

# 热线使用方法 (雇主版)

2021年2月发行



序言.....	1
使用流程.....	1
“业务合作伙伴热线”的服务流程.....	1
咨询的内容.....	2
适用对象.....	2
咨询方式.....	2
(1) Web 表格.....	2
(2) 手机应用程序“Genba-Wise”.....	3
(3) 邮箱.....	3
(4) 电话(仅限日本国内).....	3
使用条款和隐私政策.....	3

## 序言

永旺将通过“业务合作伙伴热线”来受理我们尊敬的业务合作伙伴及其员工所反映的各种问题，例如就业及工作环境等相关问题，合规以及与永旺之间的交易相关的其他问题等。

本热线的适用对象为永旺自有品牌“特惠优（TOPVALU）”供应链上的所有相关人员。

若贵司本身不具备员工向第三方进行咨询的机制，可将该热线用作员工的咨询窗口，以便及时解决问题，避免事态恶化。对于员工反映问题的行为，不应设有惩罚措施，而应以广大业务合作伙伴为主体，努力加以改善，从而确保一个健康的工作环境。

## 使用流程

### STEP1 了解热线的基本情况

请仔细阅读本指南或者观看“热线使用方法（企业版）”的视频，并通知贵司内部各有关部门。

### STEP2 通知全体员工

请向贵司全体员工，就以下几点作出说明。

#### (1) “业务合作伙伴热线”的服务宗旨及使用方法

※ 请参考以下链接中有关“使用方法（员工版）”的资料及视频。

<https://www.aeon.info/sustainability/contact/resources/>

#### (2) 以海报形式进行宣传

通过以上链接下载宣传海报，并将其张贴在作业场所以及食堂等员工容易看到的位置。海报所用宣传语应易于员工理解。

张贴海报前，请将贵司的单位代码填写在单位代码栏中。单位代码将另行通知。

※ 若您对单位代码有不明之处，可通过文末列出的联系方式进行咨询。

#### (3) 使用注意事项

请承诺并说明不会通过语言或行为对该热线的咨询者施加压力或对其作出限制性规定。请务必确保不会对咨询者进行打击报复。

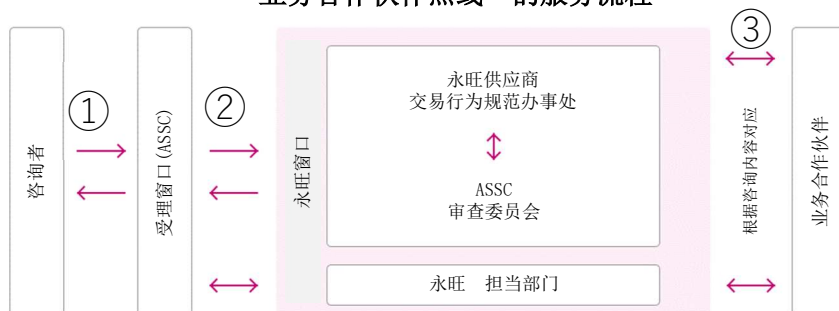
永旺已在“永旺供应商行为规范”中明确指出，绝不容忍对咨询者采取制裁或报复行为。

### STEP3 面向参与特惠优（TOPVALU）生产制造的广大业务合作伙伴进行说明

请同样要求贵司参与特惠优（TOPVALU）产品生产制造的广大业务合作伙伴使用“业务合作伙伴热线”。

所有说明资料均可与贵司的业务合作伙伴共享。此外，关于单位代码，请直接将贵司专用代码发送给您的业务合作伙伴供其使用。

## “业务合作伙伴热线”的服务流程



- ① 咨询者所反映的问题由第三方机构 ASCC\*负责受理。
- ② 在为咨询者提供咨询服务的同时，将问题反映给永旺窗口，要求其对此进行确认并加以改善。

- ③ 原则上应以咨询者所在单位为主体来解决其反映的问题。视咨询内容，也可以考虑以 ASSC、永旺或第三方机构为主导对咨询者予以保护。
- \* 作为综合窗口的 ASSC 是一家人权及劳动领域的专业机构，专门致力于与企业合作解决供应链中存在的各种问题。

## 咨询的内容

从受理范围来看，所有违反“永旺人权的基本方针”以及违反“永旺供应商交易行为规范”的行为均在咨询受理范围之内。具体来看，例如产品安全问题、商业交易相关问题、包括人权及劳动在内的工作环境问题等。

有关“永旺供应商交易行为规范”的详情，请访问以下链接进行查阅。

[https://www.aeon.info/sustainability/social/coc/coc\\_download/](https://www.aeon.info/sustainability/social/coc/coc_download/)



二维码

## 适用对象

本热线的适用对象为包括原料生产者、一次加工、二次加工及产品加工、销售在内的特惠优（TOPVALU）供应链上所有流程的所有相关人员。

## 咨询方式

可通过 Web 表格、手机应用程序、电子邮件、电话等 4 种方式进行咨询。

### (1) Web 表格

通过永旺官网中的“业务合作伙伴热线”页面中的咨询表格进行咨询。

<https://www.aeon.info/zh-CHS/sustainability/contact/>



## (2) 手机应用程序 “Genba-Wise”

使用手机下载专用应用程序，进行用户注册后，可在“热线”页面中以对话形式进行咨询。

※ 详情请访问以下链接，查阅“应用程序使用说明书”。

[https://www.aeon.info/zh-CHS/wp-content/uploads/2021/01/procedure\\_manual.pdf](https://www.aeon.info/zh-CHS/wp-content/uploads/2021/01/procedure_manual.pdf)



## (3) 邮箱

可发送邮件至 [voice\\_aeon@g-assc.org](mailto:voice_aeon@g-assc.org) 进行咨询。

## (4) 电话（仅限日本国内）

可拨打免费电话 0120-916-429 进行咨询。

“业务合作伙伴热线”的相关服务信息如下所示。

**【服务时间】** 24 小时受理咨询；工作日 9:00 至 17:00（新年假期及其他休业日除外）进行回复。

**【支持语种】** 截至 2021 年 2 月，支持语种包括日语、英语、中文、越南语、泰语、高棉语、缅甸语及他加禄语。

**【单位代码】** 为了识别咨询者人所在单位，我们按照单位类别设定了相应代码。代码编号是员工通过邮箱进行咨询或在应用程序中进行预先注册时必须填写的重要信息。



## 使用条款和隐私政策

您的姓名及个人特定信息均为自愿提供。但为了进行有效应对，受理窗口（ASSC）可能会根据您所咨询的内容，要求您提供必要的相关信息。该信息同样为自愿提供。永旺及 ASSC 不会对外透露您的个人信息。

关于热线的使用条款和隐私政策，可通过以下方式进行访问查阅。

使用条款

[https://www.aeon.info/wp-content/uploads/sustainability/images/contact/terms/AEON\\_HL\\_terms\\_CH.pdf](https://www.aeon.info/wp-content/uploads/sustainability/images/contact/terms/AEON_HL_terms_CH.pdf)

隐私政策

[https://www.aeon.info/wp-content/uploads/sustainability/images/contact/privacy/AEON\\_HL\\_privacy\\_CH.pdf](https://www.aeon.info/wp-content/uploads/sustainability/images/contact/privacy/AEON_HL_privacy_CH.pdf)



## 发行部门及联系方式

永旺业务合作伙伴热线受理窗口 (ASSC 内)

电话：0120-916-429 | 邮箱：[voice\\_aeon@g-assc.org](mailto:voice_aeon@g-assc.org)