；
- 与“国家保护责任”相关的指导原则——联合国框架的第一支柱。

## 与本案例相关的人权

- 非歧视的权利；
- 任何人不得任意干涉他人隐私；
- 工作权；
- 最低生活保障权。

## 项目期间的讨论要点

- 在招聘环节的体检筛查中，企业如何平衡员工和未来员工的隐私权与非歧视的权利？
- 在提高对乙肝的意识和提供支持方面，社会起到了什么作用？
- 疫苗计划的下一步是什么？在乙肝和工作场所健康问题上，更广泛的注意事项是什么？
- 企业如何看待该计划的可拓展性？
- 在通用电气应对乙肝的问题上以及其他公司在非洲应对艾滋病的问题上可作何比较？有何经验可借鉴？





乙型肝炎是一种病毒性肝炎。据世界卫生组织发布的数字，全球约有20亿人感染了乙肝病毒，其中超过3.5亿人罹患慢性乙肝。在中国，乙肝患者在生活的很多方面都常常遭受歧视——学习、工作、外出就餐、恋爱等等。近年来，很多报刊都对乙肝患者的困境给予了大量关注，一些乙肝公益组织也建立起来。鉴于中国乙肝问题的严重程度，许多内资企业和跨国公司纷纷采取措施减少病毒在企业内部的传播。

应对工作场所的乙肝问题涉及几项基本人权。首先，为保障员工健康权，许多社会项目通过推动医疗创新、发起治疗计划、增加医生和医院的数量以及探索其他的方法和过程，应对健康问题和疾病。第二，出于对工作权的追求，需要农场、商店和工厂为人们提供工作机会，使他们能够在商业中运用并培养技能，创造产品和服务，并赚取合理的工资。创造并提供持续的工作机会对于构建繁荣有序的社会结构至关重要。人们享有免受歧视的权利，这意味着人们不应因为自身不可分离的特征或其他特征——就本例而言是患有可治愈的疾病——而遭受不公正待遇，况且乙肝病毒感染者还受到法律的明文保护。最后，在任何工作场所的治疗计划中，隐私权必须与上述其他人权相平衡，从而使寻求救治的员工免受攻击或不公正待遇，保证他们的健康状况免遭不适当的泄露。

2007年5月，卫生部和人社部共同下发了《关于维护乙肝表面抗原携带者就业权利的意见》，于2007年5月18日生效。根据该《意见》，各级劳动保障和卫生部门应保护乙肝表面抗原携带者的就业权和隐私权。（乙肝表面抗原是一种蛋白质抗原测试，用于判断个人是否为乙肝病毒携带者）。《意见》指出：“保护乙肝表面抗原携带者的就业权利。除国家法律、行政法规和卫生部规定禁止从事的易使乙肝扩散的工作外，用人单位不得以劳动者携带乙肝表面抗原为由拒绝招用或者辞退乙肝表面抗原携带者。严格规范用人单位的招、用工体检项目，保护乙肝表面抗原携带者的隐私权。用人单位在招、用工过程中，可以根据实际需要将肝功能检查项目作为体检标准，但除国家法律、行政法规和卫生部规定禁止从事的工作外，不得强行将乙肝病毒血清学指标作为体检标准。”

通用电气要求所有新员工接受入职体检。在2007年5月禁止乙肝表面抗原检查的通知出台之前，通用电气要求所有新员工进行抗原检查。但检查结果呈阳性并不会影响候选人的就业前景，除非候选人患有慢性乙肝，无法安全履行工作职责。但是，在公司法务部门告知医疗部门该政策相关内容后，公司立即停止了入职前对乙肝抗原的检查。

通用电气中国医疗主任吴瑾不禁问道：“为何不更进一步，向所有员工提供乙肝疫苗，让他们自愿选择接种呢？”2008年2月，吴瑾向通用电气中国人力资源委员会提出了这一建议。委员会表示赞同，但担心成本过高。吴瑾又向公司领导层提议，最终，2008年初，公司同意为这一计划初步斥资25000美元。

任何疫苗接种计划中，采取适当的流程、确保员工知情并自愿参与都是其中之关键。公司医疗和法务团队制作了情况说明书和同意书，同意书由所有参与计划的员工签署。记录显示，在3212名最初参与计划的员工当中，有2569人——也就是80%——完成了整个接种过程，约占通用电气中国员工总数的21.6%。计划总共支出4万美元，其中大部分用于购买疫苗。通用电气制定和实施乙肝病毒疫苗接种计划，无论在健康、信誉和削减成本方面，为公司和员工都带来了许多好处。其他公司，甚至政府，都可以通过提供类似计划获益。



## 惠普

学生工和劳务派遣工权利保障  
中国供应链中的制造商

### 简介

惠普是一家全球领先的产品、技术、软件、解决方案及服务供应商，其客户既有个体消费者，也有中小型企业及大公司，还有政府、医疗及教育机构等客户。本案例关注于制造商供应链里学生工和劳务派遣工的权利，因为他们是易受侵权危害的群体。本案例概述了惠普如何在学生工和劳务派遣工权利保障方面为供应商建立指导和监督制度，以解决可能造成的人权影响。

### 项目期间讨论的联合国指导原则举例

- 指导原则第16条，指出企业应当将政策承诺传达给供应商和合作伙伴，并且通过操作上的指导支持这些政策的落实；
- 指导原则第18条，指出需要借助内部和外部的的人权专业知识，并且与潜在受影响的群体进行切实磋商；
- 指导原则第19条，指出需要各部门共同作出反应，并且建立适当的监督机制；
- 指导原则第20条，指出需要使用定量和定性指标来跟踪尽责对策的有效性。

### 与本案例相关的人权

- 不受歧视的权利；
- 健康权；
- 适足生活水准权；
- 获得公正合理的报酬权；
- 受教育权。

注：本案例中还涉及企业在人权方面为员工提供培训的问题。

### 项目期间的讨论要点

- 企业首先是如何发现这个领域存在的问题的？
- 在建立供应商承诺和协调方面，是否有挑战？有何挑战？如何克服？
- 现在或者将来，企业是否和供应商共同审查当前的申诉机制是否满足指导原则中设定的申诉机制“有效性标准”？



## 惠普

### 公司案例摘要



惠普拥有业内最广范的供应链，包括1000多家生产型供应商和数以万计的非生产型供应商，覆盖45个国家和地区。惠普注意到，中国的厂商越来越多地使用学生工和劳务派遣工，从事所谓临时性、辅助性、替代性工作。学生工和劳务派遣工是中国劳动力队伍中两大比较弱势的群体，他们职场经验有限，缺乏外界扶持。处于弱势地位使得他们的权利更容易受到侵犯；因为害怕受到消极反馈，他们不得不违背意愿工作、长时间加班或在不健康或不安全的条件下工作。

为积极处理学生工和劳务派遣工遇到的人权问题，惠普为在中国运营的供应商制定了新指南和考评程序。新指南是信息技术行业内的第一部相关规范。新指南是在惠普与利益相关方包括瑞联稚博（CCR CSR）等商讨后制定的。

在制定学生工和劳务派遣工指南之前，惠普邀请职业培训学校教师及政府参与相关活动。首先对教师进行劳工权利培训，这样教师便可以在学生实习前，告知学生自己享有的权利并提供相关培训。惠普同时邀请政府参加供应商峰会并发表演讲，分享政府对劳工权利的看法，还听取了其他方面的观点。

该指南强化了政府的监管要求，并对供应商提出法规以外的期望。除了要求供应商提供公平薪酬和有关保险外，惠普的指南着重强调以下几点：

- 学生工和派遣工可以在提出合理通知后随时离岗，不必担心受到不利影响，并且还必须能够使用可靠的、无报复威胁的申诉机制。
- 强化法律法规关于学生工和派遣工法定工作年龄、工作环境、工作时间及合同和雇用限期的规定，且惠普指南规定学生的工作时间低于法定时间。
- 惠普指南规定了可接受的学生工用工比例，以确保生产设施中的直接用工主要由全职工人组成。
- 学生工只能从事对其正在攻读的第一学位有相关的工作。

为推行这些做法，惠普召集供应商、业界同行、非政府组织、政府官员及学者举行了圆桌讨论会，推动他们对该议题的讨论，促使电子行业积极转变。惠普根据讨论中了解到的情况进一步修订了指南。

除了教育和培训外，监督和强制执行也是惠普供应商管理原则的基本组成部分。惠普将要求供应商定期提供上述类型工人的详细情况，通过详细的现场审计核查供应商的表现，包括进行学生工访谈和在KPI指示有风险时进行评估。惠普意识到推行这些标准的必要性，因此直接与其它主要品牌和电子行业公民联盟（EICC）合作，将这些规定纳入标准的行业审计协议。



# 壳牌

## 社区投诉机制

美国·阿巴拉契亚地区

### 简介

壳牌是一家全球化的能源和石油化工集团，总部位于荷兰海牙。壳牌上游业务部门负责勘探和开采石油和天然气资源；下游业务部门负责全球范围内的提炼、供应、交易和运输，同时生产和销售一系列产品，并为工业客户生产石化产品；项目和技术部门负责壳牌主要项目的交付，并推动研究和创新，提供技术解决方案。壳牌提出了一份公司如何与各方利益相关者进行沟通的学习案例，并介绍了公司在美国东部阿巴拉契亚地区处理投诉事件的情况。公司回顾了投诉机制的建立过程，如何将最初一个非正式程序努力打造为具有国际水准的机制。该学习案例还体现了行业联合会和同业互查/学习的价值。

### 项目期间讨论的联合国原则举例

- 与人权尽职及同利益相关方和受影响人群开展磋商的相关原则；
- 第22条原则，规定工商企业必须提供补救，或在补救问题上给予合作；
- 第29条原则，规定建立“申诉机制”；以及
- 第31条原则，为该类机制规定“有效性标准”。

### 与本案例相关的人权

- 持有见解和表达自由的权利；
- 适足生活水准权；
- 健康权；以及
- 参加社会文化生活的权利。

### 项目期间的讨论要点

- 欲建立投诉机制，如何保证高级管理层的内部支持？
- 壳牌如何在发展投诉机制的过程中确保产业界团体的参与？
- 联合国《工商业与人权》指导原则第31条的有效性标准是如何在投诉机制中得到体现的？

## 壳牌

### 公司案例摘要



壳牌阿巴拉契亚项目位于美国东部一块重要油气盆地——马塞勒斯页岩带，附近多为乡村地区，人口密度适中。因为使用水力压裂开采岩层中的“非常规”天然气，壳牌阿巴拉契亚受到广泛关注，媒体曝光度很高。壳牌阿巴拉契亚项目始于2010年，随着非常规业务的发展，作业量稳步增加，与此同时壳牌也遭遇了社区反应的诸多问题，如运输增加导致扬尘的申诉，以及与产权人之间的租赁纠纷等。

据推算，该范围内有愈百万利益相关者、近700个市镇政府和约1500个社区。在宾州一些地区，施工项目与人口密集区域临近。利益相关者群体差异及地域差异巨大，又进一步加剧了环境复杂性。

2010年，壳牌收购伊斯特资源公司（East Resources）时，该公司已经投产，当地居民反映了诸多问题并提出投诉。由于伊斯特公司并没有一套有效的系统来处理社区反馈，壳牌投入了大量的时间应对这些问题。

2012至2013年间，壳牌阿巴拉契亚项目加入了一项由国际石油行业环境保护协会（IPIECA）发起的申诉解决机制试点研究。该研究旨在了解和提高申诉机制在石油行业上下游业务中的作用。

社区反馈计划（CFP）是利益相关者参与的多种方法之一，其他定期与社区成员互动的途径还包括集会、开放日、实地考察、利益相关者会议、个人家访、协助居民申请社会投资资金、与镇长和县长保持沟通等；在钻探、点火、水力压裂等作业开始前主动与当地社区进行针对性互动；及时回应申诉等。

正式的申诉处理系统于2011年11月开始全面实施。公司聘用了四位专案经理，把整个项目区域申诉系统的设计和实施工作交给了这个专业团队。团队中一位成员专门负责构建系统，同时加强、规范现有的非正式渠道。团队边干边学，不断对系统进行完善，于五个月之后编写出《案例管理手册》初稿，手册内容十分详实全面。

作为一项总体目标和整体有效性的衡量方法，申诉机制应与更广泛的利益相关者参与机制一道，共同促进和谐关系、降低社会风险、减少和预防申诉，加强管理的针对性和责任性，提升公司整体业绩。因此，必须考虑如何让申诉机制与开发项目的整体参与战略相适应。

为加强CFP的合法性、影响力和有效性，进一步契合UNGP的有效性标准，IPIECA提出了21项行动建议。

自研究开展以来，CFP针对上述建议实施了一系列项目。CFP团队与其他团队一起寻找机遇，更好地回应案件和管理其他风险。他们进一步以《壳牌陆上项目操作原则》为基础，结合UNGP标准进行项目的报告和培训。为了更好地实现业务目标，该团队也经历了数次变革，最主要的是一次重组。团队积极地与公司管理层合作，以便更好地沟通和教育管理层。



# 中钢集团

全球运营中的员工本地化  
澳大利亚与非洲

## 简介

中国中钢集团公司（简称中钢集团）是一家为钢铁工业、钢铁生产企业及相关战略性新兴产业提供综合配套、系统集成服务的集资源开发、贸易物流、工程科技、设备制造、专业服务为一体的大型跨国企业集团，是中国主要钢铁生产企业的原料供应商和产品代理商。本项目中，中钢的案例关注于他们在非洲和澳大利亚的矿工以及企业如何在就业方面处理与社区的关系。

## 项目期间讨论的联合国指导原则举例

- 指导原则第12条，指出企业必须尊重人权，在最低限度上，可理解为《国际人权宪章》所表达的权利以及关于国际劳工组织《工作中基本原则和权利宣言》中所规定的各项基本权利原则，并指出企业可以如何影响各项人权；
- 指导原则第15条，指出企业应当制定合理政策和程序，来履行其尊重人权的责任；
- 指导原则第20条，指出企业应当使用定性和定量指标来追踪其尽责对策的有效性。

## 与本案例相关的人权

- 同工同酬权；
- 适足生活水准权；
- 获得公正合理的报酬权。

## 项目期间的讨论要点

- 为什么雇佣本地员工对企业来讲很重要？
- 员工本地化战略是否与企业运营的社会许可和负面人权影响相关？除了本地化，如何解决企业运营的社会许可问题？
- 除了工作权，本地员工是否能够实现国际认可的全部人权？
- 企业现在或者以后如何将不受歧视的原则和平等原则应用在全球范围内的招聘实践中？

## 中钢集团

### 公司案例摘要



随着中钢集团在海外业务快速发展，如何处理好企业与员工、当地社区居民等利益相关方的关系非常重要。企业要想成功进入海外市场并实现长期运营，需获得当地许可和项目所在地社区的支持。中钢海外矿区大多地处偏僻，当地居民生活水准不高。

提高当地就业率、增加社区家庭收入，是中钢取得当地社区支持的重要方面，也是许多国家政府授予许可证的法律要求。此外，在推行本地化用工时，如何兼顾本地化与非歧视，实现本地与非本地员工之间的公平雇佣，也是中钢需要权衡的问题。

中钢通过推行员工本地化，生产型企业中除少数关键岗位由外派的中方管理人员担任外，绝大多数员工都来自当地。截至2012年底，中钢海外企业当地员工与中国籍员工比例为9:1，中钢非洲员工本地化程度达99%以上，澳洲员工本地化程度达88.3%。

中钢集团保障员工享有平等就业的权利，奉行非歧视的劳动用工政策。该政策要求给予本地与非本地员工公平的工作与发展机会，表面上这与公司的员工本地化政策相冲突。

遵守对企业发展有利的原则。在一些服务性、支持性、技术含量不高的岗位，优先考虑聘用本地员工，但在个别较为关键岗位，应结合岗位用人标准和当地人力资源优势，综合考虑本地和非本地员工在业务能力、管理水平、人力成本等多方面因素，择优录取。

中钢集团本地化用工为企业海外运营与发展创造了有利条件：为运营所在地创造了就业机会；有助企业更快融入当地社会，降低外部风险；本地员工较外派员工在语言、文化、环境适应性、当地岗位资质等方面有优势。

在本地化的同时，坚持对本地和非本地、以及不同性别、种族、肤色、国籍、年龄、宗教信仰员工的平等和非歧视用工，符合国际人权及劳工准则。



# 可口可乐公司

建设中国装瓶系统的集体谈判能力

## 简介

可口可乐公司（TCCC）是全球最大的饮料公司，通过旗下的独资公司、控股装瓶和分销公司以及独立的装瓶合作伙伴、分销商和批发零售商组成的庞大网络，将其品牌产品销售到全世界200多个国家和地区。可口可乐的学习案例说明公司如何处理在华独资企业与独立装瓶伙伴企业的集体谈判问题。案例反思了雇员参与的重要意义以及如何确保集体谈判符合国际标准和公司政策。

## 项目期间讨论的联合国指导原则举例

- 指导原则第16条，指出企业应当作出政策声明，承诺尊重人权的政策声明；
- 指导原则第13条，指出企业应当预防或缓解其所造成的（本例中即指可口可乐独资设施造成的）不利人权影响以及与其商业伙伴（本例中即指独立装瓶企业）经营直接关联的不利人权影响；以及
- 指导原则第19条，该条的评论中指出公司可以利用其影响力预防或缓解不利影响，包括通过协助商业伙伴进行能力建设。

## 与本案例相关的人权

- 和平集会与结社权；以及
- 组织和加入工会的权利。

\*注意各项人权的相互依存性；国际专家普遍认为上述人权对于工人实现其他人权至关重要。

## 项目期间的讨论要点

- 在谈判能力建设和保障更广泛的劳工权利方面，公司使用了什么指南、培训或其他方法？
- 独立装瓶公司代表如何接受培训？有无抵制情绪？企业如何宣传集体谈判的商业利益和意义？
- 在整个装瓶系统获得承诺和协调行动时面临的挑战是什么？哪些做法是无效的？



## 可口可乐公司

### 公司案例摘要



2010年5月，中国政府表明，希望2011年底以集体协商谈判确定薪酬待遇的企业占到企业总数的60%，2013年占到80%。政府特别指出，到2013年，所有在中国经营的世界500强企业都应建立集体谈判制度。因此，2011年的大部分时间里，公司系统感受到，在省市工会的推动下，公司工会对集体谈判的兴趣高涨。

为促进集体谈判的能力建设，围绕尊重人权和工作场所权利协调公司制度，公司采取了以下措施：

- 确保当地公司领导层作出承诺，按照可口可乐公司的人权政策及地方法律处理集体协商谈判事宜。
- 召开了为期3天的集体谈判能力建设会议：公司与地方商业合作伙伴策划并于2011年5月在上海召开了为期3天的集体谈判能力建设会议。来自包括人力资源、公共事务、法律和运营等多个企业职能部门的75名专业人员参加了此次会议。会议重点包括：
  - 当地的劳动法学者对当前中国集体协商的发展趋势和法律框架进行概述；
  - 介绍可口可乐公司人权政策及公司尊重人权的坚定承诺；
  - 公司内部的劳资关系专家概述了集体协商的实用方法及全球相关经验；
  - 有关集体协商准备阶段的实用工具的介绍；以及
  - 长达8小时的模拟集体谈判。

与当地装瓶合作伙伴建立了常规协调机制，以分享最佳做法、评估结果、识别问题，必要时调整前进方向。

2011年10月，召开第二次集体协商协调会议，目的包括：

- 回顾集体协商的经验教训；
- 重申主要劳工利益相关方定期参与的重要性；以及
- 围绕本地区共同的劳资关系战略和愿景，进一步推动协调工作。

通过为期一年的当地能力建设，可口可乐中国系统已经成功完成了32份集体合同的集体谈判工作，涵盖36000名员工。虽然已经取得了丰硕成果，但可口可乐公司认为必须与当地商业合作伙伴开展常规性协调活动，以巩固成果。根据公司《工作场所权利政策》和《供应商指导原则》，公司独资单位和独立装瓶合作伙伴将接受跟进评估。







# I 结论

# 结论

联合国《工商企业与人权》指导原则（UNGPs）获得通过之后，针对企业尊重人权的责任和国家保护人权的义务，企业就拥有了易用、简明、权威的全球标准。项目团队希望此项目及其报告能进一步鼓励企业发挥领导作用，改善中国及全球企业对人权产生影响的行为。项目团队希望以此巩固并支持更多的方式方法，加强在中国背景下关于这一议题的知识构建及行动。为支持未来行动的构思，项目团队提出了下列主题：

为经营活动寻求社会许可时，企业对实际操作中“责任”概念的理解各不相同，而联合国原则能帮助企业统一认识和行动。

众所周知，法律经营许可不等于社会经营许可；后者是种新范式，需要寻求新的应对方法。我们强烈地感受到，全球所有公司都有必要关注自身社会影响，建立可持续的社会关系，并取得除国内外法律经营许可外的社会经营许可。参与项目的公司以寻找实际解决方案为目的，此为积极的一面。但目前，UNGPs这份共同的参照标准对确定各公司实际应该“做什么”（以及“不该做什么”）至关重要，现在和将来都是如此。

在中国，尊重人权是可以做到的，也存在典范做法。越来越多的商界领袖在理解和管理人权影响方面表现得见多识广、训练有素。

在尊重人权方面，在中国乃至全世界都能找到一些好政策和好办法，包括中国的企业也在做。这些政策和办法存在于众多行业和运营环境中，关系着所有利益相关方群体。虽然本项目初衷并非寻找最佳方法，但中国与国际公司却已经在解决具体的人权影响问题，包括原住民权利、劳资集体谈判、非歧视、农民工及权利救济问题。它们同时也在开发新的能力。在外国跨国公司工作的中国商界领袖有人负责实施与人权相关的政策和项目，但同样有意义的是中国国企管理者在企业海外分支所积累的知识和经验。他们在非洲或澳洲所解决挑战的方法，有望转化为中国国内的政策、承诺及方法，这是一大共同主题。最后，许多学习案例中都涉及公司与商业伙伴共同进行能力建设的做法（例如在建立合资企业或供应链的背景下）。

通过与实务工作者讨论真实案例、展示实用对策，可以揭开人权的“神秘面纱”、揭示相关国际准则在实践中的意义。

项目表明，各公司分享的许多实践方法有助于打破人们对于如何解决社会影响问题（例如事关工人招聘、农民工、冲突及与非政府组织的合作等方面的问题）的惯常思维。这也有利于国际标准解释及实施的一致性。虽然各公司对包括UNGPs在内的国际标准比较熟悉，但各公司的解释和实施方式显然可能不同，对“尊重与支持”、“救济”、“影响”，“人权风险”及“磋商”等专有术语的理解方式也可能不同。在个人人权的实质方面也是如此。

让专家和权利人参与发展对策和实践方法，是对话和学习案例的共同主题。这个问题需要企业进一步相互学习和关注。

许多学习案例都包含公司与当地非政府组织、当地政府、媒体、技术专家和学者合作的例子。案例还表明，与员工或社区等受影响人群的直接联系非常重要。在项目本身，一些最有学习价值的内容出自于研讨会中扮演“批判性友人”角色的民间社会专家，或出自于项目团队自身。针对公司与利益有关方的参与和沟通，UNGPs可谓是绝佳的工具，因为它提供了用于思考国内外政府作用的框架。

众公司表示，在中国国内得到支持和指导非常重要，且这类支持和指导应由中国的机构开发并提供。

中国商界领袖可能缺乏相应的支持体系，以便他们在商业经营中恪守UNGPs标准。无论在国内经营还是在海外经营均是如此。企业之间必须联合起来，并且与政府、非政府组织、投资者和其它利益相关方合作，才能产生巨大影响力。公司可从其它公司或利益相关方学习，以找出最有效的解决方案。将来的同伴学习应邀请海外的中国公司和跨国公司，让学习更加有用。但培训、研究、工具、指导及咨询服务也必不可少。中国政府和可信的学术机构也许可起到帮助作用。根据学习案例和项目讨论，将来同伴学习的焦点课题可以是影响评估、申诉机制及利益相关方的参与。

