

# Concentrix+Webhelp

## 全球供应商行为准则

版本 : 3.0

本文件的打印版本仅供参考。本文件的使用者应确保其使用的文件是官方版本，并应核实所使用的副本内容完整且为官方版本。

## 文件信息

## 修订/审批历史

变更摘要是程序文件的重要组成部分。如本文件发生变更，则应记录在下方表格中并重新审批。

审核日期	修订说明	版本	审核人	批准人
2021 年 6 月 24 日	初始文档	1.0	<b>Bill Thompson</b> 副总裁 - 总法律顾问 <b>Chris Palmer</b> 副总裁 - 采购部	<b>Steve Richie</b> 执行副总裁 - 法律与人 力资源解决方案
2022 年 9 月	《供应商行为准则》全面 重编	2.0	<b>Bill Thompson</b> 高级副总裁 - 总法律顾问 <b>Chris Palmer</b> 高级副总裁 - 采购部	<b>Jane Fogarty</b> 执行副总裁 - 法务部 <b>Philip Cassidy</b> 执行副总裁 - 战略项目 与公司战略
2023 年 9 月 22 日	审核并添加 Webhelp 相 关内容	3.0	<b>Bill Thompson</b> 高级副总裁 - 总法律顾问 <b>Chris Palmer</b> 高级副总裁 - 采购部	<b>Jane Fogarty</b> 执行副总裁 - 法务部 <b>Philip Cassidy</b> 执行副总裁 - 战略项目 与公司战略

文件变更审核人 高级副总裁 - 总法律顾问，高级副总裁 - 采购部。如果无变更或只有微小变更，则由法规与合同合规办公室的法律顾问副总裁负责审批。

## 文件变更批准人

执行副总裁 - 法务部

执行副总裁 - 战略项目与公司战略

重大变更需经上述人员批准。微小变更只需经文件变更审核人批准。微小变更是指影响外观需求和澄清内容的变化，不涉及程序和本政策的整体结构/范围。

### 文件审核计划

本文件至少每年审核一次或在必要时进行审核，旨在根据新的或变更后的法律、法规或商业惯例更正或完善相关信息或内容。

### 联系方式

欲了解关于本指南的更多信息，请通过 [compliance@concentrix.com](mailto:compliance@concentrix.com) 联系法规与合同合规办公室。

### 文件分发

本政策文件属于“公开”文件，能够以只读格式用于外部引用。

打印副本 仅供参考，且不受控制。本文件使用者负责确保其使用的是最新版本。

© **Concentrix Corporation, 2023** 版权所有；未经 Concentrix+Webhelp 的事先书面同意，不得以任何形式或方式复印、复制、存储或传播本文档的任何部分。

## 目录

Introduction to Concentrix+Webhelp.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Introduction to this Supplier Code of Conduct .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Scope and applicability .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Definitions.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Management Commitment.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Ethical Conduct .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Compliance with Law .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Environment, Social & Governance.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Environment.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Harassment and Discrimination.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Modern Slavery, Forced and Child Labor.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Health & Safety in the Workplace.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Anti-Corruption.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Provision and Receipt of Gifts.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Conflict of Interest.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Client Codes of Conduct.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Data Protection and Security Policy.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Government, Media and Investor Relations .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Background Check.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Insurance.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Record Accuracy and Retention.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Corporate Governance .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Conflict Minerals..... **Error! Bookmark not defined.**

Training on Obligations under this Code of Conduct ..... **Error! Bookmark not defined.**

Certification of Compliance & Audit ..... **Error! Bookmark not defined.**

Monitor Compliance & Report Violations ..... **Error! Bookmark not defined.**

Conflict..... **Error! Bookmark not defined.**

Acknowledgement & Acceptance Form..... **Error! Bookmark not defined.**

## Concentrix+Webhelp 简介

Concentrix+Webhelp 是一家全球性的客户互动公司。

### 我们的愿景

成为全球领先的客户互动公司，追求多样性，广纳人才，以创造力和技术为驱动力



## 我们的文化

我们不会安于现状！

我们追求卓越，努力成为游戏规则的缔造者。

我们尽最大努力创造更好的品牌体验。

以人为本。

以诚信行事。开展建设性的合作。

与榜样同行！

客户成功才是我们的成功。

我们是一个团队，一家公司。

CONCENTRIX + Webhelp



© 2023 All Rights Reserved. Confidential and Proprietary.

## 我们的文化

我们不会安于现状！我们追求卓越，努力成为游戏规则的缔造者。我们竭力创造更好的品牌体验。以人为本，

诚信行事，积极合作，见贤思齐！客户成功才是我们的成功。

我们是一支精诚团结的队伍，一家戮力同心的公司。

## 《供应商行为准则》简介

Concentrix+Webhelp 专注于以负责任的态度进行采购，并努力确保供应链洁净无害。这铭刻在我们“正确行事”的固有特质之中，并深深植根于企业文化中。为此，我们制定了本《供应商行为准则》，其中规定了 Concentrix+Webhelp 的所有供应商均应遵守的最低商业行为标准。

供应商接受 Concentrix+Webhelp 的采购订单即表示其同意遵守本《供应商行为准则》中的规范和规定，以及采购订单及供应商与 Concentrix+Webhelp 签署的协议中的条款和条件。供应商还同意，其将视情况将这些规范应用于其自身的供应商关系和协议，只要此等关系和协议支持其代表 Concentrix+Webhelp 开展工作。最后，供应商同意 Concentrix+Webhelp 和/或其代表对其遵守本《供应商行为准则》的情况进行合理的审核和/或检查，并且供应商将应要求向 Concentrix+Webhelp 提供记录和书面合规证明以证明其遵守本《供应商行为准则》。供应商应及时纠正在审计和检查中发现的问题。不遵守本《供应商行为准则》可能导致 Concentrix+Webhelp 自行决定终止与该供应商的业务关系。

## 范围和适用性

本《供应商行为准则》应适用于所有供应商、分包商及其合作伙伴（二级供应商）。

供应商应始终在其经营所在的所有国家/地区遵守本《供应商行为准则》。供应商应确保其员工、相关关联公司和分包商了解并遵守本准则的内容和要求。

## 定义

**供应商：**“供应商”是指与 Concentrix+Webhelp 订立合同义务，以提供合同所述商品或服务的任何公司/个人/法人实体。

**Concentrix+Webhelp：**Concentrix -Webhelp 包括 Concentrix Corporation 的所有集团实体。



**《供应商行为准则》**：是指本《供应商行为准则》，其适用于 Concentrix+Webhelp 全球所有供应商。

**制裁**：是指禁止 Concentrix+Webhelp 与因政府限制而被列为定向制裁/受制裁国家/地区、实体或个人（以下统称为“禁止交易方”）开展业务的美国和国际法律法规。

**二级供应商**：是指在供应商向 Concentrix+Webhelp 提供产品和服务的供应链中，供应商的直接供应商、分包商或合作伙伴。

## 管理承诺

供应商必须承诺采用或制定相应的管理制度，以遵守本《供应商行为准则》以及与《世界人权宣言》相一致的适用法律法规，并承诺定期识别和降低相关运营风险，促进持续改进。

## 道德行为

所有供应商均应在其所有业务往来中坚持最高标准的道德价值观和伦理价值观。

## 法律合规性

供应商需持有适用法律法规要求的所有有效执照、许可证、授权或登记，并遵守其营业所在地的各项及所有适用法律法规，包括但不限于与就业和劳动、反歧视、反骚扰、环境、反贿赂和反腐败有关的法律。禁止供应商与受制裁的禁止交易方开展交易。

## 环境、社会和治理

与 Concentrix+Webhelp 有重大合作项目的供应商必须获得 Ecovadis 或同等机构的业务可持续性评级（同等机构须获得 Concentrix+Webhelp 批准）。我们会要求未达到最低要求的供应商提供行动计划，说明如何改善其评级。

## 环境

Concentrix+Webhelp 希望其供应商致力于维护环境的可持续性，特别关注气候、废物和生态系统影响，努力减少其对自然环境的负面影响（例如：实施最佳惯例，最大限度地减少空气、水、噪音污染，保护自然资源），并采取积极措施保护环境。

供应商应遵守所有与环境污染有关的法律及适用于其业务的保护法，并不遗余力地测量、监测和减少其碳足迹以及对环境的影响。供应商亦应确保以可持续的方式提供货物/服务，为保护环境贡献力量。

根据《联合国全球契约》，供应商应配合采取预防措施，全力应对环境挑战。预防性措施的关键在于预防而不在于补救，及早采取措施，避免环境破坏，比事后补救更具成本效益和环境效益。

同样，供应商应鼓励发展和推广对环境无害的技术。公司实施环保技术和技术创新，可以减少原材料的使用，从而提高效率和竞争力，同时对环境产生积极影响。

## 社会

### 骚扰和歧视

Concentrix+Webhelp 致力于提供良好的工作环境，杜绝非法骚扰和歧视。供应商应确保其工作场所不存在因怀孕、分娩或相关医疗状况、种族、宗教、信仰、肤色、国籍或血统、身体或精神残障、医疗状况、婚姻状况、年龄、性别、性取向或任何其他受适用法律保护的合理理由或类别而导致的非法骚扰和歧视。供应商应提供平等的就业机会，对应聘者 and 员工不得有非法偏见。供应商还应确保不妨碍或阻止其员工行使代表权、结社自由权和/或集体谈判权。

### 现代奴役、强迫劳动和童工

遵守各项法律中的人权规范是促进供应商遵守现代奴役相关法律的关键。供应商应确保遵守《2015 年现代奴役法案》（英国）和《2018 年现代奴役法案》（澳大利亚）的规定，以及有关禁止和根除现代奴役的其他类似法律。更具体地说，根据联合国下属机构国际劳工组织 (ILO) 的规定，供应商不得直接或间接地使用、支持或参与强迫或强制劳动，也不

得鼓励或支持奴役或人口贩运。所有劳动均应出于自愿，应根据适用法律雇用工人（包括工时、薪资、条款和条件），并且工人在合理通知后可自由离职。供应商不得雇用任何低于法定最低雇用年龄的人员。

## 工作场所的健康与安全

供应商应遵守所有适用的健康和安全管理政策以及所有适用法律，提供安全、可靠和健康的工作环境。

## 治理

在选择供应商时，我们努力将多样性和环境可持续性作为考量要素，因此我们可随时要求供应商提供说明和支持性证据，阐述其如何通过以下各项因素改善社会责任和环境可持续性：

- a. 供应商经营策略和政策
- b. 供应商目标和激励措施
  - i. 供应商的公司领导
  - ii. 供应商员工
- c. 推动产生积极的社会和环境成果的供应商绩效和供应链绩效

在招标和采购过程中，我们将公平、平等地对待供应商，并根据清晰明确的选择标准做出决定。

Concentrix+Webhelp 还希望每个供应商都能用同样的标准要求其供应链：

- 实现劳动力的多样性、平等性和包容性
- 在其供应链中纳入具有多样性特征的企业，如少数民族/退伍军人经营的企业和女性经营的企业
- 在运营过程和供应链中实现环境可持续性

## 反腐败

Concentrix+Webhelp 对贿赂和腐败持零容忍态度。供应商必须遵守适用的反腐败/反贿赂法律，如美国的《反海外腐败法》(FCPA) 和英国的《反贿赂法》，且不得非法向任何政府、公共组织或国际组织的任何雇员、官员或代表、政治候选人或政党或任何此类官员的家属支付、授权支付、提供或承诺给予金钱或任何有价之物（如贿赂、回扣、招待或礼品），以获得或保留业务或获得不正当利益。如有理由相信直接或间接支付给任何第三方或中介的任何款项将用于上述目的，则此要求适用于该笔款项。

## 礼品的提供和收受

供应商不得直接或间接向客户或供货商的员工支付或提供任何有价之物，以期获得或保留相应的业务，或影响该等员工代表其雇主所作的决定。供应商员工不得在代表 Concentrix+Webhelp 实施的活动中，从现有或潜在的供应商处接受或索要任何有价之物。但该等员工可以接受不高于或符合业界合理标准的礼品、娱乐招待或其他礼遇。

## 利益冲突

供应商及其员工的任何行为和利益均不得与向 Concentrix+Webhelp 提供商品或服务产生利益冲突。若供应商发现任何实际或潜在的利益冲突，需立即通知 Concentrix+Webhelp，并协助 Concentrix+Webhelp 采取必要的弥补措施。

## 客户的《行为准则》

Concentrix+Webhelp 可能有义务遵守一个或多个客户的行为准则，并将该等准则应用于与供应商之间的商业交易之中。在该等情形下，Concentrix+Webhelp 应在供应商同意遵守本《供应商行为准则》未涵盖的客户的行为准则中的条款后，才能向供应商提供工作以支持该等客户。

## 数据保护和安全政策

供应商应遵守其经营所在国家/地区和向 Concentrix+Webhelp 提供服务所在的司法管辖区内，有关收集、处理、保护、传输、访问和存储个人信息的所有法律、指令、政府和/或监管指南以及行业最佳实践。在提供需要处理个人信息或敏感信息的服务时，供应商应具备充分且可证明的数据保护和安全管理措施。所有此类信息必须保密，并通过采取适当的技术措施和/或组织措施，防止未经授权的访问、破坏、使用、修改和披露。供应商可能被要求不时将其安全措施告知 Concentrix+Webhelp，并确保其下属的信息处理者具备相应的安全措施。如有需要，Concentrix+Webhelp 可要求供应商另行签署单独的数据保护协议。

## 政府、媒体和投资者关系

未事先获得 Concentrix+Webhelp 的书面许可（政府或法律要求的除外），供应商不得就 Concentrix+Webhelp 向投资者、媒体或政府发起任何形式的宣传、发表任何声明或提交任何材料。

## 背景调查

在与选定的供应商合作之前，Concentrix+Webhelp 可选择或请求进行背景核实调查，包括但不限于供应商和/或其所有者/董事的制裁调查和信用调查。

如果供应商未能通过背景调查，则会被视为未遵守《供应商行为准则》的条款和条件，Concentrix+Webhelp 可能会终止与该等供应商的业务关系。

## 保险

根据所提供货物和服务的性质，供应商可能需要购买保险。供应商应根据要求向 Concentrix+Webhelp 提供保险证明。

## 记录的准确性和保留

供应商应确保与 Concentrix+Webhelp 有关的业务记录准确无误，能够公平地反映双方之间的所有业务交易，并在法律规定的期限内安全地保存该等记录，还应在收到 Concentrix+Webhelp 的合理要求后提供该等记录。

## 公司治理

所有供应商均应遵守适用的公司治理法规，确保其业务和组织公开透明，并严格开展道德治理工作。

## 冲突矿物

冲突矿物是指来自各种受冲突影响的和/或高风险国家/地区的某些矿物，这些国家/地区的自然资源包括当地和全球需求量较大的矿物。此等矿物贸易可以用来资助武装团体，助长强迫劳动和其他侵犯人权的行为，并为腐败和洗钱提供支持。这些所谓的“冲突矿物”（如锡、钨、钽和金）也被称为 3TG，可用于手机和汽车等日常产品或珠宝。

供应商应遵守与“冲突矿物”的使用、购买和销售有关的任何法律、公约、规则、条例或条款的要求，并确保向 Concentrix+Webhelp 提供的任何产品均不得含有任何此类冲突矿物。

## 关于本《行为准则》项下义务的培训

供应商应每年对其员工进行适当的培训和教育，以了解其在法律和本《供应商行为准则》下的义务，包括但不限于与反腐败、防止现代奴役和强迫劳动、工作场所非法骚扰和歧视有关的适用法律。

## 合规和审计认证

Concentrix+Webhelp 可能要求供应商证明其遵守了本《供应商行为准则》中的条款，也可能要求供应商接受 Concentrix+Webhelp 或其代理人/代表的审核，以证明其遵守了本《供应商行为准则》中的条款。如果在该等审核中，Concentrix+Webhelp 发现供

供应商存在重大不合规行为，则供应商应承担该等审核费用，并在不增加 Concentrix+Webhelp 成本的情况下采取补救措施。如果供应商存在不合规行为或未能纠正不合规行为，Concentrix+Webhelp 有权在其认为合适的情况下终止其与供应商的关系。

## 监控合规性和举报违规行为

Concentrix+Webhelp 希望其供应商采取相关的控制措施和流程，以促进供应商遵守法律和本《供应商行为准则》。Concentrix+Webhelp 鼓励其供应商为其员工、代理商和分包商提供匿名投诉机制，以便举报违反本《供应商行为准则》的行为。供应商必须保护任何善意举报违规行为的个人免受报复。

如果供应商发现或怀疑存在任何违反法律或本《供应商行为准则》的行为，应及时向 <https://integritycounts.ca/org/concentrix> 举报，并为 Concentrix+Webhelp 对该等行为展开调查提供合理的协助。

## 冲突

如果本《供应商行为准则》与 Concentrix+Webhelp 和供应商签订的协议之间存在任何条款冲突，则以本《供应商行为准则》为准。

## 确认与接受表格

(由供应商的授权签署人在供应商入职时签署，然后应 **Concentrix+Webhelp** 的要求每年签署一次)

本人 \_\_\_\_\_ [姓名], \_\_\_\_\_ [供应商名称] 的 \_\_\_\_\_ [职务]，特此确认本人已阅读并

理解 Concentrix+Webhelp 的《供应商行为准则》，并进一步确认我们遵守了《供应商行为准则》中适用于我方的规定，并了解任何违反/违背《供应商行为准则》的行为均可导致合同终止，并会被从 Concentrix+Webhelp 的供应商、承包商和顾问名单中除名。本人进一步同意向 Concentrix+Webhelp 提供其可能不时要求的文件，以证明我们遵守了适用法律。 本人确认，我们不受破产、资不抵债、清盘程序的约束，亦无由清算人或法院接管的资产。

签字

签字人姓名

供应商名称

日期

地点