



尊重人权的公司责任



解释性指南



联合国



联合国
人权

高级专员办事处

尊重人权的公司责任

解释性指南



联合国
纽约和日内瓦，2013



联合国
人权
高级专员办事处

说明

本文件所用名称及其材料的编排格式并不意味着联合国秘书处对任何国家、领土、城市、地区、或其当局的法律地位、或对其边界或界线的划分表示任何意见。

联合国文件都用英文大写字母附加数字编号。凡是提到这种编号，就是指联合国的某一个文件。

HR/PUB/12/02

© 2012联合国

全球版权所有

目录

| | 页次 |
|---------------------------|-----------|
| 导言 | 1 |
| 章次 | |
| 一. 主要概念 | 5 |
| 二. 基本原则 | 9 |
| 指导原则11和12 | 9 |
| 指导原则13 | 15 |
| 指导原则14 | 18 |
| 指导原则15 | 23 |
| 三. 实施原则 | 26 |
| A. 政策承诺 | 26 |
| 指导原则16 | 26 |
| B. 人权尽责 | 31 |
| 指导原则17 | 31 |
| 指导原则18 | 36 |
| 指导原则19 | 46 |
| 指导原则20 | 52 |
| 指导原则21 | 57 |
| C. 补救 | 63 |
| 指导原则22 | 63 |
| 指导原则29 | 67 |
| 指导原则31 | 73 |
| D. 背景问题 | 76 |
| 指导原则23 | 76 |
| 指导原则24 | 82 |
| 附件 | 87 |
| 一. 国际人权宪章和国际劳工组织核心公约中所载权利 | 87 |
| 二. 外部专家资源的例子 | 90 |

指导原则一类文件，碍于篇幅，很难将为时六年的研究、磋商和思索浓缩于其中。本《解释性指南》旨在对与尊重人权的公司责任有关的原则，作出一些深入阐释。这一责任在不同部门、问题和情况中，自有其不同含义，对此含义的解释工作仍在继续，我希望本指南将有助于为努力阐述各项指导原则的本来含义和意图奠定坚实和稳妥的基础。

约翰·鲁格教授

导言

2011年6月，联合国人权理事会批准了联合国秘书长特别代表约翰·鲁格教授提交的《企业与人权指导原则》。

这一举措将《指导原则》确立为在全球范围期待所有国家和所有企业在企业与人权方面的实践标准。虽然《指导原则》本身不构成具有法律约束力的文件，但它们阐述了现有标准和惯例对各国和各企业的含义，将国际和国内法中涉及的各类要点纳入其中。

联合国“保护、尊重和补救”框架

《指导原则》是基于前特别代表为时六年的工作，包括深入研究；与企业、政府、民间社会、受影响个人和社区、律师、投资者和其他利益攸关者的广泛磋商；对建议的实际测试。制订这些原则是为了将特别代表2008年提交联合国的“保护、尊重和补救”框架付诸实施。该框架由三大支柱构成：

- 国家有义务保护人权
- 公司有责任尊重人权
- 需要增加与企业有关的侵权行为受害者获得补救的机会

联合国人权事务高级专员欢迎“保护、尊重和补救”框架，该框架：

“为我们社会不断深化的对人权的理解确立了新的和明晰的基准和重要的里程碑……明确在人权方面对企业的基本期待，是针对这类问题制定适当和有效对策的首要步骤”。¹

¹ 纳瓦尼特姆·皮莱，“公司的尊重责任：人权方面的里程碑”，《国际劳工和社会政策评论》(2009年)。

《企业与人权指导原则》

《指导原则》体现了“保护、尊重和补救”框架的三大支柱结构，并建立在其基础之上。它们包括31项原则，每项原则之后都有一简短评注。这些原则综合在一起，概述了国家促使企业尊重人权的步骤；提供了公司管理负面人权影响风险的蓝图；载列了利益攸关者评估企业尊重人权情况的一系列标准。

《指导原则》受到了企业和民间社会以及各国的广泛欢迎。其他一些国际和区域组织在其自己的标准中体现了这些原则，而更多的组织在今后几个月或几年中可能也将这样做。世界上许多企业已在考虑如何在其运营中落实《指导原则》。

联合国人权事务高级专员办事处(人权高专办)始终支持在特别代表主持下促成了《指导原则》的这一为期六年的进程。在其得到人权理事会批准之前，高级专员称：

“这些指导原则澄清了企业的人权责任。它们试图提供第一个防止和消除与企业活动有关的负面人权影响风险的全球人权标准。如果得到批准，《指导原则》将构成一个权威的规范平台，指导各国遵循其现有的人权义务，采取法律和政策措施，确保公司尊重人权。”²

如鲁格教授所言，《指导原则》不能一劳永逸地终结所有人权挑战，但它们得到批准，标志着初始阶段的终结。它们奠定了坚实和实用的基础，可在此基础上，涌现更多知识和良好做法。

² 在国际劳工大会上针对雇主集团的发言，2011年6月7日。

目前的首要任务是确保其有效执行。经与前特别代表充分合作制订的本《解释性指南》即是为了支持这一进程。³

《解释性指南》的主旨

本《指南》不会对《指导原则》的条款以及这些原则对企业的期待作出改变或添加。它的目的是为《指导原则》提供更多的背景说明，以促进对其含义和意图的充分理解。《指南》的内容是鲁格教授六年任务期间频繁磋商的主题，体现在他的多次公开报告和讲话中，但此前并没有综合在一起。

本《指南》不是一份业务手册，用来说明如何实施《指导原则》。需要开展进一步工作，视部门、业务背景和其他因素的不同来制定这类业务准则。联合国企业与人权工作组将在这一方面发挥关键作用。此外，侧重于特定部门或问题的其他组织已经在考虑执行问题。在此过程中，希望本《指南》将通过解释处理公司人权方面责任的指导原则背后的意图，对这些组织有所裨益。因此，它不仅对企业，而且对政府、民间社会、投资者、律师和参与处理这些问题的其他方都是一种资源。

虽然本《指南》侧重于公司尊重人权的责任，但它决不意味着削弱国家保护人权免遭第三方，包括企业侵犯的同等重要的义务。

《解释性指南》的结构

第一章简略定义了《指导原则》中的一些主要概念。

³ 谨此特别感谢担任特别代表小组高级顾问的哈佛大学政府学院的 Caroline Rees 教授。

第二和第三章侧重于涉及尊重人权的公司责任的这些指导原则的实质，附有一系列基本问答，帮助解释每项原则、其意图及其实施所涉问题。第二章涵盖尊重人权的公司责任的五项“基本原则”，构成了第三章各项“实施原则”的基础。这些实施原则阐明了为确保企业尊重人权而需要制定的政策和程序。它们有与《指导原则》相同的结构：

- A. 政策承诺
- B. 人权尽责
- C. 补救
- D. 背景问题

《指导原则》在第二大支柱(公司的尊重责任)和第三大支柱(获得补救)下都涉及到补救问题。为完整起见，关于获得与企业相关的补救问题的这些基本原则是列在“补救”项下。D节侧重于企业的经营背景似乎排除或限制了其在实践中尊重各项人权的能力这一困境。

附件载有一些有用的参考材料。

本《解释性指南》的地位

本《指南》没有转载《指导原则》中的正式评论，虽然有时会加以引述。问答部分超出了评论的范围，以为理解《指导原则》提供更多细节和帮助。在此情况下，它们只是补充这些评论，而不是取而代之。

一. 主要概念

实际人权影响

“实际人权影响”是已经发生或正在发生的负面影响。

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”。

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。

共谋

共谋有其法律和非法律含义。在法律意义上，大多数国家的法律都禁止共谋犯罪，一些国家的法律准许追究工商企业在此类案件中的刑事责任。国际刑法判例的重点表明，帮助和唆使的相关标准在于“有意提供对犯罪产生重大影响的切实援助或鼓励”。

非法律含义上“共谋”的例子见之于从其他方的侵权行为中获益，例如由于其供应链中的类似奴隶制的做法而降低成本，或面对与其自身义务有关的侵权行为保持沉默，尽管它有原则性理由这样去做。即使法院没有判决企业共谋参与此类侵权行为，但公共舆论的容忍度更低，可能给企业带来重大损害。

人权尽责程序应表明非法律(或可察觉的)以及法律意义上的共谋风险，并促成相应对策。

尽责

所谓尽责，定义为“在特定情况下，可以预期一个理性或审慎[的人]具有，并通常会表现出的某种程度的谨慎、能动或关切；没有任何绝对标准可加以衡量，但取决于具体情况中的有关事实。”⁴ 在《指导原则》中，人权尽责是一个持续管理的过程，在此过程中，理性和审慎的企业应根据其自己的情况(包括部门、经营背景、规模和类似因素)，履行其尊重人权的责任。

严重侵犯人权行为

国际法中对严重侵犯人权行为没有统一定义，但下列做法一般会包括在内：种族灭绝、奴隶制和类似奴隶制的做法、即决处决和任意处决、酷刑、强迫失踪、任意和长时间拘留，以及系统性歧视。其他类型的侵犯人权行为，包括侵犯经济、社会和文化权利的行为，也可视为严重侵犯人权行为，只要它们是严重的和系统的，例如大规模的或针对特定人口群体的侵权行为。

人权与国际罪行

一些最严重的侵犯人权行为可构成国际罪行。缔约国在国际刑事法院《罗马规约》中定义了国际罪行。它们包括灭绝种族罪(“蓄意全部或局部消灭某一民族、族裔、种族或宗教团体的行为”)、危害人类罪(广泛或有系统地针对任何平民人口进行的攻击，包括谋杀、奴役、酷刑、强奸、歧视性迫害等等)、战争罪(如国际人道主义法所规定)和侵略罪。

人权风险

工商企业的人权风险是指企业的业务可能导致一或多种负面人权影响的任何风险。因此，它们涉及其潜在的人权影响。在传统风险评估

⁴ 《布莱克法律词典》，第6版(圣保罗，明尼苏达州，韦斯特出版社，1990年)。

中，对风险的考虑在于事件后果(严重程度)及其或然性。在人权风险问题上，严重程度是主要因素。或然性或许与帮助确定在一些情况下处理潜在影响的轻重缓急有关(见下文的“严重人权影响”)。重要的是，企业的人权风险是其业务对人权造成的风险。这与卷入人权影响给企业带来的风险有区别，虽然二者越来越多地交织在一起。

影响力

影响力是指有能力施加影响。在《指导原则》中，它指的是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。

缓解

缓解负面人权影响是指采取行动，减轻影响程度，随之对遗留影响作出补救。缓解人权风险指的是采取行动，降低发生某些负面人权影响的可能性。

潜在人权风险

“潜在人权风险”是指可能发生但尚未发生的负面影响。

防止

防止负面人权影响是指采取行动，确保此类影响不会发生。

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。

突出的人权

对工商企业来说，最突出的人权是风险最大的那些人权。这通常视部门和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那些人权问题，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。

严重人权影响

《指导原则》的评论根据规模、范围和不可补救性来定义严重人权影响。这意味着其严重程度和受到影响或将会受到影响(例如，环境损害的滞后效应)的人数都是相关的考虑因素。“不可补救性”是第三个相关因素，用在这里，是指在受到影响后，将有关状况恢复到至少类似或等同于负面影响发生之前的状况的能力可能面临的任何限制。为此目的，财政赔偿只与其促成此类恢复的程度相关联。

利益攸关者/受影响利益攸关者

利益攸关者是指可能影响一个组织的活动或受该组织活动影响的任何个人。受影响利益攸关者在这里专指人权受企业业务、产品或服务影响的个人。

与利益攸关者的接触/磋商

与利益攸关者的接触或磋商在这里指的是企业与其潜在受影响利益攸关者之间的互动和对话，这使企业得以听取、理解和回应后者的利益与关切，包括通过协作方针来做到这一点。

价值链

工商企业的价值链由通过增值将投入转化为产出的各项活动构成。它包括企业与之有直接或间接商业关系的那些实体，它们或者(a)供应产品或服务，为企业自身的产品或服务作出贡献，或者(b)接受企业的产品或服务。

二. 基本原则

指导原则 11

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

指导原则12

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。

问题1. 何为人权？

人权理念简单而有力：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表明并保障。国际人权法规定了国家以某种方式行为或不行为，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》是由多国代表制定，欲免第二次世界大战惨祸的重演，构成了现代人权法的基石。在1993年于维也纳召开的世界人权大会上，所有171个与会国重申了它们对《宣言》中所载理想的承诺。

《世界人权宣言》通过在1966年同时颁布的《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。这两项公约的批准国家都超过了150个。这三项文书综合在一起，被称为《国际人权宪章》。

在劳工人权领域，国际劳工组织的《关于工作中的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；消除强制劳动；废除童工；消除就业和职业方面的歧视。这些均包含在国际劳工组织(劳工组织)的八项核心公约中。

这些文件共同构成了《指导原则》称为国际公认人权的最低限度参照点。

问题2. 人权与国家有何关系？

国家负有尊重、保护和落实其所批准的国际人权公约中载入的人权的法律义务。国家作出的人权声明和此类其他法律承诺，虽然不具法律约束力，但也带来类似责任。

国家尊重人权的义务意味着它们不得干涉或妨碍人权的享有。它们保护人权的义务要求它们保护个人和群体的人权免遭侵犯，包括免遭企业的侵犯。它们落实人权的义务意味着国家必须采取积极行动，促进享有基本人权。

问题3. 人权与企业有何关联？

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，因此，涉及企业违反国际人权标准的法律责任和执法主要是在国内法中确定。⁵然而，工商企业的行为，正如其他非国家行为者的行为一样，可能对

⁵ 应当指出，国家法律条款以及合同中的一些人权要求可能源于国际人权条约，或受其极大影响。

他人享有人权产生正面或负面影响。企业可影响其雇员、客户、其供应链中的职工或围绕其业务存在的团体的人权。实际上，经验表明，企业如果不对这一风险以及如何减轻这一风险给予充分关注，就可能而且也确实会侵犯人权。

《国际人权宪章》和劳工组织核心公约为企业提供了基本的参照点，表明它们应如何去理解人权；它们的活动可能对人权产生哪些影响，以及如何确保它们防止或缓解负面影响风险。《落实人权：企业参考指南》就每项人权提出了一系列的例子。⁶（有关实例，另见专栏2中企业可能卷入负面人权影响的不同方式。）

问题4. 还有哪些相关的人权标准？

企业视其经营环境，可能除《国际人权宪章》和劳工组织核心公约之外，还须考虑其他标准，以确保它们的行为尊重了人权：例如，它们的活动是否会给属于需要特别关注的特定群体或人口的个人带来人权风险。某些联合国人权文书阐明了属于此类群体或人口的个人的人权，承认他们可能需要特别的关照或保护，才能不受歧视地充分享有人权(见专栏1)。

弱势个人、群体和社群是面临歧视和其他负面人权影响者。处境不利、边缘化或遭受社会排斥的人往往特别脆弱。这方面的例子可能包括儿童、妇女、土著人民、少数种族或其他少数群体，或残疾人。脆弱性可能依具体情况而定。例如，虽然在一些情况下，妇女的权利往往比男子更容易受到侵犯，但她们不一定在所有情况下都是弱势的。有时候，处于边缘化群体的妇女可能更为脆弱，因为她们既遭边缘化，又身为妇女。

⁶ 《落实人权：企业参考指南》(蒙纳什大学、国际工商领袖论坛、人权高专办和联合国全球契约，2008年)，见www.ohchr.org。

专栏1

阐明属于特定群体或人口的个人权利的 联合国人权文书

《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》

《民族或族裔、宗教和语言上属于少数群体的人的权利宣言》

在大多数情况下，这些文书中的权利关系到文书所涉群体中的个人。

《联合国土著人民权利宣言》既涉及土著人民个人的人权，也涉及土著人民的集体权利。

在武装冲突中，国际人道主义法既适用于其他方，也适用于企业。一方面，国际人道主义法保护企业员工，只要他们不直接参与武装敌对行动，并保护企业资产和投资。另一方面，它规定了企业经理人员和职工不得违反国际人道主义法，并规定了这些人，以及企业本身在有违反情事时的刑事或民事责任风险。红十字国际委员会制定了工商企业在国际人道主义法下的权利和义务准则。⁷

问题5. 各项国际公认人权与企业有何关联？

尊重人权的公司责任适用于各项国际公认的人权，因为工商企业可能直接或间接地对实际上全部这些人权都产生影响。甚至公正审判一

⁷ 《企业与国际人道主义法：工商企业在国际人道主义法下的权利和义务导论》(红十字国际委员会，2006年)。

类权利，虽然国家已有明确规定，但如果企业例如隐藏证据或妨碍作证，也会受到不利影响。实际上，在特定行业或环境中，一些权利要比其他权利更重要，或更突出，企业需要给予更多关注。例如，在服装业的企业中，人权风险就更大，因为产品是由若干国家中工厂的工人生产的，这与必须重新安置当地社区的采掘业中企业的人权风险就有所不同。但原则上，任何造成或加剧对任何国际公认人权的负面影响的企业都不会被排除在外。因此，不能只对某些行业的特定权利适用尊重人权责任。

问题6. “避免侵犯”人权意味着什么？

这意味着企业可在法律范围内开展其活动，只要它们不会在此过程中导致损害个人的人权。例如，如果工厂或矿山污染了周边社区的水源，民众不能像以往一样享有安全饮用水，它就侵犯了享有安全饮用水的权利。或如果企业未经正当程序、协商和补偿即驱赶社区，它就侵犯了适足住房权。

问题7. 对工商企业来说，尊重人权的责任是否可自由选择？

不可以。在许多情况下，尊重人权的公司责任至少部分地体现在与国际人权标准相对应的国内法律或条例中。例如，保护民众免遭食品污染或水污染的法律，或规定工作场所标准须符合劳工组织公约和禁止歧视保障措施的法律，或要求在进行药物试验前，须征得参加者本人知情同意的法律，所有这些，都是国内法以不同形式来监管企业行为，以确保它们尊重人权。

然而，尊重人权的责任不限于遵守此类国内法律条款。它的存在，超出了守法的范围，构成了对所有企业在各种情况下的预期行为的全球标准。因此，它的存在，也有别于企业自身对人权的承诺。它体现在经济合作与发展组织(经合组织)《多国企业准则》一类软文书中。企业如果没有履行尊重的责任，可能招致法律、财政和名誉后果。此类

失误还可能削弱企业聘用和挽留工作人员的能力，以及获取许可、投资、新的项目机会或对企业的成功和可持续性至关重要的类似利益的能力。因此，企业若对人权构成威胁，也会越来越对自己的长期利益构成威胁。

问题8. 企业是否有任何额外的人权责任？

《指导原则》载明了所有企业无论在何处运营都应尊重人权的基本责任。除此之外，企业可出于慈善原因，自愿作出额外的人权承诺，以保护和扩大其声誉，或开拓新的业务机会。国家法律和条例或许要求企业在一些情况下开展更多活动，就特定项目与公共当局签署的合同可能就是如此。例如，与国家签署的提供水服务的合同可能要求企业帮助实现用水方面的人权。经营条件还可能导致企业在特殊情况下承担额外责任。例如，企业可能发现需要进行社会投资，比如在当地卫生保健或教育方面，以取得或保持周边社区对其业务的支持(所谓的“社会营运特许”)。支持人权还构成了《联合国全球契约》签署者承诺的一部分。

一些企业在一些情况下应承担 responsibility，不仅尊重人权，还须增进人权，在此问题上的辩论仍在继续。这已超出了《指导原则》的范围，因为该原则是一个全球标准，显示了所有企业在所有情况下都须承担的责任，并因此聚焦于尊重人权的责任。尊重人权关系到企业的一项核心业务——它如何处理其日常运作。它不涉及企业核心业务之外的自愿活动，无论这些活动多么受欢迎。

在此背景下必须指出，对人权的危害之大，莫过于所谓的“碳补偿”：在一个领域对人权的不尊重，不会因为在另一个领域的好处而消弭于无形。

指导原则13

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) 努力防止或缓解经由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。

问题9. 企业如何卷入负面人权影响？

企业卷入负面人权影响有三种基本形式：

- (a) 它可能通过自身活动造成影响；
- (b) 它可能通过自身活动——直接或经由外部实体(政府、企业或其他)加剧影响；
- (c) 它可能既未造成，也未加剧影响，但却卷入了影响，因为影响是与其有商业关系的实体造成的，而且同企业自身的业务、产品或服务相关联。

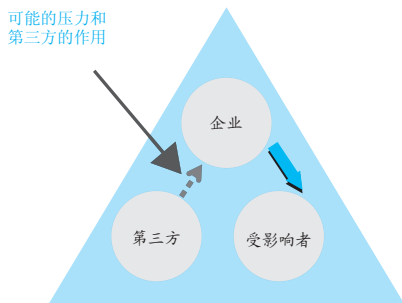
如下文问题11讨论并在指导原则19下进一步阐明的，每一种情景对企业责任的性质都有不同含义。

问题10. “负面人权影响”指的是什么？

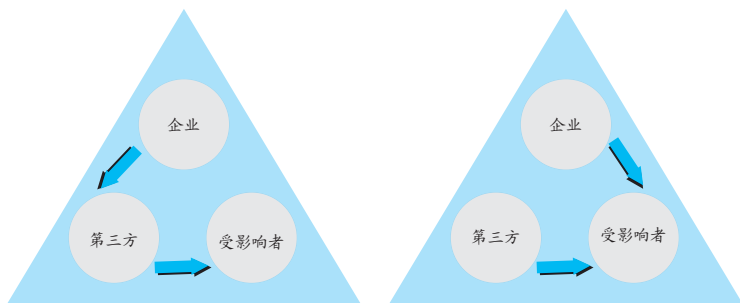
一个行动如果打消或削弱了个人享有其权利的能力，即产生了“负面人权影响”。

《指导原则》区分了“实际”和“潜在”人权影响。实际影响是已经发生或正在发生的影响。潜在影响是可能发生但尚未发生的影响。

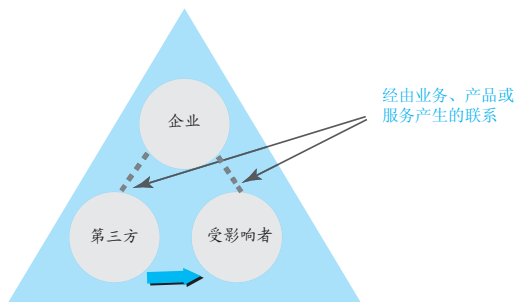
一. 原因



二. 作用



三. 无作用，但有联系



专栏2

企业人权影响实例

工商企业可被视为造成负面人权影响的情况，举例如下：

- 餐馆在接待顾客时例行的种族歧视；
- 工厂工人暴露在危险工作条件下，没有适当的安全设备；
- 由于生产流程中的化学废液，社区饮用水供应成为惟一或重要的污染源。

据指称加剧负面人权影响的企业的例子：

- 向政府提供因特网服务用户数据，政府则违反人权，利用这些数据追踪或起诉持不同政见者；
- 营建或修缮据指称囚犯受到非人道待遇的拘留营；
- 高糖分食品和饮料以儿童为目标，造成儿童肥胖症影响；
- 在最后时刻改变对供应商的产品要求，但对生产期限和价格不作调整，迫使供应商违反劳动章程，以便供货。

因企业的商业关系，虽然企业可能不曾加剧负面人权影响，但其业务、产品或服务与此类影响直接关联的例子：

- 违反商定标准，向企业的商业活动提供贷款，导致社区遭驱逐；
- 美化某类零售公司的服装产品，而这类产品是供应商违反合同业务，分包给在家中的童工生产的；
- 医疗机构使用扫描仪扫描女性胎儿，促使为生男婴而进行流产。

《落实人权》载有更多的例子，显示企业如何卷入了负面人权影响。

对实际影响要求作出补救(见指导原则22)。对潜在影响,或人权风险,则要求防止其实际发生,或尽力加以缓解(或减轻)(见关于人权尽责的指导原则17-21)。如果对人权的一些遗留影响是不可避免的,也将要求作出补救。

问题11. 企业如果有可能卷入负面人权影响,应如何去做?

在指导原则19下,对不同情况下的对策作了某种程度的详尽探讨。概括如下:

- (a) 企业如果可能因其活动造成或加剧负面人权影响,则应停止或改变有关活动,以防止或缓解发生或重现此类影响的机会。如果影响已经发生,则应积极地直接或与其他方(不管是法院、政府、其他卷入企业,还是其他第三方)合作,参与补救;
- (b) 企业卷入负面人权影响的风险如果完全因为此类影响是因商业关系而与其业务、产品或服务相关联,则它自身对影响不负责任:应负责任的是造成或加剧此类影响的实体。因此,企业不必作出补救(虽然它可能为了保护其声誉或出于其他理由选择这样做)。不过,企业有责任利用其影响力,督促造成或加剧此类影响的实体防止或缓解影响的再度发生。这就涉及到与该实体和/或可能有所帮助的其他方的合作。

指导原则14

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。

问题12. 企业人权影响的“严重程度”与此处所列其他因素有何关联？

企业需要制定一些程序来了解和显示其对权人的尊重，而潜在负面人权影响的严重程度是确定此类程序的规模和复杂性的最重要的因素。因此，这些程序首先必须与企业业务的人权风险相对应。

问题13. “严重的”人权影响指的是什么？

本原则的评论称，“影响的严重程度将根据其规模、范围和不可补救性来判断”。这就意味着影响的严重性(其规模)和受到或将会受到影响的人数(其范围)都是相关的。“不可补救性”是第三个相关因素，用在这里，是指在受到影响后，将有关状况恢复到至少类似或等同于负面影响发生之前的状况的能力可能面临的任何限制。

所谓影响，并非一定得具备一个以上此类特点，才可合理视为是“严重的”，虽然一般说来，影响的规模和范围越大，“补救”的可能性就越小。

指导原则24在风险评估的背景下，进一步讨论了“严重程度”的概念。

问题14. 企业的规模如何与其尊重人权的责任相关联？

所有企业在其经营过程中都有尊重人权的同等责任。然而，企业的规模往往影响到它们采取哪些方针来履行责任。

相对于小企业，大企业雇员更多，一般说来，商业活动和商业关系也更多。这就可能增加其人权风险。同时，大企业在决策、联络、控制和监督等方面，可能还会建立更复杂的制度和程序。它们可能比小企业有更多的业务、价值链关系、客户或主顾，跨越众多国家，使得标准的执行和监测更加困难。它们的价值链可能更长，更繁密，有多种关系形式，一些关系形式的人权风险要大过其他。

大企业用以确保整个企业尊重人权的政策和程序应当体现所有这些因素。这些政策和程序需要落实到企业中处理带有人权风险的活动和关系的所有那些人。指导原则16进一步讨论了在企业所有相关职能和单位中内置对人权的尊重的重要意义。

中小企业相对于大企业而言，能力较低，有更多的非正规程序和管理结构，因此，它们各自的政策和程序将采取不同形式。由于雇员较少，跨职能的交流可能就更简单，也不很正规。内部制度和监督职能一般也不那么复杂。

在许多情况下，在较小企业的业务中内置对人权的尊重所需要的方式，可反映其业务的复杂程度较低。然而，规模决不是确定企业管理其人权风险的必要程序的性质和程度的惟一因素。企业的实际和潜在人权风险的严重程度则是更为重要的因素。例如，有些职员少于10人的从事矿物和金属制品贸易的小公司，商品来自因采矿而冲突频发，侵犯人权行为严重的地区，人权风险就很高。公司确保其不卷入此类侵权行为的政策和程序就须与这一风险相适应。

指导原则17的评论进一步讨论了外部知识和汇聚资源如何可帮助企业，尤其是中小企业实施与其人权风险和其资源相适应的人权尽责。

问题15. 企业所处部门和经营背景如何与其尊重人权的责任相关联？

所有企业都有尊重各项国际公认人权的同等责任(见指导原则12)。在此情况下，企业所处部门及其经营背景通常将决定哪些人权存在影响其正常业务走向的最大风险。与当地利益攸关者的联系往往有助于工商企业更好地了解其开展业务的背景情况。

企业所处部门决定了其所从事的许多活动，其中一些活动可能有特殊的人权风险。例如，农贸企业往往为开展新的农业活动投资于土地，而这可能是某个社群居住或用以维持生计的土地，无论他们是否被承认拥有法律权利。这就对有关个人享有适足生活水准的权利造成了特殊风险。信通技术公司由于数据分享或审查，可能面临侵犯隐私权和知情权的特殊风险。一些日常与有毒产品打交道的部门中的企业，例如化学公司，许多制造公司，以及矿业公司，可能在安全用水权上面面临特殊风险。(以上只是举例说明。在这些部门中，其他权利可能也面临风险。)

企业的经营背景也会有巨大差异。如果国家当局对劳动法的实施和执法不力，则与该区域供应商打交道就会带来卷入侵犯劳动权利的较高风险。如果某个区域受冲突影响，或易于爆发冲突，就有安全、生命权和种族歧视等方面的特殊风险。一个区域如果缺水，则产生安全用水权负面影响的风险就很高。如果受影响社区包括土著人，则他们的权利，包括文化权利将可能面临特殊风险。

因此，在确定企业的特定业务中哪些人权面临最大风险时，这些部门和经营背景因素就很重要，或很突出。如上文强调的，这并不是说，它们应成为惟一的焦点，但对它们，可能需要给予极为系统和经常的关注。

问题16. 企业的所有权如何与其尊重人权的责任相关联？

所有企业，无论其所有权如何，都有尊重人权的同等责任。这一点适用于举凡上市公司、私人企业、国有企业、合资企业或其他一些所有权形式或混合形式的各类企业。

国有企业的侵权行为，也即无论是国家控制企业，还是企业的行为可归因于国家，都可能构成违反国家本身的国际法律义务。⁸ 如果国家拥有或控制某工商企业，它们在其权力范围内就有确保关于尊重人权的政策、法律和条例得到执行的最大手段。高层管理部门一般要对国家机构负责，有关政府部门也有较大的审查和监督权，包括确保有效的人权尽责。国家尊重和保护人权的法律义务是在企业自身尊重人权的责任之外附加的，决不会减轻这一责任。

就存在重大人权风险的合资企业而言，尤其重要的是确保支撑该企业的法律和其他协定为保证在其业务中尊重人权奠定必要的基础。

问题17. 企业的结构如何与其尊重人权的责任相关联？

工商企业有各种结构。例如，一些企业在法律和职能上完全与其他企业相分离；另一些企业则采取特许经营的模式，对特许经营者有或多或少的合同限制；还有一些企业是协作关系的一部分，或创立控股公司，联系起一个企业集团。一些企业是作为一个母公司和若干子公司运作的，母公司行使不同程度的控制，同时将不同程度的权力下放给子公司。

企业集团的结构在集团内各实体是否必须尊重人权的问题上不带来任何区别。它只是影响到它们如何去确保在实践中尊重这些权利，例如通过合同安排、内部管理制度、管理或问责结构。如果发生了侵犯人权情况，则将根据有关法域中的国内法来确定责任归属。

⁸ 见本出版物未包括的国家保护人权的义务，尤其是指导原则4。

指导原则15

为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，包括：

- (a) 履行尊重人权的责任的政策承诺；
- (b) 人权尽责程序，以确定、防止和缓解人权影响，并对如何处理人权影响负责；
- (c) 补救其所造成或加剧的任何负面人权影响的程序。

问题18. 如果这只是个避免伤害问题，为什么需要制定政策和程序？

尊重人权不是一种被动责任：它要求企业一方采取行动。企业声明它尊重人权很容易，而且也真正相信情况确实如此。但要使这一声明带有合法性，企业需要了解并能够显示它确实在实践中尊重了人权。这进而又要求它制定某些政策和程序。《指导原则》确定这些政策和程序为：政策承诺声明、人权尽责程序和补救程序。

第二章阐述了企业为制定这些政策和程序，确保它们总体满足使企业得以有效管理其人权风险的目标而应予以考虑的各种因素。具体说来，A节涉及政策承诺，B节涉及人权尽责，C节涉及补救。最后，D节涉及在特定背景下的问题和挑战。

问题19. 哪些因素使政策和程序“与规模和环境相适应”？

对这一问题，没有单一的答案。它取决于在指导原则14下讨论的所有因素，最重要的关注在于企业负面人权影响的严重程度。

妥善的政策和程序不一定是资源集约的。如果企业的人权风险较低，应对此类风险的程序可能相应简单。此外，任何企业都可通过吸纳外部资源获益，使成本处于可控状态(见专栏3和附件二)。

问题20. 可期待企业以多快的速率实现所有这些？

企业声明其尊重人权或承诺这样做，相对比较容易。履行承诺显然就更复杂，尤其是在职员人数众多、商业关系繁杂且在不同地点开业的大型公司中。这些问题如果对企业来说是些较新问题，也会构成挑战。此外，保持对人权的尊重往往需要持续开展工作，以应对新的挑战。

因此，即使一个企业迅速意识到它有责任尊重人权，但现实中仍可能需要时间分辨和显示它确实履行了这一责任。企业不应试图回避这一困难，解释其政策承诺只是一种愿望。这几乎无疑是在表明该承诺是不确定的或可以打折扣的，降低了人们和企业伙伴对履行承诺的期待和热情。此外，不管企业本身是否作出承诺，尊重人权的责任都是存在的：这一责任的产生，并非来自履行责任的承诺。

专栏3

许多工商企业，不仅是中小企业，将受益于外部资源，支持和协助其努力履行尊重人权的责任。重点应放在此类资源的可靠性上——书面的、视听形式的或人力的。可能有多种途径来评估这一点。例如：

- 是否有证据表明其他工商企业成功加以利用？
- 是否经由利益攸关者信任和在这一领域受尊重的个人和组织开发？
- (企业界、学术界、民间社会，包括人权专家等)其他受尊重的个人或组织是否提及、利用或信任？

企业在制定或调整有关政策和程序时，最好对其管理过渡进程的努力保持透明。例如，它可以公布其所确定的各个执行阶段的时限。它可以组织一个独立专家组，由来自民间社会、国家人权机构、学术界或其他领域的有名望的个人组成，就这些新程序的进展提供咨询或监督企业的执行努力。如果它利用这类利益攸关者或专家小组，则该小组的一些独立报告将有助于当前在这方面的努力保持透明度和公信力。

总之，企业如果能够显示它正在认真地将其政策承诺付诸实施，就会创造必要的空间，以制定内部政策、程序和做法，进而履行承诺。实际上，企业如果面对不时变化的人权挑战，需要调整应对挑战的各项制度，那么，这类方针将使它持续受益。

三. 实施原则

A. 政策承诺

指导原则16

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；
- (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；
- (e) 体现在整个工商企业的业务政策和程序中。

问题21. 这一点为何重要？

“政策承诺”一词用在这里，是指企业决心履行尊重人权的责任的高层公开声明。这使其承诺成为一项决定其行动的明确的总政策。该政策承诺与本项指导原则(e)中提及的业务政策和程序有所不同，后者一般是非公开的，较为具体，帮助将高层承诺转化为业务用语。

履行尊重人权的企业的政策承诺：

- (a) 向企业内外表明，管理层认为这是合法开展业务的最低标准；

- (b) 清楚传达管理部门高层对全体职员，以及业务伙伴和其他合作企业应如何行动的预期；
- (c) 启动践行承诺的必要程序和制度的制定工作；
- (d) 是在企业价值观中内置对人权的尊重的必不可少的第一步。

此一原则申明，政策承诺应表明企业对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。如此就有了一个出发点，企业可据以在必要时，更好地促使在这些关系中尊重人权。例如，它可以便利在与供应商和伙伴的合同中列入尊重人权的条款；可以提供审计或监测的依据，将结果代入关于今后商业关系的决定。相反，如果不能明确对人权的这些预期是企业的坚定政策，则这些预期很容易就成为“可讨价还价”的事情，在特定的关系或环境中被丢在脑后。这将削弱企业确保其不被其他方拖入侵犯人权行为的能力，进而加剧了其自身的风险。

问题22. 政策承诺需要详尽到何种程度？

企业的政策承诺在一段期间内，通常是静态的，虽然可能根据经验教训加以修正。它是雇员、企业的合作方以及更广泛的利益攸关者的恒定参考点。它表明了对伴随而来落实这一承诺的业务政策和程序的基本预期。因此，它不是用来具体阐明有关的政策和程序，因为后者可能随情况的变化而不断改动。

因此，政策承诺的详尽程度可能各有不同。它可能不过是表示对尊重各项国际公认人权的一般性承诺，以及对与之合作者的预期。它也可概述企业认为在其业务中可能很突出的那些人权，说明它将采取哪些行动来履行其尊重人权的责任。无论如何，有关政策应体现这样一个承诺，即尊重所有国际公认的人权，即使强调某些人权特别突出。

问题23. 在企业业务中，哪些人权问题最突出？

负责制定人权政策和程序的人需要了解企业在哪些人权上最有可能造成影响，也即在企业业务中，哪些权利问题最突出，同时，他们还须注意这些权利不会成为企业的惟一焦点。问题15探讨了突出的人权问题与企业所属或经营背景之间经常存在的联系。

例如，玩具或鞋类公司最典型的风险之一是经由其供应链卷入侵犯劳工权利。饮料或食品公司的典型风险涉及劳工权利，还涉及在水或土地使用和消费者健康方面的影响。对制药公司来说，健康权特别突出，一如对信息和通讯技术公司来说，言论自由和隐私权特别突出。

如果企业一般或经常在加剧其人权风险的背景下作业，可能需要在其政策承诺中列出更多的突出人权。例如，伐木或建筑公司往往在土著人民居住的地区作业，它们尤其需要了解这些人可能受到的影响；电子商品公司，如果产品主要是源于劳动法薄弱或执行不力的国家或地区，必须考虑到这一点；在受冲突影响地区开发新油田的石油公司则应在其政策承诺中强调与安全有关的风险。

问题24. 企业可吸取哪些有关的专门知识？

企业有各种来源，可以帮助它确定在其总体政策承诺中，应当强调哪些人权问题以及如何强调。首先，企业自身的经验是关于那些最突出问题的重要指标，虽然不是惟一的指标。企业还可能借助内部的人权专门知识。企业之外也有各种资源，很多资源是免费的(例见附件二)。

在许多情况下，大企业，尤其是有重大人权风险的企业会发现，与最有可能受其业务影响的利益攸关群体的代表磋商是很有帮助的。这些代表可就企业造成的人权影响以及这些影响的潜在意义提出重要看法。他们还能告诉企业，这些重要的利益攸关群体将可能如何看待政策承诺草稿的行文。

问题25. 公共政策承诺如何与内部政策和程序相关联？

总体政策承诺的重要意义应当在内部得到理解，并体现在有关的内部政策和程序中。该承诺正是通过这些内部政策和承诺才能加以落实，并内置于企业的价值观中。

在人权风险很有限的小企业中，发给职员政策说明，强调尊重人权的责任以及要求他们注意的问题(例如，不歧视)，申明这对职员行为的含义和存在的问责(包括违反的后果)，可能就足矣了。

在大企业中，往往需要有额外的内部人权政策，阐明政策承诺的意义。这对某些部门，例如采购、人力资源、生产、销售等部门可能尤其重要。还必须确保其他政策领域和程序与涉及人权的这些政策领域和程序的一致性。如果不能保持一致，则企业在问题出现时，要想履行尊重人权的责任就更加困难。

例如，如果玩具公司的采购部门在作出决定时，无视这些决定可能对供应商遵守劳动权标准的能力产生的影响，企业就将面临加剧负面人权影响的风险。建筑公司如果只根据建造新的基础设施的速度来奖励作业人员，不管在此过程中是否会伤害有关社区，就有可能鼓励导致负面人权影响的行为。网络公司的职员如果顺从政府关于提供用户信息的每一要求，不考虑人权影响，公司就将面临卷入由此而来的任何侵犯人权行为的危险。

若干因素可能影响到内部政策和程序可在何种程度上有效地在整个企业中内置对人权的尊重。现行制度或可提供有关的和有效的模式，例如与健康和安全或不歧视有关的制度即可作为一个基础。高层管理部门对人权风险管理的关注和问责，以及工作人员培训，也将有助于此。把与人权政策和程序有关的指标列入所有有关职能部门，而不仅仅是人权职能部门的工作人员绩效评估中，是非常重要的。

应提出的问题

尊重人权的政策承诺声明中需要纳入哪些因素，以便：

- (a) 宣示对与我们的活动有关的人员、业务伙伴和其他有关方行为的明确预期？
- (b) 启动必要的内部关注、资源和行动加以落实？
- (c) 赢得我们重要的利益攸关者的信任？

我们可利用哪些来源，帮助确认关键的人权风险？

我们可与谁来一道测试在我们的部门和开展业务的领域中，哪些人权风险最突出？

我们如何确保在聚焦于最突出的人权时，不会忽略可能还会对其他人权造成影响？

我们可求助于哪些可靠专家，或许作为外部利益攸关者小组的一部分，评论我们的政策承诺草案？

我们还需要哪些额外的内部政策和程序，将此政策承诺付诸实施？

哪些部门需要理解和掌握这些政策和程序，我们如何调动它们参与其制定？

企业高层需要由谁来签署最后政策承诺，向所有人员表明这是一个优先考虑？

我们如何向公众传达政策承诺，同时考虑到我们的利益攸关者获取信息的方式？

B. 人权尽责

指导原则17

为确认、防止和缓解负面影响，并对如何消除此类影响负责，工商企业应恪守人权责任。此一过程应包括评估实际和可能的人权影响，综合评估结果并采取行动，跟踪有关反映，并通报如何消除影响。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。

问题26. 这一点为何重要？

企业通过人权尽责，确定其所需要的信息，以了解它在任何时间段和任何具体业务背景下的特定人权风险，以及它需要采取哪些行动，防止和缓解这类风险。“人权风险”指的是造成负面人权影响的风险，而不是企业本身的风险，虽然前者越来越多地导致后者。

人权尽责不是惟一的处方。规模不同、行业不同、公司结构不同和经营环境不同的企业，应为满足这些需要调整其程序。然而，人权尽责的关键因素，即评估、整合和行动、跟踪以及交流，与补救程序综合在一起，即为任何企业的管理部门提供了它所需要的框架，借以了解和显示是否在实践中尊重了人权。

问题27. 人权尽责的范围？

如《指导原则》所示，人权尽责“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”。关于卷入负面人权影响的这三种可能形式的更多信息，见指导原则13。

人权尽责的焦点，是确认和处理对人权的有关影响，例如与公司自身活动和商业关系相关的影响。因此，这些活动和商业关系决定了人权尽责的范围。

如《指导原则》中定义的，“商业关系”指的是企业与“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”。审视商业关系，焦点不在于一般说来有关方给人权带来的风险，而在于此一关系可能因企业自身的业务、产品或服务对人权造成损害。

问题28. 规模和其他特点可如何影响企业的人权尽责？

人权尽责对任何企业了解和显示其在实践中尊重了人权都是必不可少的。这将需要包含本《指导原则》中载明的所有因素：评估实际和潜在的人权影响，综合研究结果并采取行动，跟踪反应，交流如何处理影响。然而，这些程序的规模和复杂性将视企业的规模，以及部门、经营背景、所有权和结构的不同而有所不同。不过，在就所需要

的程序作出决定时，最重要的一个因素是人权影响的严重程度。对指导原则14的评论更充分地阐明了这些区别，而指导原则24则进一步探讨了“严重程度”的概念。

问题29. 人权尽责为什么是“持续性”的？

人权尽责意在帮助企业了解和显示其在各项业务中时时尊重了人权，包括在业务或业务背景发生变化的情况下。因此，这是一个持续和反复的过程，不是一劳永逸的，除非有关业务和业务背景甚少变化。

问题30. 利益攸关者的参与有何作用？

人权尽责以人为本。它表明每个人都有权获得有尊严的待遇。因此，它涉及企业与企业可能影响的那些人之间的关系。

如上所述，人权尽责的关键在于需要理解潜在受影响个人和群体的看法。如有可能并在与企业规模和人权风险相适应的情况下，这应包括与可能受影响者或其合法代表进行直接协商，指导原则18深入讨论了这一点。

问题31. 企业需要具备何种能力，以实现人权尽责？

对这个问题，没有单一的答案。企业如果不能履行其尊重人权的责任，这就意味着对企业和对民众的风险。如同任何其他风险一样，企业需要调配必要的内部能力加以有效管理。这应与企业的人权风险状况相适应。对人权风险有限的小企业来说，这或是一项可交由现有工作人员处理的任務，需要其付出的时间有限。但对人权风险巨大的企业来说，相应就需要花费更多时间和预算资源。

有许多企业，已经存在其他一些形式的尽责程序(环境、健康与安全等等)，可借助这类经验并在此基础上落实人权尽责。应注意确保针对有效管理人权风险这一特定任务，修订有关制度。所有企业都必须确保负责人权尽责的人员具备必要技能并有培训机会。他们在组织中还应具有足够的影响力。

首先，应评估企业的整体人权状况，以制定人权政策承诺和任何辅助性政策和程序。而企业应当不断审查可能影响整体状况的任何变化。此类变化可能源于一系列因素，例如企业可能进入新的地理区域，面临法治和冲突方面的挑战，或启动了新的生产线，源头是已知存在劳工权利问题的地区。这也可能来自为某些客户开发了新的服务，而这些客户与侵犯人权行为有关，或来自常规产品或服务，但这些产品或服务被用于非本来目的。

审查这些和其他的有关事态，有助于显示出现了哪些或将改变公司整体风险状况的问题，从而可能需要调配更多资源以应对风险的加剧。

问题32. 人权尽责如何与补救相关联？

人权尽责旨在防止和缓解企业可能卷入的潜在的人权影响。补救措施则旨在纠正企业造成或加剧的任何实际人权影响。这两个程序有所区分又相互关联。例如，建立有效的申诉机制，以便直接受影响者唤起对其受到或可能受到的影响的关注，可成为关于潜在或重复发生的人权影响的可靠指标。跟踪企业的人权影响对策的效力同样受益于经由有效申诉机制反馈的信息。企业应当有能力适当传达它们如何处理一般人权风险，以及如何在发生重大人权影响时加以补救。

问题33. 能否由外部专家来实施人权尽责或其中的一部分？

当然可以利用外部专家来执行一些人权尽责程序，有时这可能是合理的，也是必要的。然而，在这样做时应始终保持谨慎。尊重人权关

系到企业的核心业务。确保持续实现这一目标的最佳方式是将其内置于企业的价值链中。企业越多利用第三方执行一些关键的人权尽责程序，就越少可能将其“内置于”企业中。尤其重要的是，通过外部专家得出的关于企业人权影响的任何结果，都应经过企业的内化和整合，以利采取有效行动(见指导原则19)。

企业也不应将潜在受影响利益攸关者的接触完全委托给外部专家，因为这将损害它切实理解可能受其影响者的看法，并与他们建立信任和建设性关系的能力。不过，调动当地第三方参与企业自身的接触努力或可有助于沟通文化隔膜。尤其是，如果与受影响利益攸关者的关系已经有一段不信任的历史，很可能必须确定一个中立的第三方，支持和协助与此类利益攸关者的接触，至少是在初始阶段。

应提出的问题

我们在制定人权尽责程序时，是否已有可以依赖的制度？

这些制度是否有效，符合应对人权风险的目的？为使之符合这一目的，需要作出哪些改变？

是否在某些情况下，我们将需要单独的人权程序？

应由谁来主导人权尽责，并由谁来监督？

哪些部门有可能最需要参与人权尽责各方面工作？我们如何在制定有关程序时调动它们的参与？我们如何组织并激励合作？

我们可能需要怎样的外部专家？如果利用外部专家，如何确保这将支持，而不是削弱将尊重人权内化为企业的内部价值观和做法的过程？

在人权尽责过程中，我们应如何并在何时着手与直接受影响的利益攸关者或其代表接触？如果做不到，我们又如何去了解他们的可能关注和看法？

我们如何保证企业的人权尽责与时俱进，以使我们能够意识到需要重新评估我们的影响并提出对策？

指导原则18

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。

问题34. 这一点为何重要？

对任何企业来说，确定人权风险是理解如何落实其人权政策声明，进而履行其尊重人权的责任的出发点。这是认识如何防止或缓解潜在负面影响并补救企业造成或加剧的任何实际影响的先决条件。因此，是人权风险管理的至关重要的第一步。

问题35. “人权风险”指的是什么，涉及哪些人的人权？

人权尽责大都侧重于人权风险，或企业可能卷入的潜在人权影响。实际人权影响主要是一个补救问题，虽然它也是潜在影响的重要指标。

应当再次强调，企业的人权风险是其业务对人权造成的风险。这与卷入人权影响可能给企业带来的风险是有区别的，虽然二者日趋相互关联。

企业的业务可能对各类群体造成人权风险。直属雇员始终是这方面的相关群体。但企业设施周边的社群、企业价值链上其他企业的工人(只要他们可能受企业行动或决定的影响)、企业产品或服务的用户、产品开发中涉及的其他方(例如在测试产品时)等等，也可能是潜在的受影响利益攸关者。企业的眼界应超越最表面的群体，例如，不可假定挑战在于如何解消对外部利益攸关者的影响，却忽略了直属雇员；或假定只有雇员受到影响，却罔顾企业高墙之外的其他受影响利益攸关者。对人口群体中更容易受到人权影响的工人，应给予特别关注。(关于脆弱人口和群体，详见问题4。)

问题36. 何时处理有关影响？

人权尽责要求持续处理人权影响，以便企业在考虑到情况不断变化的同时，时刻保持对其人权风险的真实认知。只凭一次人权影响评估，是无法做到这一点的，除非企业的业务和经营背景基本没有变化。指导原则18的评论清楚表明，在各种重大时刻，包括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、政策变化或业务更广泛的变化)；在应对或预测经营环境的变化(例如不断加剧的社会紧张局势)时；在活动或关系的全过程中每隔一段时间，很可能需要重复进行评估。

最有效者是在特定活动或关系发生后，尽早着手评估影响。在进行新的投资或建立商业关系时，合同条件往往会表明在此过程中确保尊重

人权的难易程度。及早确定人权风险有助于规定稳妥的合同条件，确保尊重人权。

同样，如果企业参与兼并或收购，业务中增添了新的项目、活动和关系，其尽责程序中就应包括人权尽责，始于它所承担的任何人权风险。此外，如果企业收购了其他企业，而它确认后者卷入，或曾经卷入侵犯人权行为，它就承担了防止或缓解此类行为继续下去或再度发生发生的责任。如果被收购企业实际上造成或加剧了对人权的侵犯，但并未作出补救，而且也没有其他的有效补救途径，尊重人权的责任就要求进行收购的企业本身尽力作出有效补救。及早评估对了解企业面对的局势很重要。

专栏4

负责任的合同原则：将人权风险管理纳入国家—投资者谈判中—谈判者指南

负责任的合同原则确认了10项原则，帮助国家和企业投资者将人权风险管理纳入投资项目合同谈判中。对每项原则，连同其主要含义和对谈判者的建议核对清单，都作了简略说明。本指南是经过历时四年的研究制订的，在此过程中，秘书长企业与人权问题特别代表约翰·鲁格教授根据其任务授权，开展了包容各方的多利益攸关者对话。它体现了政府、工商企业、非政府组织和贷款机构参与重大投资项目的专家的集体经验。

10项原则是：

1. 项目谈判的筹备和规划：各方应作好充分准备，具备在谈判中处理项目的人权影响问题的能力。

2. 管理潜在的负面人权影响：应当在签订合同前明确并商定预防和缓解与项目及其活动有关的人权风险的责任。
3. 项目运作标准：关于项目执行的法律、法规和标准应当有利于在项目整个生命周期中预防、缓解和补救任何负面人权影响。
4. 稳定条款：合同稳定条款，如需使用，应当认真起草，以便在保护投资者不受未来法律变化影响的同时，不妨碍国家为履行其人权义务，以非歧视的方式实施法律、法规或政策的善意努力。
5. “补充商品或服务条款”：当合同设定投资者将提供项目范围外的补充服务时，应当以符合国家人权义务以及投资者人权责任的方式提供这些服务。
6. 项目的实体安全：对项目设施、装置或人员的实体安全应以符合人权原则和标准的方式作出规定。
7. 社区参与：项目应当具备一个从最初阶段起，贯穿整个生命周期的有效的社区参与计划。
8. 项目监测和合规：国家应当在为企业投资者提供必要保证，抵制对项目的任意干涉的同时，能够监测项目符合相关人权保护标准的情况。
9. 第三方非合同伤害的申诉机制：受项目活动影响，但非合同当事方的个人和社区应当能够利用有效的非司法申诉机制。
10. 合同条款的透明/披露：合同条款应予以披露，此类披露如有例外，对其范围和期限应给出确凿理由。

资料来源：A/HRC/17/31/Add.3。

问题37. 如何评估人权影响？

风险评估的标准方法或许表示，负面人权影响的或然性与其严重程度同等重要。然而，如果潜在的人权影响或然性较低，但严重程度较高，前者即不能抵消后者。影响的严重程度，即“规模、范围和不可补救性”是最重要的(见指导原则14)。同样，对人权风险不能仅作简单的成本利得分析，即在企业防止或缓解负面人权影响的成本与企业被追究伤害责任的成本之间进行权衡。

如指导原则18的评论所述，对实际和潜在负面人权影响的评估，包括“在可能时在拟议的商业活动前评估人权背景；确认谁可能受到影响；辑录有关人权标准和问题；预测拟议活动和伴随而来的商业关系可能如何对已确认者产生负面人权影响”。

企业可能选择单独评估其人权影响，或将人权考虑纳入其更广泛的社会和环境影响评估中。如果企业的活动或经营背景对人权造成很高风险，或许有必要专门评估人权影响。已经并将继续开发一系列评估人权影响的工具和方法。然而，如前所述，这项原则并非意在此类单独的评估，而是注重一个借助各种来源评估影响的持续过程。

除了企业自身启动的正式评估外，其他来源也可作出贡献。例如，受影响利益攸关者赖以唤起关注的申诉机制或可表明实际或潜在的人权影响。关于特定经营背景或行业事态的新闻或专家报告也可能是一个来源。非政府组织和其他第三方开展的活动可能又是一个来源。所有这些来源都可作用于评估影响的持续进程。

在评估实际或潜在人权影响时，企业应特别关注边缘化和弱势群体。在一些社会中，固有的歧视模式普遍存在(但对外人可能并不明显)。

对此类广泛的歧视做法，企业虽然没有责任，但它们应当特别关注那些弱势和边缘化群体的权利和需要，以及他们面临的困境，以确保企业不会加剧或恶化此类歧视。

总之，评估人权影响的过程应是系统的，将各种因素叠加在一起，构成对伴随企业活动和商业关系而来的实际和潜在人权影响的整体看法，准确提示随后的人权尽责步骤。

问题38. 企业在评估人权影响时，应有何种眼界？

评估影响的目的是确认企业可能卷入的任何负面影响。如指导原则13所载明的，这包括企业通过其自身活动造成或加剧的影响，以及并非企业造成，但因某种商业关系而与其业务、产品或服务相关联的影响。因此，在评估实际或潜在人权影响时，企业应关注其自身的活动以及其商业关系。

问题39. 评估通过企业自身活动造成的影响指的是什么？

企业可能通过其自身活动造成或加剧负面人权影响。例如，企业如果在妇女晚间回家不安全的地区要求雇员工作到夜深，一些妇女因此在回家路上遭到攻击，或如果将车辆借给保安部队，用来前往当地村庄施暴，即有可能加剧这种影响。

问题40. 评估企业因其商业关系卷入的影响指的是什么？

指导原则18无意要求企业评估与其有商业关系的每一实体的人权记录。它的目的是评估这些实体与企业自身业务、产品或服务相关联的行为可能造成的人权损害。

例如，企业的设施如果受国家安全部队保护，则并不要求企业评估安全部队或国家的一般性人权记录，而是要它评估安全部队在企业设

施中的存在可能引发的侵犯人权行为。虽然以往的人权记录是一个考虑因素，但还须考虑其他因素，包括有关地区的整体稳定性和法治状况；当地环境，例如社区之间、社区与地方当局之间以及社区与企业之间目前存在或可能出现的紧张局面；当地对政府或武装力量的态度；当然，还有武装力量在立足人权处理此类任务时的培训情况和技能。

在多层面和错综复杂的价值链中，同时，对在第一个层面即有数以千计的供应商的公司来说，对每一种具体的商业关系都作出评估是不现实的。对相对于自身资源来说商业关系众多的中小企业，情况也是如此。然而，这并未减少企业尊重人权的责任：所谓不清楚与其业务、产品或服务相关联的侵犯人权行为，这类借口无法令主要利益攸关者满意，而如果企业本应了解人权尽责方面的风险，并采取相应行动，这类借口还可能引起法律上的麻烦。

如指导原则17的评论所述，虽然对每一具体的商业关系尽责是不可能的，但“工商企业应确定负面人权影响最大的一般领域，影响的原因是否在于某些供应商或客户的经营背景，所涉及的特定业务、产品或服务，以及其他有关考虑，同时确认这些因素对人权尽责的轻重缓急”。这将包括，例如，在来自己知使用童工的地区的供应商的农产品；在冲突地区或政府软弱，法治松弛的地区承包商或武装力量提供的保安服务；在教育程度低下、识字率低和法律保障薄弱的地区通过商业伙伴进行的药物测试。如果在无法合理预见的情况下确实发生了侵犯人权行为，企业的利益攸关者将根据企业的反应来作出评估：它是否妥善和迅速采取了行动，防止或减少其再度发生，并提供或支持补救(见指导原则22和29)。

问题41. 内部和外部专门知识在评估人权影响时有什么作用？

指导原则18称，评估负面人权影响的过程应“借助内部和/或独立的外部人权专家”。即使企业有内部的人权专家，这些人也需要借助有关的外部来源，因为这些来源反映了对企业可如何造成人权影响的不断深化的理解、据以评估影响的最佳做法，以及关于企业经营环境及其对人权的含义的变化的信息。许多这类来源是书面的，可公开查阅。政府、学术界、业者和民间社会中的专家也可提供看法和咨询意见。

这些类型的资源也可大大有助于中小企业，它们很少有内部的人权专家，能够使履行尊重人权的责任的资源与它们需要应对的人权风险相适应。如果无法与受影响利益攸关者进行直接磋商(见问题42)，这类专家资源就更加重要，而倘若一些组织或个人合法表达受企业活动或商业关系影响者的看法或可能的看法，则这些组织和个人的看法也很重要。

问题42. 在评估人权影响时与受影响群体和有关利益攸关者直接磋商有什么作用？

指导原则18还称，评估负面人权影响的过程应“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”。如评论中清楚表明的，企业应尽可能理解可能受其业务直接影响的那些人的关切。这对其业务和经营背景显示它们面对巨大人权风险的企业尤其重要。

与利益攸关者接触有一系列作用。它使企业能够确认，在哪些因素构成了对其人权的影响和影响究竟有多大的问题上，利益攸关者(与企业相互之间)的看法是否一致。例如，属于土著社区但不曾耕种或为

其他经济目的利用的土地，如果损毁，对企业来说，对财产权的影响并不大，完全可以通过金钱补偿或置换另一块土地加以解决，而土著社区可能认为，因为土地与其文化、传统和信仰的关系，影响要大得多。工厂轮班时间的变化，在企业管理部门看来是合理的，但对需要照料子女的妇女或新的时间表将会干扰其宗教修行的个人，就可能产生特殊影响。只有通过可能与受影响者对话，才能明确这些问题，求得解决。

本《指导原则》还承认，对许多中小企业说来，由于法律、财政、地理和其他限制，与直接受影响者磋商可能是不现实的。《指导原则》指明了其他方式，帮助企业最大限度地拓展关于其人权影响的信息，以及如何去获取这些信息，包括通过问题41中讨论的外部专家来源。

专栏5

与潜在受影响群体和其他有关利益攸关者的接触

与潜在受影响群体和其他有关利益攸关者的接触，提供了一些重要认识，显示他们对企业的业务以及这些业务如何影响人权的看法和关切。有效的接触还有助于表明企业认真对待利益攸关者的看法、尊严、福利和人权。这将帮助建立信任，更容易寻找途径，以商定和持续的方式消除影响，避免不必要的怨愤和争端。

与潜在受影响利益攸关者的磋商可能特别需要保持敏感。它要求关注利益攸关者在与企业代表公开对话时面对的各种障碍——语言的、文化的、性别的或其他。它要求留心文化差异，意识到权力的不对等，只要存在这些差异和不对等。在磋商过程中，一些个人和群体可能被排斥，除非有针对性地努力联络他们。利益攸关群体之间和内部对某些影响的相对重要性可能有不同看法。如果企业与利益攸关者之间本

已存在不信任，或许就需要某个中立的、受到信任的个人在接触过程中居间斡旋。

有一系列工具，更深入地说明了如何与利益攸关者接触，以尽最大可能，实现全面了解各有关方认知的企业潜在负面人权影响的目标。许多工具见《联合国全球契约》网址：www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights/Tools_and_Guidance_Materials.html#stakeholder(2012年3月5日查阅)。

应提出的问题

哪些内部和外部个人和群体面临受我们业务负面影响的风险？他们中是否有任何人在我们的任何经营环境中特别脆弱？

我们有哪些程序，可纳入额外的步骤，帮助评估人权影响？它们是不是强有力的，经过严格检验的，与这一新增的目的相契合？

是否在某些情况下，我们应当进行单独的人权影响评估，包括在人权风险加剧时？

我们还可以借助哪些程序和来源，作为我们持续评估影响工作的一部分：媒体、专家报告、工作人员和利益攸关者的反馈、申诉机制？

我们是否可以适当审查我们的商业关系，确认因为这些商业关系卷入负面人权影响的风险，以及我们可如何至少确保对这些风险充分尽责？

我们是否可以与我们可能影响的那些群体直接接触？如果不可以，有哪些可靠来源可帮助我们了解其可能的看法和关切？

有哪些书面资源或专家可帮助我们检验我们在可能对哪些人造成影响和如何造成影响问题上的推测？

指导原则19

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) 消除负面影响的力度。

问题43. 这一点为何重要？

企业越大，负责评估人权影响的个人和团队就越可能远离从事造成那一影响的活动或监督造成那一影响的关系的人员。因此，评估影响的人控制不了可以防止、缓解或补救那一影响的决定和行动。所以，控制这些决定和行动的部门必须参与确定和执行解决办法。吸纳能做到这一点。

企业应对潜在人权影响的速度和从容程度，对其有效管理人权风险具有决定性作用。企业成功地在全企业纳入人权政策承诺，可以产生重要的区别。

“内置”是一个微过程：确保所有人员了解企业的人权政策承诺，理解这一承诺如何影响他们的工作方式和以支持这一承诺的方式对他们进行的培训、赋权和激励，同时，将这一承诺视为工作场所核心价值观的应有之意。这是一个持续的过程，动力通常来自公司最高层。指导原则19中使用的“吸纳”，是一个微过程：接受关于某一潜在影响的调查结果，确定企业中哪些人需要参与消除这一影响，并采取切实有效的行动。在发现每一新影响后，并往往在人权负责部门的推动下，重复这一过程。如果纳入过程成功，成功吸纳调查结果并对其作出及时和可持续应对的可能性就更大，人权风险则会降低。

问题44. 哪些程序对实现吸纳最适当？

除其他因素外，这将取决于企业的规模，以及出现人权问题的经常性或可预测性。在小企业，人员之间交流相对容易，日常互动频繁，吸纳可能会自然出现。有的企业因规模巨大或人员分散，互动不这么容易，就可能需要更系统的做法。如果企业面临的某一人权影响的或然性始终很高，采取系统的做法可能最为有效。这可能涉及跨部门结构协作，明确的内部报告要求，经常与外部专家互动，以及与行业内其他企业或政府等采取集体行动。预先对已确认的重要人权风险及防止或缓解其出现的方式达成共识，在遇有具体情况时，企业将有可能从容不迫地做出应对。

问题45. 吸纳与商业关系有何联系？

如企业本身的活动可能加剧人权影响，则必须在所有产生这一活动的部门吸纳调查结果，才能消除风险。同样，负责确定企业与商业伙伴、供应商或其他人关系的条件的个人或部门，对于吸纳过程至关重要。合同或其他正式协议的条款，对要求或鼓励其他方面尊重人权，

可发挥重要作用。此外，含有这些条款增加了企业利用另一方适当行为的能力。

实际上，如果新活动或新项目受到与外部各方谈判达成的合同的制约，负责起草合同的人员、参与合同执行的部门与人权问题监督部门及早进行交流，可有助于防止以后出现问题。如果合同条款增加了人权风险，或者限制了企业消除这些风险的能力，则企业本身履行尊重人权责任的能力将受到损害。

然而，如果事实上没有合理的证据表明另一方乐于且有能力履行规定，则合同中要求或鼓励尊重人权的最后条款作为预防机制的意义和影响力就会降低，企业将因此面临人权危险(关于涉及国家——投资者合同的负责责任的合同原则，见专栏4)。

问题46. 针对确认的人权风险，需要考虑采取哪几类行动？

如指导原则19的评论所解释，“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”。它如果加剧或可能加剧这种影响，则同样应采取行动，消除或防止它在这方面的作用，还应利用其影响力，在最大的可能程度上来缓解(其他有关各方产生的)任何遗留影响。在这方面，“影响力”指的是改变造成或加剧影响一方的不当做法的能力(见方框6)。两种情况下都需要采取更多行动，才能加以纠正。指导原则22论及这一问题。

如果企业确认，造成负面人权影响的可能性与其业务、产品或服务有关联，且是由与其有商业关系的一方造成，则情况较为复杂。在这种情况下，企业对出现那一影响具有的直接控制或影响最小。

专栏6

在这方面，对一个实体(工商企业、政府或非政府)的“影响力”可能反映一个或多个要素，例如：

- (a) 企业对该实体是否有一定程度的直接控制；
- (b) 企业与该实体之间的合同条款；
- (c) 企业在该实体业务中所占比例；
- (d) 企业在未来业务、提高声誉、协助能力建设等方面，鼓励该实体改善人权表现的能力；
- (e) 与企业合作对提高该实体声誉的好处，以及终止关系对其声誉的损害；
- (f) 企业通过商会和多方利益攸关者倡议等途径，鼓励其他企业或组织改善人权表现的能力；
- (g) 企业推动地方和中央政府参与，通过实施监管、监测、制裁等措施，要求该实体改善人权表现的能力。

以下是出现这种情况的例子：如果供应商的行为违反合同条款，使用童工或债役工来为企业制造某一产品，而企业并未对其此种做法施加有意或无意的压力；或者一家农业企业从政府获得开发土地的特许权，而政府后来又与另一公司签订合同，允许后者在没有适当协商和补偿的情况下，从那块土地上驱逐其传统的使用者，违反了没有必要采取这种行动的明确谅解。在这些事例中，往往是实际侵权行为的发生强调了其持续和再度发生的风险。

指导原则19的评论列出了为适当应对这一情况而需要考虑的问题。在以下决定模型中，可大体显示这些问题：

| | | 具有影响力 | 缺乏影响力 |
|------------|-----------|---|--|
| 重要 业务关系 | A. | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 缓解侵犯人权行为的继续/再度发生的风险 ➢ 若不成功 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 寻求增加影响力 ➢ 若成功，寻求缓解侵犯人权行为的持续/再度发生的风险 ➢ 若不成功，考虑终止关系；**或表明作出努力，缓解侵权行为，同时承认遗留行为的后果 |
| | C. | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 试图缓解侵犯人权行为的持续/再度发生的风险 ➢ 若不成功，采取步骤终止关系* | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 评估增加影响力以缓解侵犯人权行为的持续/再度发生风险的各种合理的选择方案 ➢ 若不可能或不成功，考虑终止关系* |

* 终止关系的决定，应考虑到对这样做的潜在负面人权影响进行的可信评估。

** 如果认为这一关系至关重要，在评估适当的行动方针时，还应考虑影响的严重性。

为本模式的目的，一种关系若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，终止关系会带来特殊的挑战。还必须考虑负面人权影响的严重程度：侵权行为越严重，企业越需要迅速促成变化，然后决定是否应终止关系。如评论所说，在任何情况下，“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”。

上述情况适用于现有的商业关系。一家企业或许还在考虑与其确认过去曾卷入侵犯人权行为的第三方缔结新关系。在这种情况下，企业首先应评估自己是否可能利用这一关系来防止与其有关的业务、产品或服务出现这种侵权行为，或试图利用合同条款或其他途径，来确保它有这样去做的影响力。如果它通过评估认为有此可能，则可认为缔结关系的风险是可以接受的，只要企业采取行动来缓解这一风险。如果通过评估认为，不能减轻另一方侵犯人权的风险，或侵犯人权的风险太高，则缔结这种关系就是不明智的。

问题47. 企业应如何对待没有明显或方便的解决办法的复杂局势？

有时防止或缓解确认的潜在侵犯人权行为相对容易，有时则可能比较困难。如果出现复杂的挑战，往往需要高级管理层更多地参与就适当行动作出决定。决策进程应利用企业内部现有的所有相关专门知识。此外，在许多情况下，企业将得益于外部独立的、可信任的专家咨询意见，有助于它作出包括从人权的视角看来可信、且被别人认为可信的决定。在政府、国家人权机构、民间社会、多方利益攸关者倡议等等内部，也可能有受尊重的咨询来源。如果与受影响者直接接触是可行的，又不会让他们或其他人的人权遭受更多的侵犯，则应这样做。

应提出的问题

存在哪些责任线和问责线，可用以处理关于潜在人权影响的调查结果？

哪些系统的做法可有助于吸纳跨相关业务部门或职能的评价结果，因而能够采取切实有效的行动？

在作出某些决定或采取某些行动前，是否应成立一个或多个跨职能小组，就持续的人权挑战或跨职能交流要求进行联络？

能否为全公司的行动制订假设树或决策树，以准备好应对最有可能或最严重的潜在影响？工作人员是否需要在这些问题上得到培训和指导？

如何在新项目、伙伴关系或行动的合同阶段最好地吸纳应对潜在影响的措施？

如发现人权影响与企业的业务、产品或服务相联系，是否有适当和迅速应对这一影响持续或再度发生风险的能力？将如何作出决策？有何可靠的来源可以获得咨询意见？

如何评估我们在业务关系中的影响力，特别是在高人权风险的领域？如何从关系开始阶段就最大限度地利用这一影响力？能否看到我们施加或增加影响力的机会？

我们是否有“至关重要”的关系？如果此类关系导致与我们的业务、产品或服务相关联的负面人权影响，应如何应对？在为这种情况获得内部和外部咨询方面，我们有无准备？

指导原则20

为核实是否消除了负面影响，工商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者的反馈。

问题48. 这一点为何重要？

公认“有衡量才有管理”。若要企业人员对其成功尊重人权负责，无论是对内部管理层，还是对外部的利益攸关者及更广大的利益攸关

者，都必须跟踪企业如何应对潜在和实际的负面人权影响。指导原则21研究了另一个分开的问题，即通过跟踪获得的企业信息究竟有多少应与外部交流。尽管如此，通过最大限度地利用关于其人权表现的信息，企业能够实现强有力的内部问责，并为需要和可行的外部交流奠定基础。

跟踪人权问题和对策还将有助于企业确认趋势和模式。这为高层管理层和其他方面提供了“全面情况”。它凸显一些反复出现的问题，因此可能需要对政策或程序作出更系统的修正，并显示出一些可以在全企业传播的最佳做法，以进一步降低风险，改善业绩。

问题49. 如何跟踪对策的有效性？

对此问题没有单一的答案。跟踪程序必须在更广泛的企业制度和文化中具有重要意义，才能有助于内置对人权的尊重。企业内部可能还有提供相关和有效模式的其他跟踪系统——或许是在健康和安全或环境表现方面。纳入其他跟踪系统的人权对策跟踪程序，可能通过将对人权的关注“规范化”而带来好处。对策如不能促成定性反馈，包括可能来自潜在受影响者的反馈，也有可能带来风险，因为此类反馈对于消除人权影响是必需的。

如存在环境影响造成的人权问题，如与水与健康有关的人权问题，可能存在既定的和非常精确的国际和国内标准，提供现成的模型。这不一定意味那些认为自己正在受到伤害的人相信这些标准，或相信该企业(或该企业付费的第三方)提供的衡量是切实的。在此种情况中，企业应考虑是否有机会与受影响的利益攸关者达成共识，以找到所有相关者相信可提供精确评估的个人或组织。或者还可能由公司和社区代表联手进行真相调查。这往往要求受影响的利益攸关者能够自由地找到在那一程序中代表他们的专家，或者其中一个或多个受影响的利益攸关者本身受过训练，具备参加联合程序的必要专门知识。

问题50. 跟踪系统应发挥多大作用？

跟踪企业人权影响对策的系统可仅审查企业对已确认潜在影响的应对情况，以及这些对策是否防止了以及在多大程度上防止了那些影响。但若已出现重大的人权影响，企业最好也进行根源分析，或采取相应的程序，以确认这一影响出现的方式和原因。企业要想防止或缓解这一影响持续下去或重复出现，此类程序可能十分重要。根源分析可以帮助精确定企业的哪些部分或与企业相关的哪些方面采取的哪些行动在产生影响方面发挥了作用，以及如何发挥作用。如果证据足够清楚，将这种分析与对工作人员的奖惩挂钩，无论是经济补偿、晋升还是其他奖励，都可发挥重要作用，有助于在企业做法中内置对人权的尊重。

问题51. 企业应使用哪些指标？

确定适当的指标在很大程度上取决于：企业通常须应对的人权问题的组合；对这些问题是否已有既定的指标；企业能够合理获得的数据；从受影响的利益攸关者得到直接反馈的难易程度等等。例如，在劳工权利方面，存在相对明确的既定审计和指标。在其他领域，如健康、安全和环境影响，也存在技术标准，包括国际一级的技术标准，但对使用哪种标准，可能有不同意见。关于社区协商和社区重新安置，国际组织和其他可信的机构对如何评估业绩，也有愈来愈多的指导。

此类指导可帮助企业制订适当的指标，以跟踪负面人权影响对策的有效性。对大企业或那些具有重大人权风险的企业，必须列入指标，跟踪其如何应对可能对妇女和男子以及来自某一脆弱群体的个人产生的不同影响。

某些指标是定量指标，另一些则是定性指标。鉴于定量指标提供的精确度，以及将其纳入其他业务领域使用的指标或使其与那些指标相

联的容易程度，定量指标可能具有优势。但由于尊重人权有关人的尊严，尽可能广泛包括受影响利益攸关者群体视角的定性指标永远很重要。在某些情况下，定性指标对精确解释定量指标很重要：例如，有关破坏工人安全的报告减少了，就需要评估这种减少是反映了此类事件的减少，还是反映了对报告制度缺乏信心，或存在阻止报告的恫吓。

问题52. 何为内部和外部反馈的适当作用？

在跟踪过程中，与相关的“内部和外部来源，包括受影响利益攸关者”接触的目的，是尽量准确了解企业应对人权影响的程度。这有助于减少由被衡量者进行衡量时出现偏见的风险。

借助各种来源可能是有益的。企业内部的个人或许看到或听到一些事情，可以显示企业的情况，此时，为他们的发声(当然，如果反馈是负面的，还要让他们没有受到报复的恐惧)提供渠道可能是有价值的。专家观察员(地方当局、民间社会等)和企业外部受到直接影响的利益攸关者，也可能有宝贵的洞见。对影响有限的小企业，存在一个简单方式供人们提供反馈，如一个公开和可资利用的电子邮件地址或电话号码，可能就足够了。对具有更重大人权风险的企业，则可能需要更积极的做法来获取反馈。

业务层面的申诉机制也可在这方面发挥重要作用。这种机制可以提供反馈渠道，以了解从受影响利益攸关者的角度来看，人权影响是否得到有效应对。为雇员提供的类似机制同样重要，涉及对其本身的劳动或其他人权的影响，并使其在看到企业未能正确应对企业外个人的人权影响时，能够挺身而出。为尽量扩大这种机制的效力，它们应符合指导原则31中的最低标准，下文C节将对其进行讨论。

问题53. 如何体现跟踪制度的可信性？

跟踪制度要想帮助企业了解并显示出它对人权的尊重，就必须是可信和强有力的。指标越明确，收集企业有效性信息的过程越全面，企业在需要或选择对批评作出回应时，就越有能力这样做。企业寻求从可尊重的独立外部专家或利益攸关者处获取意见，可有助于加强所获信息的可信程度。

应提出的问题

是否已存在能够有效纳入某些或所有人权影响和对策的跟踪制度？如果存在，它们是否与这一额外的目的相契合？

应采取哪些措施？

- 是否存在我们可以利用的既定公认指标？
- 是否存在可以适用的定量模型？
- 为确保正确解释定量数据，并为了解全面情况，需要哪些定性措施？
- 为帮助看清我们的影响对策与妇女和男子的关系及与脆弱群体的关系，能够合理列入哪些指标？

我们可以凭借哪些手段，从受到不同影响的利益攸关者群体或其合法代表处获得反馈？更广大的利益攸关者互动程序或申诉机制能否有助于这一进程？

在何种情况下应对影响进行根源分析，并把影响对策作为跟踪的一部分？如何确保整个企业汲取教训？

指导原则21

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者或以受影响利益攸关者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此影响。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者和人员带来进一步风险，或违反合法的商业机密要求。

问题54. 这一点为何重要？

企业熟悉问责概念。它们通常承认内部问责对实现商业目标很重要，如果是上市公司，还承认其表现要对股东负责很重要。谈及企业如何处理实际和潜在的人权影响，则关系公共利益的更广泛的问题与问责制有更密切的关系。

因此，企业需要能够表明，它们在实践中正在履行其尊重人权的责任。这至少意味着存在内部收集信息和问责的制度，并在面对侵犯人权的指控时能够就其行动向外部作出说明。

问题55. 企业应在多大程度上对外公布情况？

指导原则21涉及有能力就企业如何应对人权影响对外公布情况。这意味着了解情况，因此有能力公布情况。然后，公布的时机、对象和途径是分别作出决定的主题。

原则21并没有提议企业公开披露人权影响评估中确认的所有问题，或企业为缓解每一确认的风险而采取的步骤。首要的是公布应对人权风险的基本对策，在有些情况下，可以公布对某一人权影响的具体对策。

如果企业面对重大人权风险，更高的公共利益表明，需要更正式和定期地向公众报告，以说明企业建立了哪些制度来缓解这些风险和应对可能出现的损害。

问题56. 企业应能够公布哪些内容？

在人权尽责程序中，事先采取的步骤有助于企业确认其实际和潜在的人权影响，就调查结果采取行动，并跟踪其对策的有效性。这些程序及其结果提供了企业酌情适当公布而需要的一套信息。

有些公布内容可侧重企业应对人权影响风险的一般性做法，特别是对其业务中最突出的那些人权的潜在影响。例如，一家零售企业应能公布它如何应对供应链中潜在或实际的侵犯人权行为。大量用水的企业应能公布它如何应对相关的人权风险。制药公司应能公布它们如何在提供充足信息和知情同意的情况下确保安全进行药品试验。

有些公布内容可具体到某一影响及应对方式。例如，一家发生尾矿溢出的矿业公司，可以公布它如何应对那一事件的潜在或实际人权影响。如果保卫一家石油和天然气公司装置的保安部队攻击了当地村民，该企业应能公布它如何应对因此导致的对人权的侵犯以及这种行为再度发生的风险。

问题57. 公布应采取何种方式？

公布的方式应与目的相符。

如目的是向潜在的受影响利益攸关者公布企业如何应对它所确认的人权风险，那么公布可仅限于该群体，并应考虑到识字、语言和文化交流上的障碍(例如是否认为口头交流比书面交流更得体)。与该群体及其合法代表会面也许是最适当和成功的方式。

如目的还包括向股东和包括民间社会在内的其他有关方面说明企业如何应对一个具体风险或整体风险，那么可能更适于利用在年度大会上提交文件和介绍情况、更新网页，向自认为利益方的人群发电子邮件，或使用类似的通讯手段。

然后是企业何时编写关于人权对策的正式公共报告的问题。如指导原则21所表明，业务或经营背景可能带来严重人权影响的企业，应正式报告其如何应对这一影响。如企业有可能卷入广泛或不可挽回的人权影响，就涉及到更广大的公众利益(见指导原则14)。因此，公开报告是适当的。

某些人权风险较小的企业，甚至可能也有理由将其人权表现的信息列入定期、正式的公开报告中。例如，撰写报告的内部程序可能有助于在企业内部内置对人权问题以及尊重人权对企业本身重要性的理解。这种更加透明的报告可帮助保护企业的声誉，使其尊重人权的努力得到更广泛的信任。在企业需要应对意想不到的挑战时，与利益攸关方关系的加强可能就会有所助益。

正式的报告可以是仅仅关系到企业人权表现的独立报告，也可以是涉及社会和环境问题的更广泛非财务表现报告的一部分，还可以是既关于财务表现，又关于非财务表现的综合报告的一部分。如果企业能够将关于人权的报告纳入其财务报告，并列出适当模型，即是开始表明，尊重权利已真正成为其业务不可分割的一部分，并对其利润具有重要意义。报告可以是印刷本、电子版或者二者兼备(这些选择反映出，认识到了报告应便于向其目标读者提供)。可以定期(每年或更频繁)或在出现某一影响时编写这些报告，也可两种情况交替。

问题58. 何时需要外部公布？

企业如果确认存在实际或潜在的人权影响，而受影响的个人和群体为自身的安全和福利需要了解这一影响，则应尽量直接和迅速向他们通报这一影响。企业还应向他们通报正在试图采取何种方式应对这一影响。不应等待有人要求提供这种信息后再采取步骤。

如果企业应对所谓人权影响的方式受到外部各方的质疑，企业应考虑，为解决这一关注，是否可进行合理的交流以及交流的内容。如果提出质疑方自称是直接受影响者，或是此类个人或群体的合法代表，则最需要的就是直接公布。不公布对企业来说是有风险的，人们往往会认为，这意味着指控是正确的，或者意味着企业并未制定相关程序，以了解或显示其没有卷入被指称的影响。

有时企业认为，提出关注的外部一方缺乏合法性，没有必要或不适于作出回应。在没有法律规定的情况下，可以由企业作出这个判断。即便它选择不针对指控作出公布，也应在对情况和明确标准的内部知识基础上来作出这一决定。

问题59. 对外公布的信息怎样才算“充分”？

包括正式报告在内的所有公布都应精确、切实。如果公布的信息关系到对利益攸关者的具体影响，则应传达受影响者就自身利益作出知情决定时所需的所有事实。

公布如采取明显的模棱两可或自我标榜做法，则不会实现透明的好处，还可能导致对企业的批评和不信任。相反，企业如把透明度推进至讨论其面对的人权挑战和其正在试图应对的人权影响，这些企业关于尊重人权的说法通常就会被认为是比较可信的。这决不排除企业有可能在有明确理由时(可能时应解释这些理由)拒绝所谓的人权影响索赔或指控。

问题60. 公布可能给受影响的利益攸关者和人员带来风险或违反合法的商业机密要求指的是什么？

关于如何应对人权影响的某些信息，可能给受影响利益攸关者或人员带来风险。因为它们可能会暗示投诉者的身份，或暗示对所谓有害行动负责者的个人身份，使他们成为报复行为的潜在目标。披露与政府、警方或安全部队就制止或防止对个人的有害行动进行讨论的信息，有可能损害这一进程。然而，应采取谨慎态度，不让对这种风险的泛泛假设轻易成为一个理由，避免分享可合理公开的信息。

合法的商业机密要求一般会延伸至在某一重要商业交易谈判期间对这一谈判至关重要的信息。它们还包括受到合法保护、不能向第三方披露的信息。

如果对这些群体或商业机密要求没有风险，对是否公布、何时公布和如何公布的其他考虑，将成为根据上文讨论的各种因素作出决定的主题。

问题61. 公布与一般利益攸关者参与的关系？

如上文所述，对一家企业来说，让潜在的受影响利益攸关者直接了解企业应对人权影响的方式特别重要。这一方式可以是解释它如何应对一般的潜在影响，也可以是解释它如何应对已经出现的某一影响。

对存在人权影响重大风险的任何企业，这只是它让潜在的受影响利益攸关者参与的方式之一。利益攸关者的参与还应成为企业努力评估其影响，并获得其对策是否有效的反馈的一部分。更笼统地说，这是了解受影响利益攸关者的关切与利益的重要途径，也是与这些重要群体建立持久和有效关系的重要途径。

应提出的问题

我们是否已经建立必要的内部公布和报告制度，以收集我们如何应对负面人权影响的所有相关信息？如果没有，需要增加哪些制度？

我们能设想出有哪些不同的群体可能需要我们对其公布？以及公布哪些问题？

对那些不同的群体，考虑到他们获取信息的方式，需要采取哪些公布途径，哪些途径最切实有效？

公布是应有固定的时间表，还是应针对具体事件，还是二者兼而有之？

我们已有哪些程序，以就公布时间作出合理和可辩解的判断？

如何在业务或经营环境带来严重人权风险的情况下提供正式的公开报告，说明我们如何应对这一风险？

如果未处在高度人权风险环境，也不需要公开报告人权表现，正式的公开报告是否有其他裨益？

如何确保我们的公布不会给企业内部和外部的个人造成风险？

如何获取对公布内容的反馈，以了解别人的看法以及改进方式？

C. 补救

指导原则22

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

问题62. 这一点为何重要？

企业如造成或加剧负面人权影响，又不能加以补救，根据定义，即是没有履行其尊重人权的责任。

建立能够补救这种影响的制度，绝不意味着企业不打算尊重人权。相反，它表明企业承认，尽管作出最大努力，影响还是可能出现，因此决意确保在发生这种情况时，尽可能迅速、有效地恢复对人权的尊重。

问题63. 如果指控没有根据，这一点是否也适用？

不适用。本指导原则只限于企业承认自己造成或加剧了负面人权影响的情况。在这些情况下，有必要期待企业能够纠正影响。企业可能通过自己的影响评估、申诉机制或其他内部程序，发现其造成或加剧了负面影响，或者这一影响由其他来源提请它注意，并得到其本身进行的调查的证实。

问题64. 企业何时应直接提供补救？

企业如承认自己造成或加剧了负面人权影响，在许多情况下，就能够在提供及时、有效的补救方面发挥直接作用。补救可采取多种形式，重要的是，除了企业自己的看法外，还须了解受影响者认为哪些补救是有效的补救。这可以是道歉、确保损害不再发生的条款、对损害提供(财政或其他)赔偿、停止某一活动或关系，或各方商定的其他种补救形式。

在某些情况下，补救可能最适于由企业以外的一个实体提供。例如，如正在进行某一法院程序或其他某些国家程序，遵从该程序，而不是直接提供补救，对企业来说可能是必须的或适当的。如指导原则22的评论所表明，在指控犯罪时，这种遵从可能是必须的。只要可能，受影响者应有机会根据他们对各种选择的理解，就他们所希望的方式作出知情决定。

如企业加剧了影响，而另一实体(如承包商、供应商或武装部队)是首要原因，而且正在提供补救或被合法的国家机制追究责任，如平行的补救程序有损这一程序的作用，则一般适于遵从这一程序。此类国家补救机制可以是监察员办公室、劳工办公室、国家联络中心或国家人权机构。在这种情况和类似情况下，企业应与补救程序合作。

问题65. 企业应提供何种补救程序？

指导原则22的侧重点是实现补救。然而，提供补救的方式可影响这一结果的效力。例如，企业如完全依赖临时程序来补救它所造成的或加剧的影响，则企业内部对何种对策是适当的对策就不可能有共同的理解。这有可能导致对程序如何继续下去产生内部争执，并拖延补救的实现。

有些企业可能有正式的程序，应对可能给其业务带来特定风险的具体负面影响，如污染物泄入水道或雇员受伤。这种就事论事的做法是有风险的，即在出现预料不到的影响时，不存在明确的程序。

因此，一般来说，更好的办法是，制定用于任何业务领域出现的负面人权影响的商定补救程序，即使这需要一种以上的程序(例如对直接雇员和对外部利益攸关者)。

在许多情况下，提供补救程序的最有效方式，是通过业务层面申诉机制。申诉机制不仅仅是处理影响或申述的内部行政程序。内部程序往往是消极的，即等到问题出现后再做回应，申诉机制则是积极的：其目的是促进对申诉的确认，并尽早对其做出应对。它做到这一点的途径是，确保目标利益攸关者了解它和信任它。该机制提供的关键程序是公开的，它处理申诉的一般时限和个人登记其关切的方式也是公开的。与申诉者的交流是透明的，并要为提供公正的程序向他们负责。申诉机制当然还要求某些内部程序，但这些内部程序只是它所提供的更大程序的一部分。

将在指导原则29和31下进一步讨论申诉机制及其有效性的标准。

问题66. 除企业本身提供的补救外，哪些种类的“合法程序”可提供补救？

如企业不能或不应自己提供补救，可能有一种或多种适于提供补救的国家机制。它们显然包括法院，可能还包括国家监察员办公室或投诉办公室(有时具体到某一行业)、劳工标准办公室、国家联络中心(在签署了经济合作与发展组织《多国企业准则》的国家)、国家人权机构，或授权其发挥这一作用的国家经管的任何其他机构或法定机构。还可以包括土著社区或其他社区采用的地方传统机制。在某些情况下，如

投诉涉及的供应商或承包商不只与一个公司成员有关时，由多方利益攸关者倡议主管的机制可以发挥作用。

并非所有国家都存在所有这些机制，或这些机制在所有国家都有效。企业需要征求专家意见，搞清在当地的经营环境中，这种机制有多大可能性在不受腐败或操纵的情况下在实践中发挥这一作用，且投诉者认为它有足够的可信性，其结果是可持续的。

问题67. 如企业同意自己造成或加剧了影响，但不同意受影响者关于适当补救的看法，它应当怎么办？

如企业和受影响者不能就适当补救达成共识，则可能证明需要一个中立的第三方担任调解人，或需要诉诸司法裁定。

第三方调解人须得到有关各方的自愿接受。调解人的作用是协助各方商定解决办法，不能强迫调解中的任何一方接受某一结果。各方如果确实同意某一结果，也可自愿同意接受这一结果的约束。

司法裁定不需要各方对结果表示同意，它们往往具有约束力。作出司法裁定的可以是法院、政府机构或法定机构，如监察员办公室或国家人权机构，或具有管辖权或企业与受影响者商定同意的另一机制。

问题68. 如企业不接受它造成或加剧了人权影响怎么办？

如果企业对关于它造成或加剧负面影响的指控提出质疑，就不能指望它会提供补救，除非它被迫这样做(例如被法院强制)。然而，如果存

在通过谈判或调解商定争端解决办法的可靠机会，则企业最好在這些努力中予以合作。

应提出的问题

我们已有哪些程序可以用于补救造成或加剧的负面影响？

这些程序以往证明效力如何？它们是否涉及企业的所有相关部分？能否加强这些程序使其更加有效？

它们是否涵盖可能出现负面影响的所有领域？如果没有，需要以现有或额外的程序弥补哪些差距？

能否在一个或更多业务层面申诉机制的内部使这些程序系统化？

在我们的业务所在国家，存在哪些司法和非司法补救程序？它们的效力如何？我们一般能在和应在多大程度上遵从这些程序？在这方面，谁可以向我们提供专家意见？

是否存在我们能够从中立的第三方受益，帮助我们与受影响者就解决办法和补救达成共识的情况？我们能否设想今后出现这种情况？如果能够设想，我们将在哪里找到可以此种方式帮助我们的专家调解人？以及谁是有关各方均能接受的人？

指导原则29

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负面影响的个人或社群建立或参与有效的业务层面申诉机制。

问题69. 这一点为何重要？

如指导原则22所指出，企业如造成或加剧了负面人权影响，又不能加以补救，即是没有履行其尊重人权的责任。企业为这种影响提供补救的最系统办法之一，是通过业务层面申诉机制。

与许多国家机制(法院、监察员办公室等等)不同，业务层面申诉机制不必等到问题成为侵犯人权的指控或违反其他标准的指控后，才去解决这个问题。它可以在关切远未达到这一程度之前，在个人或社群的不满情绪升级之前，就了解和解决这些关切。

有效的申诉机制还可以帮助加强人权尽责过程的各个方面。它们可以帮助及时确认负面的人权影响，跟踪通过这一机制提出的影响对策的效力。它们还可以表明企业认真对待利益攸关者的关切及对他们的人权影响，从而帮助企业与利益攸关者建立积极的关系。

问题70. 何为业务层面申诉机制？

业务层面申诉机制是一种正式途径，个人或群体可以凭藉它，就企业对他们的影响(包括但不限于人权影响)提出关切并寻求补救。如指导原则29的评论中所解释：

“……可能受到工商企业负面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，包括利益攸关者协同实施。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。”

简言之，它们的首要目的，是在早期提供一个切入点，以在直接受影响利益攸关者的关切升级之前，或在导致本来可预防的损害之前，确定和解决这些关切。

这些机制不同于使雇员能够对违反公司准则和道德的行为提出关切的告密制度，那些行为可能伤害，也可能不伤害有关个人，但需要整个企业给予关切。业务层面申诉机制则是企业内部或外部的个人对影响到其个人的问题提出关切的专门途径，它们并不要求此人表明公司的准则受到违反。

问题71. 这一机制是否必须称为“申诉机制”？

用于指导原则及其评论中的“申诉机制”，是一个专门术语，涵盖应对涉及企业和其利益攸关者的投诉和争端的整个一系列机制。在某些文化和背景中，这一术语可能有无益的涵义，当然没有必要把每一个申诉机制都冠以这一名称。然而，如果一申诉机制的名称让其可能的使用者感到不适当，就可能有危险，例如一个减损或粉饰其实际目的的名称。那样做可能更合乎企业的心意，但让申述者觉得自己受到贬低和侮辱。

问题72. 业务层面申诉机制应供何人使用？

多数业务层面申诉机制仅供受到企业业务直接影响的个人或群体或其合法代表使用，而不向可能关注或批评其业务的众多更广泛的群体开放。这并不排除使用其他手段听取更广泛的意见，而至少在某些情况下，这样做可能有益于企业的利益。

如在指导原则22的范围内所讨论，对直接雇员和对外部受影响利益攸关者，通常有分开的申诉机制，但不一定总有必要将两者分开。对

具体情况，例如社区重新安置，或具体群体，例如土著人民，存在视需要制定的申诉机制也很重要。然而，机制越简化，越容易监测其效力，它们在确认企业应对人权影响的一般模式和趋势方面也越容易成功。

问题73. 业务层面申诉机制应能解决哪些问题？

业务层面申诉机制若想充分有效，就不应只限于解决对侵犯人权或违反其他具体标准的投诉。这种局限将把很多关切排除在外，而如果忽视这些关切，即可能损害人权或导致抗议或暴力行动，进而加剧侵犯人权的风险。例如，社区发现企业长期无视其对噪声、灰尘或工作机会的关切，就会觉得只有采取行动扰乱企业的经营，才是引起企业重视的惟一途径，结果就有可能导致身体对抗，甚至带来生命危险。与正式的第三方机制相比，业务层面申诉机制的比较优势之一，正是它能够在问题升级之前，早期确认和解决它们。

明确拒绝无理取闹，对一个机制来说是合理的，但在断定投诉属于这一相对少见的行为时，应特别小心谨慎。有些投诉，看去是无理取闹，但可能掩盖具有潜在人权影响或对企业有更大风险的其他真正关切。默认的做法应是首先认真对待每一项投诉。

问题74. 应由谁来监督这一机制？

若无企业内部适当的高层监督和问责，申诉机制很少有效。在小企业里，这可能意味着简单的报告线，即处理投诉的人向企业首长报告。在较大的企业里，一般需要更正式的内部控制和监督制度。监督作用的分配应避免利益冲突，例如，确保机制的有效性与保护企业某些部分采取行动或作出决定之间的冲突。

如果企业与受影响利益攸关者之间不存在信任，或者人权风险很大，由企业代表和受影响利益攸关者群体的代表对机制提供联合监督，则可能好处多多。这可有助于确保该机制得到目标用户群体的信任，且其可获得性和程序根据他们的需要得到最好的修订。如果认为联合监督不必要或不适当，至少应如指导原则31规定得那样，其设计和评估应有来自受影响利益攸关者的投入。

问题75. 业务层面申诉机制如何与企业更广泛的业务相关联？

企业中负责人权和社会问题的人员或部门，需要在申诉机制中发挥关键的协调作用。但如果认为这仅仅是他们的责任，这一机制将难免落空。解决和补救影响往往需要全企业其他人的参与。为确保对申诉这种跨职能对策在整个企业是可行和优先的，高级管理层的作用特别重要，例如适当激励相关工作人员。

企业内部有些个人或部门作出的决定或采取的行动与指控的人权影响相关，在最初的内部调查中，发挥这些人或部门的作用也许是必要和适当的。如果不能这样做，例如由于可能存在利益冲突或给个人带来风险，他们仍可在向调查人员提供信息方面发挥作用。他们可以帮助制定可能的补救办法——当然，还是在适当时。在确保企业吸取教训，防止或减少重复发生方面，他们也是必不可少的。

问题76. 这一机制如何与更广大利益攸关者参与相关联？

指导原则和本解释性指南反复强调利益攸关者参与人权尽责对有重大人权风险企业的作用。有效的申诉机制并不能取代利益攸关者的广泛参与。相反，它是一个重要的补充。申诉机制无论多么有效，没有更

广大利益攸关者的参与，它也可能向利益攸关者发出以下信号，即只有在他们遇到实际问题时，企业才想听取他们的意见。

然而，指导原则还承认，如果中小企业的人权风险不大，而且出于地理、财政或其他原因，很难直接与受影响利益攸关者接触，则可能不需要这种直接接触。如指导原则18所讨论，有关企业将寻找其他途径，来收集关于其潜在人权影响的信息和看法。对这些企业来说，设立简单但有效的申诉机制可能是一个途径，可确保它们仍能确认潜在受影响者直接提出的问题。

问题77. 企业在何种情况下可以“参加”而无须自己设立申诉机制？

大企业或有重大人权风险的企业，通常适于设立自己的申诉机制。人权风险有限的中小企业，也可以设立形式简单但能达到指导原则31中列出的有效性标准的申诉机制。不过，企业也可以考虑参加外部组织提供的申诉机制，只要这一机制可为负面影响的早期确认和补救提供同样的机会。例子包括外部组织(政府、企业、非政府组织或多方利益攸关者)或地方社区或政府作为其地方惯例的一部分所经管的传统机制提供的热线和补救。应对这些机制进行审查，以了解其是否符合有效性标准，以及如何弥合差距。

企业也可以设立自己的机制，但利用外部的分享资源，来帮助降低成本和/或提高能力和效力。例子包括让一个利益攸关者信任的非政府组织担任接入点，与企业接触，找到解决合法投诉的办法。这一非政府组织可以为多个企业担当这一角色，无论是使用独立的资金，还是使用来自各企业的集资，只要这不损害它的公信力。合法的工会至少

应为其所代表的工人发挥这种作用。一些企业还可以凑集小笔捐款，以支持一家地方机构为投诉者提供专家咨询，或在需要时利用调解。

应提出的问题

我们是否已有一个机制，至少处理部分申诉？

如果有，是否所有潜在受影响的利益攸关者都能利用这一机制？还是有必要扩大其覆盖面？它能否应对所有种类的影响？还是需要为此予以扩大？

对申诉机制是否存在高层监督，企业内部对其表现是否存在问责制？

是否存在与利益攸关群体代表联合监督该机制的机会以及这样做的优点？如果答案是否定的，怎样才能至少从受影响利益攸关群体那里得到反馈，了解该机制的表现和可能作出的改进？

这一机制是否规定，企业所有相关业务部门和职能参与调查和解决申诉，同时避免利益冲突或对个人造成风险？

倘若由于资源方面的限制因素，很难设立一个独立的申诉机制，我们能否利用共享资源，使这一点成为可行，或者参加一个有效的外部机制？

指导原则31

为确保其有效性，国家或非国家非司法申诉机制应：

- (a) 合法：以得到其所面对的利益攸关者集团的信任，并对申诉过程的公正性负责；
- (b) 可获得性：得到其所面对的所有利益攸关者群体的了解，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；
- (f) 权利兼容：确保结果和补救与国际公认的人权相一致；
- (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；

业务层面的机制应：

- (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者团体磋商，侧重以对话为手段，处理和解决申诉。

问题78. 这一点为何重要？

国家申诉机制和业务层面申诉机制必须切实有效，才能向受与公司有关的侵犯人权行为影响的人提供补救。真正有效的业务层面申诉机制能够产生指导原则²⁹下讨论各种的裨益，包括早期确认问题、早期商定解决办法、增加信任、避免公众抗议、诉讼或其他形式的反抗。

申诉机制如设计不周或管理不善，可扭曲对人权风险管理情况的评估。它可能提高人们的期望值，让他们以为关切会得到处理，却没有提供实现那一期望的程序。在最坏的情况下，无效的申诉机制可能加重利益攸关者的怨愤。

因此，业务层面申诉机制须达到有助于确保其有效性的某些标准，这一点很重要。

问题79. 为何是这些标准?

本指导原则中的标准是通过一个研究、协商和试验的过程制定的。有其他方式阐明这些标准中的某些标准，也有其他方式归类或组合它们所涉及的问题。但它们所体现的核心内容提供了一组基准，以确保一个机制可实现各种裨益，并避免问题78的答案中确认的陷阱。这些标准应作为一个整体来对待，因为它们之间相互关联，排除一个即会削弱达到其他标准的能力，乃至降低整个机制的有效性。将在指导原则的评论中进一步解释各个单独的标准。

如上文所述，申诉机制要想有效，需要所有相关部门或职能以及高级管理层在原则上和实践中对它给予支持。将相关个人或部门纳入设立申诉机制的过程也是有益的，这使他们理解这一机制的目的和它需要达到的标准，并支持所制定的模式。尤其重要的是让工作人员感到，听取问题不是一个威胁，而是建设性的，也是长远说来企业学习和成功所必须的。

问题80. 如何评价申诉机制的有效性?

企业必须制定适当的衡量标准，以帮助它评估申诉机制在实践中的有效性。了解利益攸关者认为哪些衡量标准应包括在内，以确保充分反映他们对“成功”的看法，可能是有好处的。

企业应警惕，不要轻易假定某些数字指标的含义。长远来讲，投诉数目的减少可能表示企业从过去的投诉中汲取了教训，防止了重犯；但它也同样可能表示，利益攸关者正在对申诉机制失去信任，或许正在寻找其他途径来发泄怨愤。相反，投诉数目增加，至少是在最初或在重大新事态发生以后，既可表示申诉机制得到信任，发挥了作用，也可表示问题正在增加。定性指标，包括申诉机制意图针对的那些人(不

仅是那些已经实际使用这一机制的人)的反馈意见，在帮助精确解释这些种类的数据方面很重要。

应提出的问题

现有的申诉机制是否达到上述标准？

怎样才能收集预定用户对申诉机制符合标准情况的看法？

能否通过调整现有机制来弥合查明的差距？重新设计新的程序是否有好处？如果有好处，能否让预定用户群(受影响利益攸关者)的代表参与设计？

应采取哪些长期措施，评估机制的持续有效性？

对如何解释关于申诉机制表现的定量数据，以及定性措施如何补充这些数据，我们有多少信心？

D. 背景问题

指导原则23

在所有情况下，工商企业均应：

- (a) 遵守所有适用法和尊重国际公认的人权，无论其在何处经营；
- (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；
- (c) 在其经营地，将造成或加剧严重侵犯人权的行为视为是否守法的问题。

问题81. 这一点为何重要？

尊重人权的责任适用于所有情况。这是统一的标准，体现了它植根于人们对企业在经营的同时不应损害人的尊严的普遍期待。它为企业，也为其利益攸关者提供了可预测性。然而，与企业活动和业务关系有关的人权风险往往取决于企业的具体经营环境。这些环境可对企业努力履行尊重人权的责任造成具体的挑战，或使其陷于困境，例如当地的规定迫使企业以违背国际公认人权标准的方式行事。企业需要对陷入此种情况有所准备，有一个基本的“界限”，因为按照定义，对此没有现成的或标准的答案。

问题82. 守法如何与尊重人权相关联？

企业认识到，其社会责任始于守法。尊重人权的责任本身往往就体现在，至少部分体现在法律和法规中。守法的理念要求企业遵守保护人权的国内法律和法规，即便国家有效执行这些法律的能力薄弱。

然而，尊重人权的责任超出了仅仅遵守国内保护人权的法律和法规，它还涉及尊重所有国际公认的人权。因此，它也适用于不存在保护这些权利的国内法律和条例的情况。出于同一理由，如果国内法律和条例提供的人权保护程度低于国际公认的人权标准，企业应按较高的标准行事。

简言之，尊重人权的责任作为期待所有企业在所有情况下遵守的全球标准，对面临不同期待和要求的企业提出了明确和可预测的要求。它还意味着，企业不应利用没有为人权提供充分保护的经营环境，来降低其自身的行为标准。

问题83. 企业应如何应对相互冲突的要求？

在某些经营环境中，国内法律、条例或习俗可能要求(相对于仅仅允许)企业采取与尊重国际公认人权的责任相冲突的行为方式。这种要求可能与妇女权利、劳工权利或隐私权等等有关。此类情况让企业处于两难境地：既要遵守所有适用的法律，又要履行在一切情况下尊重人权的责任。

企业的人权尽责程序应揭示出，它在什么情况下可能面对这种两难境地，可以采取哪些措施去防止或减轻这一风险。如果要求之间有直接冲突，就需要找到信守国际公认的权利原则的途径。如其他问题一样，没有现成的应对蓝图。但企业越是重视把对人权的尊重内置于其价值观中，越是重视让其工作人员通过培训、假设、汲取教训、决策树和类似的程序对道德上的两难境地有所准备，就越有可能做出适当和及时的应对。

了解相互冲突的要求的确切性质、规模 and 影响，是找到解决困境办法的第一个重要步骤。当地的要求可能比最初想象的更加模棱两可，或者冲突以某种其他形式被夸大。承认这一点可能为缓解冲突提供了机会。或许可以从政府或地方当局处寻求澄清，了解相互冲突的要求的范围，甚至对其提出质疑。这可能有助于既减少对个人的风险，也减少对公司的风险，并且是向利益攸关者发出信号，表明企业承诺尊重人权。行业内或国内其他企业或许有减轻人权损害的做法，可以加以仿效。例如，在结社自由受到限制的某些国营企业，已经建立了让工人参与的并程序。

如果企业找不到直接或明显的解决办法，它最好是与相关的专家利益攸关者接触，可能时包括与其权利受到相互冲突的要求影响的群体和

个人接触。在任何时候，企业都需要了解某一行动可能对受影响利益攸关者造成的风险，并在作出决定时考虑到这些风险。

如果企业面对这类挑战，它们的行为就很可能受到利益攸关者更密切的监督。企业应能够说明在这些情况下它如何努力来保持对人权的尊重，只要报告这些情况不增加侵犯人权的风险，它们往往最好是这样做。

如果出现当地法律或其他规定使企业有可能卷入严重侵犯人权行为(如国际罪行)的罕见情况，企业应认真考虑，在这种环境中能否以及如何继续经营下去但不丧失自己的诚实，同时也了解终止其活动可能导致的人权影响。

问题84. 为何应把可能卷入严重侵犯人权行为视为守法问题？

倘若企业有卷入严重侵犯人权行为的风险，谨慎的态度是，无论是否明确这些行为将导致法律责任，都应以对待可能卷入严重罪行的同样方式来对待这一风险。这样做既因为侵犯人权风险的严重性，也因为卷入这种侵权行为给公司带来的法律风险越来越大。

企业本身的活动也可能造成严重侵犯人权行为，例如它们使用奴役劳动，或以类似残忍、不人道或有辱人格待遇的方式对待工人。它们还可能加剧其他方面，例如安全部队实施的严重侵犯人权行为。这种间接加剧严重侵犯人权的行为可引起有关法律或非法律意义上的共谋关系的指控。

指导原则17的评论指出，“在法律意义上，大多数国家管辖范围禁止共谋犯罪，一些则规定工商企业在此类案件中负有刑事责任。一般而言，可就企业据指称加剧伤害提起民事诉讼，虽然这些诉讼可能不处在人权框架内。国际刑法判例的重点表明，帮助和唆使的相关标准在于有意提供切实援助或鼓励，对犯罪产生重大影响。”例如，指称企

业向另一方提供后来被用于实施种族灭绝行为的化学物质，或向参与战争罪行的政府部队提供后勤支助，根据这些指称，它们已经面临共谋犯罪的指控。

最近控诉多国公司卷入严重侵犯人权行为的诉讼历史(多数为民事责任诉讼形式)，显示了不均衡但正在扩大的潜在公司法律责任网。由于所涉人权风险的性质，也由于法律边界的扩大，包括在某些情况下领土边界的扩大，企业应把所有有可能卷入严重侵犯人权行为的案子作为守法问题来对待，无论企业活动发生地点的法律状况。⁹

问题85. 哪些情况造成企业卷入严重侵犯人权行为的具体风险？

如果没有有效的政府机构和法律保护，或者存在根深蒂固的严重歧视模式，卷入严重侵犯人权行为的风险往往极为普遍。在受冲突影响地区，风险或许最大，但它们并不仅限于这种地区。这种情况应自动在企业内部亮起红灯，触发人权尽责程序，以针对这种较高级别度的风险进行调整，并对其保持敏感。如果企业在受到联合国或区域政府间组织制裁的国家有业务活动，或者正在考虑开展业务活动，则应将增强人权尽责程序视为必不可少。

问题86. 在评估和应对困难情况提出的挑战方面，企业可向谁寻求帮助？

在对企业尊重人权的能力造成特别挑战的环境中，例如在受冲突影响地区，许多企业在规划或经营业务时，会觉得很难对风险作出适当评估。如果发生这种情况，它们应从可靠的外部来源，包括从在该地区工作或从该地区发送报告的民间社会组织，寻求咨询意见。适当时还可征求政府，包括其本国政府的意见。咨询意见的另一宝贵来源

⁹ 企业和人权资料中心有一个门户网站(www.business-humanrights.org)，载有关于指控企业卷入侵犯人权行为的诉讼信息。

是国家人权机构。与企业合作伙伴、行业机构或多方利益攸关者倡议合作，也可有助于企业制定更适合应对复杂情况造成的人权风险的方法。(关于外部来源的更多例子，见附件二。)

应提出的问题

在我们的经营环境中，与人权有关的国内法是否薄弱、得不到执行或不执行？我们的尽责程序是否评估了这些因素及它们对人权风险的影响？

处于这类环境中的所有人员以及与我们有业务关系的人是否清楚我们要努力达到尊重所有国际公认人权的标准？他们是否理解这意味着什么？

在我们的经营环境中，国内法律与国际公认的人权之间是否有相互冲突的要求？

倘若存在，我们在多大程度上可以确定，该法律与国际标准不能相互调和？有无可能在不增加人权风险的情况下与当局联络，寻求解决办法？

是否存在解决这一冲突的既定办法，或者存在其他企业成功的事例？

面对真实的两难境地，我们可以求助谁来帮助查明可能的最佳应对办法？是否可能将受影响的利益攸关者纳入这一程序？

存在哪些既定程序，可用以说明我们在这种情况下的决定和行动？

如果当地的要求让我们有可能卷入严重侵犯人权行为，例如国际罪行，我们将通过哪些程序并在哪一级别的参与下，确定我们能否继续留在这里？如果留下，有哪些条件？

在企业内部处理卷入严重侵犯人权行为的可能是不是一个守法问题？为确保情况如此，哪些人需要在哪些阶段参与其中？

如果我们或与我们有业务关系的人在受冲突影响的地区活动，这些局势是否在企业内部自动启动更强有力的尽责程序？

在这些受冲突影响地区，我们如何评估人权局势及其对我们的影响？

指导原则24

如果必须确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和缓解那些最严重的影响，或反应迟缓将导致无法补救的影响。

问题87. 这一点为何重要？

在国际人权法中没有等级之分。恰恰相反，人权是不可分割、相互依存和相互关联的。但企业有时不可能立即解决所有的负面人权影响。许多企业在不同的环境中经营，有复杂的供应链和众多合作伙伴。它们有可能卷入一系列负面人权影响，对企业立即解决所有负面影响的能力，在资源和后勤方面都存在合理的限制因素。

人权尽责和补救程序旨在帮助企业尽量缩小与其经营、产品和服务相关联的人权影响。如果无法立即合理地应对所有影响，重点必须放在会对人们造成最大伤害的影响。这意味着就目前或未来在范围或规模上最严重的影响，或反应迟缓将导致无法补救的影响确定轻重缓急。

在最严重的影响消除之后，企业应立即转向那些严重程度略低的影响，以此类推，直至消除所有实际和潜在的人权影响(铭记这可能是一个需要根据环境变化进行调整的持续过程)。

问题88. 何为“严重”影响？

指导原则14的评论指出，人权影响的严重程度“将根据其规模、范围和不可补救性来判断”。这意味着，影响的严重程度以及受影响或将要受影响(例如受到环境危害滞后效应的影响)的人数，将是相关的考虑因素。“不可补救性”是第三个相关因素，用在这里，是指在受到影响后，将有关状况恢复到至少类似或等同于负面影响发生之前的状况的能力可能面临的任何限制。为此目的，财政赔偿只与其促成此类恢复的程度相关联。

影响并非定要具备上述三种特性中的一种以上，才能被合理认为是“严重”影响。但影响的规模或范围越大，补救的可能性往往就越小。此外，指导原则24强调指出，对某一影响反应迟缓本身就可能降低补救的可能，在确定轻重缓急时应考虑到这一点。例如，工人受到不公平解雇，推迟补救可能迫使他们寻找其他工作，因此增加了他们复职的困难。

如果负面影响是潜在而不是实际的，风险管理标准做法表明，它发生的或然性与严重程度一起成为主要因素。然而，如果是严重的人权影响，仅仅或然性低，并不能证明应放松优先缓解这一风险的努力。相反，潜在影响的可补救性在决定推迟这种努力的合理性方面必须是一个关键因素。简言之，在人权风险的情况下，实际或潜在风险的严重程度必须是最主要的因素。

在许多情况下，哪种影响属于“严重”或“无法补救”可能不言自明，例如对个人生命权和健康权的影响，或者从根本上关系到整个群

体或社群福祉的影响。如企业已确认它有卷入严重侵犯人权行为的风险，应始终把应对这一风险作为当务之急。

在其他情况下，可能不那么清楚哪些人权影响可视为最严重，或哪些因素可能影响其可补救性。此外，如指导原则24的评论所指出，不应把“严重程度”作为一个绝对概念，而是与企业确认的其他人权影响相对而言。倘若可能，企业应与权利受到威胁者接触，以确保他们了解可能受到的影响。

视经营环境而定，脆弱性较高或最可能被边缘化群体中的人，例如儿童、妇女、土著民族、属于少数民族或其他少数群体的人，可能面临最严重的人权影响。如果企业决定它需要为自己的人权影响制定轻重缓急，则应考虑到这些群体的脆弱性，以及推迟处理某些影响有可能对这些人产生过大的影响。

问题89. 对认为不严重的影响，这意味着什么？

对视为最严重的问题采取应对措施，绝不意味着不需要应对企业尽责程序确认的其他人权影响。恰恰相反，本原则说的是如果无法立即应对所有的影响，则应为此确定轻重缓急。企业仍然要对解决所有实际和潜在的人权影响负责。同样需要注意，甚至最初认为不那么严重的影响，如果不作适当应对，也可能演变为更严重的侵权行为(或被视为如此)。

应提出的问题

是否需要为确认的负面人权影响的所有应对措施排定顺序，还是能够平行应对所有的影响？

如果需要确定轻重缓急，以排定应对措施的顺序，是否有评估影响严重程度度的手段？

评估影响严重程度度的系统是否考虑到范围、程度和可补救性？

它们是否体现出如果潜在的影响严重，无论或然性如何，它都应成为当务之急？

它们是否特别重视可能遭受最严重人权影响的属于脆弱群体的个人？

它们是否查明对实际影响反应迟缓可使这一影响更难补救的情况？

一旦最严重的人权影响应对完毕，我们的系统是否自动转向下一个最严重影响，直到所有的影响都得到处理？



附件一

国际人权宪章和国际劳工组织核心公约中所载权利

A. 国际人权宪章

国际人权宪章包括《世界人权宣言》和通过它编纂的主要国际文书：《公民权利和政治权利国际公约》和《经济、社会及文化权利国际公约》。这两项公约中的类似条款规定不歧视和性别平等是与具体权利结合适用的总体原则。两项公约都承认并以下列方式更详尽地规定了《世界人权宣言》中所列权利的定义：

《公民权利和政治权利国际公约》

- 第1条： 自决权
- 第2至5条： 总原则
- 第6条： 生命权
- 第7条： 不遭受酷刑、残忍、不人道和/或有辱人格待遇或刑罚的权利
- 第8条： 不遭受奴役、役使或强迫劳动的权利
- 第9条： 人身自由和安全的权利
- 第10条： 被拘留者获得人道待遇的权利
- 第11条： 不因无力履行合同而被监禁的权利
- 第12条： 行动自由的权利
- 第13条： 外侨面临驱逐出境时获得适当程序的权利
- 第14条： 获得公平审判的权利
- 第15条： 免遭有追溯效力刑法的权利

- 第16条： 在法律面前人格得到承认的权利
- 第17条： 隐私权
- 第18条： 思想、良心和宗教自由的权利
- 第19条： 意见和表达自由的权利
- 第20条： 免受鼓吹战争宣传的权利，免受煽动种族、宗教或民族仇恨的权利
- 第21条： 集会自由的权利
- 第22条： 结社自由的权利
- 第23条： 家庭得到保护的權利和结婚的权利
- 第24条： 儿童得到保护的權利
- 第25条： 参与公共生活的权利
- 第26条： 法律面前平等、受到法律平等保护的權利和不受歧视的權利
- 第27条： 少数群体的权利

《经济、社会及文化权利国际公约》

- 第1条： 自决权
- 第2至5条： 总原则
- 第6条： 工作权
- 第7条： 享有公正和良好工作条件的权利
- 第8条： 组织和加入工会的权利，以及罢工的权利
- 第9条： 享受社会保障，包括社会保险的权利
- 第10条： 享受家庭生活的权利
- 第11条： 适当生活水准权。(这包括适当食物权、适足住房权和禁止强制驱逐。这一权利还被解释为包括获得安全饮用水和卫生设施的权利。)

第12条： 健康权

第13和14条： 受教育的权利

第15条： 参加文化生活的权利，享受科学进步的权利，以及作者和发明者的物质和精神权利

B. 劳工组织核心公约

1998年，劳工组织通过了《关于工作中的基本原则和权利宣言》。该宣言使成员承诺尊重工作中的四项基本原则和权利：结社自由和集体谈判权；消除强迫劳动和强制劳动；消除就业和职业方面的歧视；以及废除童工。其中每一项原则和权利均得到劳工组织两项公约的支持，它们合起来构成劳工组织八项核心的劳工标准。

1. 《1949年结社自由和保护组织权公约》(第87号)
2. 《1949年组织权利和集体谈判权利公约》(第98号)
3. 《1930年强迫劳动公约》(第29号)
4. 《1957年废除强迫劳动公约》(第105号)
5. 《1951年同酬公约》(第100号)
6. 《1958年(消除就业和职业)歧视公约》(第111号)
7. 《1973年最低年龄公约》(第138号)
8. 《1999年最恶劣形式的童工劳动公约》(第182号)

附件二

外部专家资源的例子

- 某些政府办公室或机构愈来愈多地提供关于人权风险的信息和咨询，无论是一般意义上的、关于某些行业的，关于特定地理环境的，还是针对劳工权利或土著人民权利等特定问题的信息。
- 权威性的网上信息可有帮助，例如联合国人权事务高级专员办事处的网站(www.ohchr.org)和国际劳工组织的网站(www.ilo.org)。
- 可能还有其他可靠的咨询来源，例如国家人权机构、劳工组织关于国际劳工标准的企业服务台，以及侧重企业相关人权问题的受尊重的非政府组织和学术机构。
- 《全球契约》是联合国全球企业责任倡议。以下网址概述了关于企业和人权的指导原则与《全球契约》的关系：www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/human_rights/Resources/GPs_GC%20note.pdf(2012年3月8日查阅)。可直接从联合国全球契约网站([www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights_Guidance Material](http://www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights_Guidance_Material))下载一系列工具和指导材料，其中许多对中小企业也有意义，例如：
 - [企业和人权学习工具](#)(治理中心/人权高专办，2011年)网基单元综合了关于目前趋势的实践与案例研究，以及联合国“保护、尊重和补救”框架所体现的对企业执行人权原则的期待。用户在成功通过测验后，可获得证书。

- **人权矩阵**(企业领导者人权倡议/全球企业人权倡议/360度信任, 2010年更新): 人权矩阵是一个初步自我评价和学习的工具, 它使公司能够通过确定自己的人权政策和对人权的态度, 开始了解和处理自己的人权表现。它将有助于公司设想、评价和管理自己的人权方案和表现。
- **《如何在做生意的同时尊重人权》**(荷兰全球契约网, 2010年): 本出版物基于联合国企业与人权问题特别代表的“保护、尊重和补救”框架, 其各点说明、知识和指导均依据荷兰全球契约网10家多国公司的经验, 目的是帮助公司按照该框架履行其尊重人权的承诺。
- **《落实人权: 企业参考指南》**(治理中心/人权高专办/Castan人权法中心/国际工商领袖论坛, 2008年): 该出版物的目的, 是以企业认为合情合理的方式解释公认的人权。该出版物通过使用例证和提出关于实际行动的建议, 表明人权与公司的相关意义。
- **《人权影响评估和管理指南》**(治理中心/国际金融公司/国际工商领袖论坛, 2010年更新): 这一网上互动工具的设计目的, 是就如何评估和管理公司业务活动的人权风险和影响, 向公司提供指导。尽管这一指南有益于不同类型的组织, 但公司是其主要的和预定的受众。可在注册后免费获取这一指南。
- **《关于制定人权政策的指南》**(治理中心/人权高专办, 2011年): 就公司如何制定和实施人权政策提供指导。

- 经合组织也提供一些得到广泛使用的工具和指导，包括它的“治理薄弱地区多国企业风险意识工具”（2006年）。见www.oecd.org/dataoecd/26/21/36885821.pdf（2012年3月8日查阅）。
- 关于同一行业中其他企业已经因此受到批评、甚至被告上法院的人权影响的信息，为企业应关注哪些问题提供了很好的指标。新闻报道可指向某一行业面对的热点人权问题。这些信息的一个受到广泛信任的来源，是工商业与人权资料中心(www.business-humanrights.org)。
- 对企业活动进行重要评价的各类非政府组织的网页可提供对相关问题的说明。
- 在企业本身所属行业内，往往存在相关的经验和咨询意见。在工商业与人权资料中心的网站可找到行业举措的例子。某些企业协会也能够为会员提供指导。某些全球契约地方网络也将人权列入其工作领域，可为寻求指导的企业提供关于某一地理区域的信息。见www.unglobalcompact.org/networksaroundtheworld/index.html（2012年3月8日查阅）。
- 在应对企业与人权挑战方面，可靠的多方利益攸关者或行业举措可以提供特别宝贵的咨询和经验。
- 可能存在协同应对共同的人权挑战的机会。例如，品牌及其供应商在降低价值链中的人权风险方面可能有共同的利益，因此能够聚合资源，以实现共同的目标。
- 关于在冲突地区经营的工商企业，有关的指导可见国际警觉组织和Fafo编写的“红旗：在高风险地区经营的公司的责任风险”，可查阅www.redflags.info/index.php?page_id=14&style_id=0（2012年3月8日查阅）。



Photos: © shutterstock.com
Designed and printed by the Publishing Service, United Nations,
Geneva — GE.12-42254 — May 2013 — 872 — HR/P/UB/12/2