

获取补救



原则：

所有的工人都可以获取司法救助及通过可靠机制进行申诉，而不用担心被歧视或被解雇。

定义

补救的定义是“恢复权利或者阻止或纠正错误行为”¹

何为补救及它为何如此重要？

- 补救是把错事纠正错误的过程。
- 补救是公平对待工人，处理歧视和处理滥用劳工权利的重要部分。
- 申诉和补救程序对保证接受投诉抱怨的受理，处理及补偿抱怨至关重要。
- 补救工作可以通过消除申诉的根源，从而创造积极有效的工作环境。
- 补救工作也有助于识别一些员工的非法行为从而保护公司免受非法侵害。
- 补救工作包括致歉，经济补偿及非经济补偿，纪律处分或其他方式的损害赔偿。

何为申诉机制？

- 申诉程序是指投诉抱怨被提出后的一系列处理步骤。
- 让员工有获取补救的渠道是十分重要的。这样的渠道在最终的补偿或矫正决定前发挥作用。
- 所有正当的申诉都必须被严肃对待，仅仅一个“建议箱”并不足够。
- 工人理应可以向他们的直接经理或者其他的高层员工提出申诉。
- 在可能的条件下，申诉程序应该有工人代表或工会的参与。
- 在问题升级之前，应有非正式的沟通讨论尝试解决问题。
- 如果非正式的沟通无法顺利解决问题，则申诉应该被清楚地记录并按正式的程序进行处理。
- 如果没有合适的解决方案，申诉者有上诉的权利。上诉应由更高级的管理层接手处理。



关键信息：

获取补救是国际人权体系的一个核心部分

事实

- 获取补救是人权体系的核心部分²
- 然而，在商业领域，人权受到侵害的受害者通常得不到补救²



工人代表或工会对于保证工人的利益是十分重要的。



工人理应可以把申诉提交给一定范围的现场管理人员而不仅仅是他们的管理者。

待续...

获取补救



如何决定合适的补救措施？

- 如果申诉在经过调查后被证实，管理层应提出补救方案或与工人及工人代表进行协商谈判。
- 工人及工人代表必须同意提出的补救方案。补救方案必须反映出相关方的需要及需求。
- 然而，任何采用的惩罚措施都必须遵循明确的纪律程序。
- 提供了补救之后，现场管理应跟进各相关方进展以确保申诉被有效处理。

我们期待在现场看到什么？

- 清晰的申诉与补救政策说明工人如何获取司法补救，如何从被驱逐出境，解雇，或其他形式的惩罚中获取保护。
- 申诉与补救程序应保证申诉者的匿名性。
- 根据申诉与补救政策的内容，对工人及现场管理层进行相关的权利和责任的培训。
- 申诉及回应记录。
- 监督及分析申诉以促进持续提升的系统。

培训工人及现场管理层

- 现场管理层和工人都必须意识到他们有公平地采用申诉程序的权利。
- 现场管理层应接受培训以处理工人的申诉及非歧视事件。
- 工人应接受培训以了解他们在申诉及补救程序中的权利，提交申诉时的责任以及该联系谁，如何联系等内容。
- 如果工人认为自己的申诉没有被公平地处理的话，他们可以联系到高级管理层或者人事主管。

申诉程序的步骤

- 程序可以始于以非正式的方法尝试解决问题。
- 如果非正式的方法不合适或者不成功，正式的申诉应被清晰地记录在案。
- 正式的申诉可以通过口头与书面的形式进行沟通，但应该保留详细的申诉记录。
- 申诉记录应被管理层（不包括与申诉直接相关的管理者）以及工人代表或工会审阅。
- 审阅之后应该有针对申诉的调查。
- 管理层应该审阅正式的申诉以及调查过程中产生的所有材料。
- 管理层应该发布对申诉的正式回应，包括补救措施。
- 工人以及他们的代表或者工会审阅对申诉的回应，如果同意的话，就正式接受回应。
- 如果不接受的话，他们可以选择根据决定继续上诉。
- 上诉应由公司里更高层的管理者处理。这个过程应被反复执行直到申诉被解决或者补救措施被接受。
- 不管是否提供了补救措施，现场都应该跟进所有的相关方以保证全面地解决问题。

附加的信息和资源

- [工资与工时资料页](#)
- [自由结社与集体谈判资料页](#)
- [申诉政策模板](#)
- [申诉与补救程序模板](#)
- [申诉与回应记录模板](#)

1. 梅里亚姆-韦伯斯特, 2016. 补救. www.merriam-webster.com

2. 联合国办公室高级委员会, 2016. 关于增强责任及获取补救的倡议以防止商业相关的人权侵害. www.ohchr.org