
聯合國工商企業 與人權指導原則

繁體中文版



聯合國人權事務
高級專員辦事處



人權公約
施行監督聯盟
Covenants Watch

工商企業與人權：實施聯合國「保護、尊重和救濟」框架

指導原則

一般原則

以下指導原則是基於承認：

- (a) 國家現有尊重、保護和實現人權和基本自由的義務；
- (b) 工商企業作為社會專門機構、履行專門功能的角色，要求其遵守所有適用之法律和尊重人權；
- (c) 權利與義務受侵犯時獲得適當和有效救濟。

此類指導原則適用於所有國家和跨國、非跨國企業，無論其規模、所屬業別、地點、所有權和結構。

此類指導原則應被視作一個統一的整體。無論解讀單一或數條原則，皆應以其加強工商企業與人權方面的標準和實踐之目標為根據，方能對受影響之個人和群體達成具體成果，從而促進社會永續的全球化。

此類指導原則，均不應解讀為創立新的國際法義務，甚或限制、減損國家根據國際法在人權方面可能承擔或面臨的任何法律義務。

此類指導原應以非歧視性之方式加以執行，並尤應關注處脆弱或邊緣化高風險群體及個人之權利、需要及其面臨的挑戰，並適當顧及女性和男性所面臨的不同風險。

一、國家保護人權的義務

A. 基本原則

1. 在其領土和 / 或管轄範圍內，國家必須保護人權不受包括工商企業在內之第三方侵犯。國家必須採取適當步驟，透過有效政策、立法、行政規範 (regulations) 和司法裁決，以防免、調查、懲罰此類侵犯行為，並提供有效救濟 (redress)。

評註

國際人權法下，國家負有尊重、保護和實現在其領土和 / 或管轄範圍內個人的人權之義務。這包括保護人權不受如工商企業的第三方侵犯的義務。

國家的保護義務是一種行為標準。因此，國家本身不需為私人之人權侵犯行為負責。然而，如果此類侵犯行為可歸因於國家，或如果國家未能採取適當步驟針對私人的侵犯行為進行防免、調查、懲罰和提供救濟，則可能違反其國際人權法義務。一般來說，國家可酌情決定執行上述步驟的方式，但仍應充分考慮一系列可能的預防和救濟措施，包括政策、立法、行政規範和司法裁決。國家亦有義務保護和促進法治，包括為此採取措施、確保法律面前平等和公正適用，以及提供適當的問責、法律確定性和程序與法律上的透明。

本章側重於預防措施，第三章則概述了救濟措施。

2. 國家應向所有在其領土和 / 或管轄範圍內的企業，表明國家對其營運過程尊重人權的期待。

評註

目前，國際人權法並不要求國家規範設在其領土和 / 或管轄範圍內企業的境外活動，但在有受承認管轄權依據的前提下，國際人權法也不禁止國家採取如上行為。在此情況下，一些人權條約機構建議：母國應採取步驟，防免在其司法管轄範圍內的企業在境外侵犯人權。

企業之母國有強烈政策理由對境內企業闡明其於境外需尊重人權的期待，特別是在母國政府自身即涉入或支持這些企業時。上述政策理由包括：以連貫和一致的立場確保對企業來說的可預測性，以及維護國家聲譽。

對此，各國採取了各種方法，包含一些具有境外影響力之國內措施。例如要求「母公司」對其整個企業的全球業務進行報告、多邊軟性法律文件，例如經濟合作暨發展組織的《多國籍企業準則》、各機構協助或執行海外投資時的績效標準要求。其他方針等同於直接就域外管轄立法和執法，包括基於違法者的國籍而不論違法行為在何處發生而得提出起訴的刑法制度。國家行為合理和被視為合理與否，受多項因素影響，如該行動是否基於多邊協定等。

B. 實施原則

國家的一般法規和政策功能

3. 國家為履行保護務，應：

- (a) 執行以使企業尊重人權為要旨或有此效果的法律，定期評估其是否充足，並彌補差距；
- (b) 確保其他諸如公司法等規範企業創立及營運過程的法律及政策，不限制、而是促進企業尊重人權；
- (c) 提供企業有關營運過程尊重人權的有效指引；
- (d) 鼓勵、並適時要求企業揭露其處理人權影響的方式。

評註

國家不應假設企業必然偏好國家不作為，或會從中受益；國家應考慮同時採用各種手段——包含國內和國際性的、強制和自願性手段，以促使企業尊重人權。

未能執行得以直接或間接規範企業尊重人權的現行法律，往往是國家的一項重大法律缺失。此類法律可能包括反歧視法、勞動法、環境法、財產法、隱私法和賄賂防制法。因此，國家必須考慮此類法律目前是否得到有效執行，如果沒有，則國家必須考慮問題癥結何在，以及應當採取哪些措施來適當改善情況。

同時，國家必須審視這些法律是否與時俱進持續涵蓋必要之面向。又，在相關政策配合下，其是否提供有利於企業尊重人權的環境。例如，為保護權利持有人及企業雙方，時常需要釐清與所有權或土地使用權有關之土地相關法律和政策。

規範企業創立和營運的法律 (如公司法和證券法) 和政策直接塑造了企業行為，但它們對於人權的影響尚未被充分理解。舉例來說，公司法和證券法針對企業及其成員在人權方面可以做的事情、或必須做的事情仍缺乏明確規範。這一領域的法律和政策應提供充分指引使企業尊重人權，並適當考慮如公司董事會等企業現行治理結構。

在給企業尊重人權的指引中，應表明預期結果，並協助分享最佳做法。該指引應提供合適的做法，如人權盡責管理 / 注意義務 (due diligence)，以及如何有效考量性別、脆弱群體和 / 或邊緣化問題，並肯認原住民族、婦女、少數民族或種族、少數宗教和語言、兒童、障礙者以及移工及其家人面臨的特殊挑戰。

符合《巴黎原則》的國家人權機構，可以協助國家辨識相關法律是否符合其人權義務並得到有效執行，同時就人權問題為企業和其他非國家行為者提供指引有其重要作用。

企業揭露其處理人權影響的方式，可能包括與受影響的利益關係人進行非正式接觸或發表公開報告。國家鼓勵或適時要求進行此類報告，對促進企業尊重人權至關重要。能夠激勵充分資訊揭露的方式，可能包括在任何司法或行政程序中強調此類自我揭露之重要性。如果企業的性質或經營背景有顯著人權風險，則明確要求企業提供揭露報告的規定便極為正當。此領域的政策或法律可以清楚說明企業應揭露之資訊及其方式，以確保此類揭露之可及性和準確度。

有關充分揭露的任何規定都應考量其可能對個人和機構造成之安全疑慮、正當的商業機密需求、以及公司規模和結構的不同。

財務揭露規範應明確說明：在某些情況下，人權影響對企業的經濟表現可能是「具體的」或「重大的」。

國家與企業之關係

4. 針對國家持有或控制的企業，或是其他受公部門顯著支持及服務的企業 (如受出口信貸機構、官方投資保險或擔保機構支持者)，國家應採取額外措施以保護人權不受其侵害。包含適時要求其進行人權盡責管理 / 注意義務 (due diligence)。

評註

在國際人權法下，主權國家為主要義務承擔者；整體而言，所有主權國家的集合體可視作國際人權制度的受託人。企業如果受國家控制，或其行為可歸因於國家，則該企業的人權侵犯行為可能意味國家違反其國際法義務。此外，企業與國家的關係越緊密，或其對法定機構 (Statutory Authority) 或納稅人支持的依賴度越高，國家政策確保企業尊重人權的理由愈加強烈。

當國家擁有或控制企業時，國家有最多方式落實與尊重人權有關的政策、立法和規範。一般來說，此類企業管理高層向國家機構負責，而相關的政府部門則有較大的審查及監督權限，包括確保企業落實有效的人權盡責管理 / 注意義務 (這些企業還負有第二章所述之尊重人權的責任)。

包括出口信貸機構、官方投資保險或擔保機構、發展機構和發展融資機構等各種與國家有正式或非正式關聯的機構，可能為企業活動提供支持和服務。如果這些機構不確實考量受益企業實際或潛在的負面人權影響，則可能因為支持侵害而承擔聲譽、財務、政治乃至法律風險，它們還可能加劇地主國的人權挑戰。

有鑒於上述風險，國家應鼓勵並適時要求這些機構本身以及接受其支持的企業或專案，負起人權盡責管理之義務 / 注意義務。當企業的業務性質或經營背景具有顯著人權風險時，上述要求便很可能屬於適當。

5. 當國家與企業簽約或立法允許企業提供可能影響人權的服務時，應充分監督，以符合其國際人權義務。

評註

將可能影響人權的服務私有化不會消滅國家在國際人權法下的義務。當國家不能確保承擔此類服務的企業，以符合國家人權義務的方式運作時，可能會影響國家聲譽或造成法律問題。因此，在相關的服務合約或立法中訂明國家對企業尊重人權的要求係屬必要。國家應確保它們可以有效監督企業活動，包括設立適當的獨立監督和問責機制。

6. 國家應鼓勵與其有商業往來的企業尊重人權。

評註

國家與企業有各式商業往來，如採購。無論個別或集體來看，這使得國家擁有提升企業人權意識和尊重的獨特機會，包括透過合約條款，同時適當考慮國家根據國內法和國際法所承擔之義務。

於受衝突影響地區支持企業尊重人權

7. 由於在受衝突影響地區，人權遭到嚴重侵害的風險加劇，因此，國家應協助確保於此一環境中經營的企業不會涉入人權侵犯行為，包括：

- (a) 及早與企業溝通，協助它們辨識、防免和緩解其活動和其商業關係中的人權相關風險；
- (b) 提供企業適當協助，以評估和處理加劇的人權侵犯風險，尤其應關注基於性別的暴力和性暴力；
- (c) 針對涉入嚴重人權侵害，又拒絕配合處理的企業，不予提供公家支持和服務；
- (d) 確保國家現有政策、立法、行政規範和執行措施可有效處理企業涉及嚴重人權侵害的風險。

評註

部分最惡劣的、與企業相關的人權侵害行為，發生在為了控制領土、資源或政府本身而產生的衝突中。此時，難以期待人權機制如人們所希望的方式運作。對於如何避免在此類困境中加劇人權侵害，負責任的企業日益轉而向國家尋求指引，而這需要創新且務實

的手段。其中，必須特別關注性暴力和基於性別的暴力風險，因為此類暴力在衝突期間尤其普遍。

各國必須在當地局勢惡化之前，及早介入處理問題。在受衝突影響地區，因缺乏有效控制，「地主國」可能無力充分保護人權。在涉及跨國公司時，其「母國」應當發揮作用，協助這些企業和地主國，確保企業不會捲入人權侵害行為。同時，鄰近國家也能提供重要地額外支持。

為於這樣的處境下達成更強的政策一致性、提供企業適當協助，母國應促進其部門間的合作，包含發展援助單位、外交和貿易部門以及首都和外館內的出口融資單位機構。同時，上述機構亦應與地主國政府密切合作，建立早期預警指標以提醒政府機構和企業，並規定企業在上開情況下疏於合作的可能後果，其中包括拒絕提供或撤銷現有的政府支援或服務，或如果不能做到這一點，則拒絕在今後提供支持或服務。

國家應警示企業在衝突影響地區涉入嚴重人權侵害行為的高度風險。國家應當審查其政策、立法、行政規範和執行措施能否有效應對上述風險(包含要求企業進行人權盡責管理的相關條文)。一旦發現有所欠缺，國家應採取適當因應步驟，這可能包括檢討當其領土內和 / 或管轄範圍內立案或營運的企業，犯下或涉入嚴重人權侵害行為時所應負擔的民事、行政或刑事責任。此外，國家應考慮採取多元手段，以防免和處理此類行為，同時支持有效的集體措施。

所有這些措施都是對武裝衝突局勢中國家的國際人道法以及國際刑法義務的補充。

確保政策一致性

8. 國家應確保規範企業行事之政府部門、機構和其他國家單位在履行其各自職能時，有所意識並遵守國家的人權義務，包括提供上述單位相關資訊、培訓和支持。

評註

國家的人權義務以及其為規範企業行事所制定的法律與政策之間，並不一定相互矛盾。然而，有些時候，國家需要作出困難的權衡性決定，以協調不同的社會需要。為達成恰

當的平衡，國家應採用各式手段，處理企業與人權議題，旨在確保橫向和縱向國內方針的一致性。

縱向的政策一致性要求國家制定必要的政策、法律和程序，以實踐其國際人權法義務。橫向的政策一致性則意味著支持並賦予規範企業行事的國家級及其次級政府部門和機關(包含負責公司法、證券監管、投資、出口信貸和保險、貿易和勞工者)充足支持，使其能了解國家人權義務，並依其行事。

9. 國家在追求商業相關政策目標時(如與他國或企業簽定投資協定或合約等)，應保留適當的國內政策空間，以履行其人權義務。

評註

國家與他國或企業締結的經濟協定，如雙邊投資協定、自由貿易協定或投資項目合約，為國家創造經濟機會同時，也會影響到政府的國內政策空間。例如，國際投資協定的條款可能限制國家充分落實新的人權立法；而倘若國家選擇後者，則可能使其遭受具約束力的國際仲裁風險。因此，國家應確保自己在此類協定條款下，仍保有適當的政策和立法能力，以保護人權，同時提供必要的投資者保護。

10. 國家，作為處理企業相關問題的多邊機構成員時，應：

- (a) 努力確保這些機構既不限制其成員國履行保護義務的能力，亦不妨礙企業尊重人權；**
- (b) 鼓勵這些機構在其各自職責和能力範圍內，促使企業尊重人權，並在他國提出需求時，幫助各國以技術援助、能力建構和意識提升等方式，履行其保護人權免遭企業侵犯的義務；**
- (c) 根據這些指導原則，提升共同理解，並促進在企業管理與人權挑戰方面的國際合作。**

評註

於國際層級上，各國參加處理如國際貿易和金融之企業相關問題的多邊機構時，需要更強的政策一致性。國家在參加上開機構時，其國際人權法義務仍存在。

上述機構所舉辦的能力建構或意識提升，在協助所有國家履行其保護義務上可扮演重要的角色。包括透過分享有關挑戰、最佳實踐的資訊，以提升各國作法的一致性。

透過多邊機構展開之集體行動，可以幫助各國在企業尊重人權方面有著更公平的立足點，但此舉應透過提高進度較落後國家的績效加以達成。各國、多邊機構和其他利益關係人之間的合作亦可發揮重要作用。

在此方面，上開指導原則作為各國共同的基準，為逐步建立一個將所有利益關係人各自角色和責任納入考量的正面效益上，提供了有用的基礎。

二、公司尊重人權的責任

A. 基本原則

11. 企業應尊重人權。這代表企業應避免侵犯他人人權，並應處理其所涉入之負面人權影響。

評註

尊重人權的責任，為適用於無論營運地點之所有企業的全球標準。該責任獨立存在於國家履行其人權義務的能力和 / 或意願之外，且不會消滅後者。同時，它存在於遵守國家保護人權的法規之上。

處理負面人權影響，意味著企業必須透過適當措施以預防、減緩其發生，並在發生時適時提供救濟。

企業可能透過其他承諾或活動支持和增進人權，為人權做出貢獻。不過，這並不能抵消其在各項業務中未能盡到尊重人權之處。

企業不應損害國家履行其自身人權義務的能力，包括可能削弱司法程序公正性的行為。

12. 所謂企業尊重人權的責任係指國際公認之人權，在最低限度上可理解為《國際人權憲章》以及國際勞工組織《工作中基本原則和權利宣言》中所載明有關各項基本權利的原則。

評註

由於企業實際上可能影響所有國際公認的人權，因此，其尊重人權的責任適用於所有權利。實際上，在特定產業或情況下，有些人權可能比其他人權面臨更大風險，因此成為高度關注的焦點。然而，情況可能發生變化，因此，所有人權都應受到定期審查。

權威性、且受國際公認之核心人權清單載於《國際人權憲章》(包括《世界人權宣言》和將其法典化的兩項主要文書：《公民與政治權利國際公約》和《經濟、社會、文化權利國際公約》)，以及《工作基本原則與權利宣言》所彰示八項國際勞工組織核心公約中有關基本權利的原則。這些是其他社會行為者評估企業人權影響的依據。企業尊重人權的

責任不同於法律責任和執行問題，後兩者始終是由相關司法管轄權當中的國內法律條款加以規定。

企業視情況不同，可能需要考慮一些額外標準。例如，企業應當尊重屬於需要特別關注的特定群體或人口的個人人權，因為它們可能對這些人造成負面人權影響。對此，聯合國文書中對下列族群的權利做出進一步的闡述：原住民族、女性、少數民族或種族、宗教和語言少數、兒童、障礙者以及移工及其家庭。此外，在武裝衝突局勢下，企業應遵守國際人道法的標準。

13. 尊重人權的責任，要求企業：

- (a) 避免其自身活動造成或加劇負面人權影響，並處理已經產生的影響；
- (b) 致力預防或減緩因商業關係而與其營運、產品或服務有直接關係之負面人權影響，即使企業自身並未造成或加劇其發生。

評註

企業可能因自身營運或其商業夥伴關係而與負面人權影響有所牽連。指導原則第 19 條進一步闡述企業應如何處理此類情況。本指導原則中所稱之企業「活動」包含「作為」和「不作為」；而「商業關係」則係指其與商業夥伴、供應鏈中的實體以及任何直接與其營運、產品或服務相關聯的其他非國家或國家實體間的關係。

14. 無論規模、所屬業別、營運範圍、所有權和結構，所有企業均有責任尊重人權。然而，企業用以履行這些責任之手段的規模和複雜度，可能因上述因素和企業負面人權影響的嚴重程度而有不同。

評註

企業為履行其尊重人權責任所採取的手段，應與其規模及其他因素成比例。相對於大型公司，中小企業可能能力較差且有較多非正式程序和管理結構，因此，這些中小企業所採用的政策和程序可能有多種形式。但有些中小企業對於人權的影響可能相當嚴重，他們就必須依照影響程度採取相應措施，而非其規模大小。影響的嚴重程度將根據其規模、範圍和不可挽回性來判斷。企業為履行尊重人權責任所採取的手段及其程度，亦會

因企業是否以集團經營，或以個別經營而有別。然而，尊重人權的責任充分且平等地適用於所有企業。

15. 為履行其尊重人權的責任，企業應制定與其規模和處境相應的政策和程序，包括：

- (a) 履行其尊重人權責任的政策承諾；
- (b) 人權盡責管理 / 注意義務 (human rights due diligence) 程序，以辨識、防免和減緩人權影響，並對其處理自身人權影響的方式負責；
- (c) 為其所造成或加劇的任何負面人權影響提供救濟的程序。

評註

企業必須了解並展示其對人權的尊重。要做到這點，企業必須制訂特定政策和程序。本原則第 16 條至 24 條將對此進一步闡述。

B. 施行原則

政策承諾

16. 企業應透過政策聲明，承諾履行其尊重人權的責任，以作為將該責任深植企業的基礎。該聲明應：

- (a) 由企業最高管理層所核准；
- (b) 由相關的內部和 / 或外部專家提供充分資訊；
- (c) 規定企業對個人、商業夥伴與其營運、產品或服務有直接關聯的其他方三者的人權期待；
- (d) 公開、且傳達給無論內、外部所有個人、商業夥伴和其他有關方；
- (e) 反映於為將其深植於企業所需之整體營運政策及和程序中。

評註

「聲明」為一通稱，用來描述任何企業用以公開闡明其責任、承諾和預期的方式。

為確保此份聲明建基在充分知情上，資訊提供之專業程度會因企業營運之複雜程度而有所不同。專業知識可由多種來源取得，包含從可靠的線上或書面資源，到與公認的專家進行諮商。

此承諾聲明應予公開，並主動傳達給與企業有合約關係的實體；與其營運直接相關的其他方，可能包括國家安全部隊、投資者。同時，在有顯著人權風險的業務中，應傳達給可能受影響的利害關係人。

在企業內部發布該聲明以及相關政策和程序，其中並應釐清問責制的設計和制度，並對擔負本項企業職能人員進行必要培訓。

正如國家應努力實現政策一致性，企業在其尊重人權的責任和更廣泛的公司治理方針與程序之間，也應努力實現當中的一致性。這應該包括如提供個人財務和其他業績激勵措施的方針和程序、採購慣例以及涉及人權的遊說活動等。

透過上述這些和其他適當手段，政策聲明應由上而下貫穿企業各項職能，否則企業可能做出未考量或無視人權的行為。

人權盡責調查 / 注意義務

17. 為辨識、防免、減緩負面人權影響，並為其如何處理此類影響負責，企業應落實進行人權盡責管理 / 注意義務。此一過程應包括評估實際和潛在人權影響、整合評估結果並採取行動、追蹤成效，並回報對於前開影響的處理方式。上述人權盡責調查 / 注意義務：

- (a) 應涵蓋企業因自身營運，或因商業關係而與其營運、產品或服務有直接關連者所造成或加劇的負面人權影響；
- (b) 其複雜程度會因企業的規模、產生嚴重人權影響的風險高低、以及業務性質和背景而有所異；
- (c) 鑑於人權風險可能隨著企業之營運和經營背景的變化而改變，人權盡責調查 / 注意義務因時制宜。

評註

本原則定義了人權盡責調查 / 注意義務的基準，而原則第 18 至 21 條則進一步闡述其必要元素。

人權風險係指企業潛在的負面人權影響。潛在影響應透過預防或減緩的方式待之；而針對已經發生的實際影響，則應提供救濟 (原則 22)。

人權盡責調查 / 注意義務可被囊括在更廣泛的企業風險管理系統中，但前提是它必須不只辨識和管理對公司本身的實質風險，還必須包括權利主體所面臨的風險。

有鑒於人權風險可能在合約或其他協議的籌劃階段便加劇或減緩，也可能在合併或收購過程產生，因此在新活動或新關係開展時，人權盡責調查 / 注意義務應及早啟動。

當企業的供應鏈有大量實體時，要對所有公司進行人權盡責調查 / 注意義務可能非常困難。在此情況下，企業應找出負面人權影響風險最高的環節——可能基於特定供應商或客戶的營運背景、所涉及的特定業務、產品或服務，或其他考量，並針對這些環節進行人權盡責調查 / 注意義務。

當企業加劇或遭認加劇了其他方所造成的負面人權影響，就可能引起「共謀」的問題。「共謀」同時存在著法律上及非法律上的含義。在非法律上，企業可能被視為他方的「共犯」，舉例而言，其因他方的侵權行為而獲益。

在法律意義上，多數國家之司法管轄禁止共謀犯罪，而某些國家則有針對企業在此類案件中負有刑事責任的規定。一般而言，企業涉嫌加劇侵害可作為提起民事訴訟的基礎，但可能就不是以人權法角度切入。在國際刑法學中，「幫助和教唆」的相關標準為「有意提供對犯罪產生重大影響的具體援助或鼓勵」。

進行適當的人權盡責調查 / 注意義務應有助於企業處理針對它們提出的法律主張，因企業能透過該程序表明其已經採取所有合理步驟以避免其捲入遭指控之人權侵害。然而，企業不應假設單純進行人權盡責調查 / 注意義務就自動且完全消除其所造成或加劇的人權侵害責任。

18. 為衡量人權風險，企業應辨識和評估自身活動或因其商業關係所可能造成的任何實際或潛在負面人權影響。此過程應：

- (a) 借助內部和 / 或獨立的外部人權專業；
- (b) 根據企業規模及其營運性質和背景，與潛在受影響族群和其他相關利害關係人進行實質諮商。

評註

人權盡責調查 / 注意義務的首要步驟是辨識和評估企業可能捲入的實際和潛在負面人權影響的性質。此舉是為了理解在特定營運背景中，對特定族群的特定影響為何。一般而言，這包括盡可能在提出企業活動提案前就先予評估人權狀況、辨識可能受影響的人、紀錄與分類相關人權標準和議題、預測該提案和相關商業關係可能對已辨識之受影響者產生什麼樣的負面人權影響。在此過程中，企業應特別注意對來自高風險脆弱族群和邊緣化族群的個人有任何特定人權影響，同時注意女性與男性可能面臨的不同風險。

儘管人權影響評估可以與其他程序並行，例如風險評估或環境與社會影響評估，然而，由於企業可能對所有國際公認的人權產生實際影響，因此人權影響評估應包含所有上述人權。

由於人權處境的變幻莫測，人權影響評估也應定期進行：在展開新活動或關係之前、在重大營運決定或改變之前 (例如進入市場、產品發布、政策改變、或對企業進行更廣泛的改變)、在應對或預測營運環境改變 (例如不斷加劇的社會緊張局勢) 時以及一項企業活動或關係的過程中定期進行。

為準確評估其人權影響，企業應努力理解受潛在影響之利害關係人的憂慮和想法，並直接向他們諮詢。諮商時應考量可能影響有效溝通之語言和其他潛在的阻礙。在不可能進行此類諮詢時，企業應考慮合理的替代辦法，例如請教可靠的獨立專家，包括人權捍衛者和其他公民團體。

人權影響評估將為人權盡責調查 / 注意義務的後續步驟提供資訊。

19. 為避免和減緩負面人權影響，企業應整合其內部相關職能與程序，並統整影響評估結果，以採取適當行動。

- (a) 有效的整合應：

- i. 責成企業內職能和層級適當之單位負責處理此類影響；
 - ii. 內部決策、預算撥款和監督程序應助益於有效應對此類影響。
- (b) 何謂適當行動會因下列因素而有所不同：

- i. 企業是否直接造成或加劇負面影響，或者單純因該影響透過商業關係而與其營運、產品或服務有直接關聯而受有牽連；
- ii. 處理負面影響時的影響力強度。

評註

僅當人權政策承諾內化於所有相關企業職能中，橫向整合企業人權影響評估的具體結果才會有效。必須做到這一點，才能確保評估結果得到適當的理解和重視，進而採取行動。

在評估人權影響時，企業需要審視實際和潛在的負面影響。潛在影響應透過整個企業評估結果的橫向整合來避免或減緩，而已經發生的實際影響則應提供救濟(原則第 22 條)。

企業如果可能或已然造成負面人權影響，則應採取必要步驟，消除或避免此類影響。

企業如果可能或已然加劇負面人權影響，則應採取必要步驟，消除或避免其在這方面的作用，並利用其影響力，就最大程度上減緩任何殘存影響。當企業有能力促使造成傷害的實體改變其錯誤做法，即認為存在上述影響力。

企業如果不曾加劇負面人權影響，但此類影響因企業與其他實體的商業關係而與其營運、產品或服務有直接關聯，情況就較為複雜。在決定此類情況下的適當行動時，所考慮的因素包括企業對有關實體的影響力、商業關係對企業的重要程度、侵權行為的嚴重性、與有關實體終止關係是否帶來不利的人權後果。

相關情況及其對人權影響越複雜，企業就越應藉助獨立專家的意見，決定如何應對。

企業如果對防免或減緩負面影響具有影響力，就應行使這一影響力。如果缺乏影響力，則企業可能有辦法來加強這一影響力。例如，可透過協助有關實體進行能力建設或其他激勵措施，或與其他行為者合作來加強影響力。

有時，企業缺乏防免或減緩負面影響的影響力，又無法加強這一影響力。在此情況下，企業應考慮終止關係，同時將如此作為的潛在負面人權影響納入評估。

如果這一關係對企業「至關重要」，終止關係將引起新的挑戰。當他企業提供了對企業業務不可或缺的產品或服務，又不存在合理的替代來源時，此段關係即可視為至關重要。在此情況下，負面人權影響的嚴重程度也必須予以考慮：侵權行為越嚴重，企業越需要迅速促成變化，然後決定是否應當終止關係。無論如何，只要侵權行為繼續，企業仍然保持關係，企業就應當顯示其正在進行努力，以緩解影響，並準備接受保持關係的任何後果，包括名譽、財務或法律後果。

20. 為查證負面影響是否獲得處理，企業應追蹤其對策是否有效。追蹤應：

(a) 基於適當的量化和質性指標；

(b) 借助內部和外部回饋，其中包括受影響的利害關係人。

評註

追蹤是必須的，唯有如此，企業才能了解其人權政策是否得到妥善執行、是否有效因應已發現的人權影響，並努力繼續改進。

針對屬於高風險脆弱族群和邊緣化族群的個人所受到的影響，企業應特別努力以追蹤其因應對策是否有效。

追蹤應納入相關的內部報告程序。企業可能採用其已在其他問題上所採用的工具。這可能包括業績合約、審查、調查和審計，在必要時使用按性別分類的數據。營運層級的申訴機制亦可提供企業受影響者對其人權盡責調查 / 注意義務有效性的重要回饋 (參原則第 29 條)。

21. 尤其是受影響之利害關係人或其代表人提出擔憂時，為就其如何處理人權影響負責，企業應為對外傳遞 (communicate) 相關資訊做準備。當企業的營運或其營運之背景存在嚴重人權影響之風險時，企業應正式報告其應對方式。在所有情況下，此類資訊的傳遞 (communications) 均應：

(a) 以能夠反映出企業人權影響的形式和頻率進行，並使目標受眾可近用；

(b) 提供充分資訊，用以評估企業就特定人權影響之因應作為是否適當；

(c) 不會為受影響利害關係人和人員或正當的商業機密需求帶來風險。

評註

企業尊重人權的責任要求企業制定方針和程序，以此來了解並展現企業確實有實踐其尊重人權之責任。所謂展現包括傳遞資訊 (communication)，向可能受影響的個人或族群、包含投資者在內的相關利害關係人提供一定的透明度和問責手段。

資訊傳遞 (communication) 可以各種形式呈現，包括實體會議、線上對話、與受影響之利害關係人諮詢以及公開發表正式報告。正式報告的範疇持續在演化，從傳統的年度報告和公司責任 / 永續報告，到線上更新和綜合性財務和非財務報告。

當嚴重人權影響風險存在時，無論其成因為企業業務性質或營運背景，企業均應作出正式報告。報告應包括企業如何辨識和應對負面人權影響的相關議題和指標。經獨立第三方認證的人權報告可加強其內容和公信力。針對各業別的指標可提供有益的細節。

救濟

22. 當企業發現其造成或加劇了負面影響，則應透過適當程序提供或配合救濟。

評註

即使制定了最佳政策和做法，企業仍可能造成或加劇其所未預見或未能預防的負面人權影響。

無論是透過人權盡責調查 / 注意義務程序或其他方式，當企業發現此一狀況時，其尊重人權的責任要求不論是獨自進行或與其他行為者合作之方式積極提供救濟。為企業活動之潛在受影響者建立的營運層級申訴機制 (operational-level grievance mechanisms)，在符合特定核心標準的狀況下 (即滿足本原則第 31 條之要件)，將可能是促進救濟的有效機制。

當已發生的負面人權影響並非企業所造成或加劇，但藉由其商業關係與其營運、產品或服務有直接關聯時，企業尊重人權的責任並不要求其本身提供救濟，但仍可能參與救濟過程。

在某些情況下，尤其當可能涉及犯罪時，一般將要求企業配合司法程序。

更多有關尋求救濟機制的指引，包括企業不服所受負面人權影響指控的狀況，載於第三章《近用救濟》。

背景議題

23. 在所有情況下，企業均應：

- (a) 無論其在何處經營，均遵守所有適用法和尊重國際公認的人權；
- (b) 在遇有相互抵觸的要求時，設法信守國際公認的人權原則；
- (c) 無論在何處營運，均將可能造成或加劇嚴重人權侵犯的風險視為一法律問題。

評註

雖然特定國家和當地情況都可能影響企業活動和其商業關係的人權風險，但所有企業無論在何處經營，都有責任尊重人權。當國內情況使企業不能充分履行此責任時，企業應在最大限度上信守國際公認的人權原則，並能夠證明其在這方面的努力。

某些營運環境，例如受衝突影響地區，可能增加企業捲入其他行為者(例如安全部隊)嚴重人權侵害行為的風險。有鑒於企業法律責任的日益擴大(無論源於域外民事求償，或具企業刑事責任的司法管轄權納入《國際刑事法院羅馬規約》)，企業應將此風險視為一法律問題。此外，企業主管、管理人員和員工也可能需要為相當於嚴重人權侵害行為負擔個人刑事責任。

在此類複雜情況下，企業應確保它們不會導致情況的惡化。在評估如何作出最佳反應時，除汲取企業內部專業、進行跨職能諮詢外，亦諮詢來自包含政府、公民社會、國家人權機構、和相關多面利害關係人計畫等的可靠且獨立的外部專家。

24. 當企業必須針對實際和潛在的負面人權影響行動排定優先順序時，應優先試著防免和減緩那些最嚴重、或若延遲反應將造成不可挽回後果的影響。

評註

雖然企業應處理其所有的負面人權影響，但它不一定能夠同時進行。在缺少具體的法律指引時，如果必須排出輕重緩急，則企業應優先處理那些最嚴重的人權影響，並意識到延遲反應可能影響救濟。在此脈絡下，「嚴重與否」非一絕對概念，而是相對於企業已經發現的其他人權影響。

三、近用救濟

A. 基本原則

25. 作為國家保護義務的一部分，國家應確保當領土和 / 或管轄範圍內發生與企業相關的人權侵犯行為時，採取適當步驟，通過司法、行政、立法或其他適當手段，使受影響者獲得有效救濟。

評註

在與企業有關的人權侵害行為發生時，除非國家採取適當步驟進行調查、懲罰、提供救濟與有效補償 (redress)，否則，國家的保護義務即失之薄弱或流於空言。

獲得有效救濟有分程序性和實質性兩個層面。本節所討論的申訴機制所提供的救濟可能有各種具體形式，一般而言，其目的是回應或彌補任何已經發生的人權侵害。救濟可能包括道歉、恢復原狀、復健、財務或非財務賠償、懲罰性制裁 (包含刑事或行政罰，如罰款)、以及透過如禁令 / 緊急處分或不再犯保證來避免傷害。提供救濟的程序應是公正、無貪污、且不受政治力或其他因素影響。

本指導原則中，「申訴」係指個人或群體自其所視之不公而生之權利感，這種權利感可能是基於法律、合約、明示或暗示的承諾、慣例、或受害族群對公平的普遍概念。申訴機制一詞用於表示任何常規的、國家或非國家的、司法或非司法程序，與企業相關的人權侵害申訴可透過此類程序提出及尋求救濟。

國家申訴機制可由政府部門、機構、或由法律或憲法下的獨立機構管理。它們可能是司法或非司法性質。在某些機制中，受影響者直接參與尋求救濟的過程；在其他機制中，則由中間人代表受影響者尋求救濟。這方面的例子包括法院 (刑事和民事訴訟)、勞動法庭、國家人權機構、經濟合作暨發展組織《多國籍企業準則》下的國家聯絡中心 (National Contact Point)、監察使辦公室，以及政府的投訴辦公室。

欲確保與企業相關的人權侵犯者行為之有效救濟，國家也須促進公眾意識，提升大眾對於上述機制、如何近用，以及在此過程中可能獲得的任何支持 (財政或專家支持) 的認識。

國家的司法或非司法申訴機制應構成一個更廣泛的救濟制度的基礎。在此制度中，營運層級的申訴機制可提供初期階段的救濟和解決辦法。國家及營運層級上的機制，進而由合作性倡議行動以及國際和區域人權機制的救濟職能予以補充或加強。關於這些機制的進一步指導，見指導原則第 26-31 條。

B. 實施原則

國家司法機制

26. 國家應採取適當步驟以確保國內司法機制能有效處理與企業相關的人權侵犯行為，包括思考如何減少法律上、實務上以及其他可能導致人們無法近用救濟的阻礙。

評註

有效的司法機制是確保獲得有效救濟的關鍵。它們能否處理與企業相關的人權侵害行為取決於其公正度、廉明度和遵循正當程序的能力。

當司法機制是獲得救濟的關鍵，或不存在其他有效救濟方式時，國家應確保其不會造成阻礙，使正當案件無法受理。國家也應確保司法程序不受貪腐影響，且法院獨立於其他國家機構和企業的經濟或政治壓力，同時，人權捍衛者的合法和平活動不受干擾。

下列因素可能造成一些阻礙，使與企業人權侵害相關的正當法律案件無法獲得處理：

- 國內民事和刑事法律如何規範企業內部各成員之間的法律責任歸屬，可能有利企業規避責任；
- 無論案件的實質問題為何，申訴者在地主國 (host state) 遭司法機構拒絕受理，又不能訴諸本國法院；
- 某些族群，如原住民族和移民，遭排除於適用其他更廣大人群的人權司法保護之外。

當有下列情況時，獲得司法救濟的實際 (practical) 和程序性阻礙可能會發生：

- 提起申訴的費用高昂，遠超過用以嚇阻缺乏實體利益案件的目的，且 / 或無法透過政府支持、「市場」機制 (例如訴訟保險和訴訟費用組成結構) 或其他手段降低到合理水準；
- 因缺少資源或誘因使律師接手此類案件，申訴者難以獲得訴訟代理人；
- 匯集各方申訴或進行代理訴訟 (例如集體訴訟或其他集體訴訟程序) 的選擇不足，使得個人申訴者難以獲得有效救濟；
- 國家檢察官缺乏充分資源、專業和支持，以履行國家調查個人和企業參與人權相關罪行的義務。

許多阻礙，究其原因，往往都是與企業相關的人權主張當事方之間不平衡的結果，或因此而更趨嚴重，例如其財政資源不同，獲得資訊和專業的機會也不同。此外，不管是由於有意歧視，或是因司法機制的設計和運作方式而無意造成的後果，來自高風險脆弱族群或邊緣群體者在近用和受惠於這些機制時，往往都面臨更多的文化、社會、實體和資金上的障礙。在救濟過程中的各個階段——近用、程序和結果當中，都應對上述族群或個體的權利和特殊需求給予特別關注。

國家非司法申訴機制

27. 除司法機制外，國家應提供有效和適當的非司法申訴機制，作為救濟與企業相關人權侵犯行為的完整國家體系的一部分。

評註

行政、立法和其他非司法機制在充實和增補司法機制上扮演重要角色。即使在司法制度有效且資源充足時，也無法承擔起處理所有侵權指控的責任；司法救濟並非始終有所必要；也並非是所有申訴者的偏好。

在適當時，與企業相關之人權侵害行為救濟中所存在之缺漏可透過擴大現有非司法機制的職能和 / 或增設新的機制來彌補。依照所涉問題不同、牽扯到公共利益與否、和各方的潛在需求，此類機制可能採取調解、裁定、或遵循其他文化適當且權利兼容的程序、抑或是綜合上述方式。為確保其有效性，這些方法應符合原則第 31 條提出的標準。

國家人權機構在這方面有其特別重要的作用。

至於司法機制，國家應考慮如何解決與企業相關人權主張當事方之間所存在的不平等，並消除來自高風險族群或邊緣化族群或個人在近用救濟時所面臨的額外阻礙。

非國家申訴機制

28. 國家應設法促進人們近用能有效處理與企業相關人權侵害的非國家申訴機制。

評註

一類型的非國家申訴機制，包括由企業自身或其與利害關係人一同管理、或由行業公會、或多邊利害關係人所組織實行的機制。它們是非司法性的，但可能透過裁定、以對話為基礎、或採取其他文化上適宜和兼容權利的方式。這些機制可能各有優勢，例如較快速得以近用和救濟、較低的費用和 / 或能處理跨境問題。

另一類非國家申訴機制包括區域和國際人權機構。這些機構更多時候是在處理國家違反其尊重人權義務的指控。然而，有些機構也處理過國家未能履行其保護人們免於遭受企業侵害人權的義務。

國家除了提供官方救濟機制，在提升公眾對於國家及上述非國家申訴機制的認識，甚至促進人們對其之近用上，也扮演相當有用的角色。

29. 為使申訴及早獲得處理和直接救濟，企業應為可能受到負面影響的個人或群體建立或參與有效的營運層級申訴機制。

評註

營運層級的申訴機制可供可能受到企業負面影響的個人或群體直接近用。此類機制一般由企業單獨或與其他方，包括利益關係人共同管理與運作；它們亦可能藉助各方所接受的外部專家或機構提供。欲向此類機構申訴者，並不須先訴諸其他求助管道。此類機制能使企業直接參與評估問題及尋求救濟的過程中。

營運層級的申訴機制在企業尊重人權的責任中有兩項重要功能。

- 首先，提供認為自己因企業營運而正受到或即將受到負面影響的人一個申訴管道，將有助於企業持續進行人權盡責調查 / 注意義務時辨識負面人權影響。透過分析申訴趨勢和模式，企業亦可找出系統性問題，並依此調整其作法。
- 其次，在此類機制下，申訴一旦得到確認，企業即可加以處理，並對負面影響進行及時且直接的救濟，從而防免傷害及不滿的加劇。

此類機制不要求申訴或不平非得達到人權侵害的程度才能提出。反之，其目的在於辨識可能受到負面影響者的任何正當的擔憂。若沒有找出並處理這些問題，它們可能會隨著時間惡化成更嚴重的爭端和人權侵害行為。

營運層級的申訴機制應符合特定標準，以確保其在實際上的有效性 (原則第 31 條參照)。根據規模、資源、業界別、文化和其他因素的不同，許多不同的申訴機制形式可能滿足這些標準。

營運層級的申訴機制可成為更廣泛的利害關係人參與和集體談判程序的重要輔助，但不可以用以取代二者。它們不應被用來削弱合法工會在處理勞資爭議中所扮演的角色，亦不應用以排除訴諸司法或其他非司法申訴機制的機會。

30. 產業、多邊利害關係人和其他基於尊重人權相關標準的合作行動，應確保可近用之有效申訴機制的存在。

評註

人權相關標準透過行為守則、業績標準、工會與跨國企業間的全球框架協議以及類似措施，日益體現在產業組織、多邊利害關係人和其他合作行動的承諾中。

此類合作行動應確保有效申訴機制的可及性。當受影響方或其合法代表認為特定承諾未實現時，可提出其擔憂。若此類合作行動沒有提供這樣的機制，可能會危及其正當性。申訴機制可建立在個體成員、合作行動的層級甚或兼顧二者。這些機制應提供問責，並幫助促成對於負面人權影響的救濟。

非司法申訴機制的有效性標準

31. 為確保其有效性，國家和非國家的非司法申訴機制皆應：

- (a) 合法：促進該機制之目標利害關係群體之信任，並對申訴過程的公正性負責；
- (b) 可及：該機制之目標利害關係群體皆知曉此機制的存在，並為在近用時可能面臨特定阻礙的人提供適足協助；
- (c) 可預測：提供清楚和公開的程序，並標明每一階段所需的時間長度，同時釐清可採取之程序和結果類型以及監督執行情況的方法；
- (d) 平等：努力確保申訴方有合理的途徑獲得必要資訊、諮詢意見和專業，以便在公正、知情和受尊重的條件下參與申訴過程；
- (e) 透明：隨時向申訴各方報告進展情況，提供充分有關該機制運作成果的資訊以建立對其有效性的信任，並滿足相關公共利益；
- (f) 權利兼容：確保結果和救濟措施與國際公認的人權一致；
- (g) 存在持續學習的來源：利用相關措施，汲取經驗教訓以改進該機制，並預防未來的申訴和傷害；

營運層級的機制亦應：

- (h) 奠基於參與和對話上：就機制的設計和運作向目標利害關係群體進行諮詢，側重以對話處理和解決申訴。

評註

只有在申訴機制的服務對象知悉、信任並有能力使用它時，該申訴機制存在的目的才能實現。這些標準提供了設計、修訂或評估非司法申訴機制的基準，以確保其實際上的有效性。設計拙劣或執行不力的申訴機制，由於受影響利害關係人在此過程中沒有權力、不受尊重，將有可能加劇關係人的不滿。

上開前七款標準適用於任何國家或非國家的裁定性或對話性機制。第八款標準是專門針對企業協助管理的營運層級機制而言。

「申訴機制」一詞在此為一專用術語。當用於特定機制時，該詞彙本身可能不一定恰當或有幫助，但關於有效性的標準仍然相同。對特定標準的評註如下：

- (a) 目標利害關係人選擇使用此機制的前提是前者對後者的信任。確保申訴過程中的各方不能干預其公正性並對此能夠問責，通常是建立利害關係人信任的一個重要因素；
- (b) 近用該機制的阻礙可能包括缺乏對該機制的認識、語言、識讀能力、費用、地理位置和擔心受報復；
- (c) 為使該機制受到信任並受使用，應公開有關其所提供之程序的資訊。應盡可能遵守每一階段的時程，同時在需要時保持靈活性；
- (d) 在企業與受影響利害關係人的申訴和爭端中，後者往往有較少機會或能力近用資訊和專家資源，並經常缺乏財力負擔上述資源。當此類不平衡未能有所矯正，就可能妨礙程序公正的達成及其觀感，進而使各方更難做成長久的解決辦法；
- (e) 定期向各方更新個別申訴之進展，對於保持信任至關重要。透過數據、案例研究或更多有關特定案件處理方式的詳細資訊，提供給更廣泛的利害關係人該機制運作成效的透明資訊，對於展現其合法性和建立廣泛信任而言很重要。與此同時，應在必要時確保當事方之間對話和個人身份受到保密；
- (f) 申訴往往不是以人權的角度呈現，且許多申訴最初並不會引起人權顧慮。儘管如此，當結果會涉及人權時，就應確保它們與國際公認的人權一致；
- (g) 定期分析申訴頻率、模式和原因，能促使管理該機制的機構辨識並影響為防免未來傷害應改變的政策、程序或做法；
- (h) 就營運層級的申訴機制而言，與受影響的利益關係群體互動、參與機制之設計和運作，有助於確保該機制會實際受到使用、能滿足這些群體的需求，且雙方對它的成功有共同利益。鑑於正當程序要求，企業不能同時是投訴對象，又可單方面決定投訴結果。這些機制應側重於透過對話達成雙方同意的解決辦法。若需要裁定，則應由合法、獨立的第三方機制進行。