在与工商企业相关的侵害人权案件中获得补救

解释性指南



联合国
人权
高级专员办事处

在与工商企业相关的侵犯人权案件中获得补救

解释性指南



联合国
人权
高级专员办事处

纽约和日内瓦，2025年

© 2025年联合国
全球范围，版权所有

如需摘录或影印，请联系版权许可中心，网址为copyright.com。

关于权利和许可证包括附属权利的所有其他问题，请联系：United Nations Publications, 405 East 42nd Street, S-11FW001, New York, NY, 10017, United States of America。

电子邮箱：Permissions@un.org; 网站：Shop.un.org/zh-hans。

本文件所用名称及材料的编制方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，或对于其边界或界线的划分，表示任何意见。

联合国文件用大写英文字母附加数字编号。凡提及这种格式的编号，即指联合国某一文件。联合国人权事务高级专员办事处(人权高专办)发布的联合国出版物。

HR/PUB/24/1
eISBN: 978-92-1-358820-8

封面图片来源：
© Adobe Stock, 编号971458198, 图片由Siasart提供。

目录

前言 9

一. 导言 11

二. 主要概念 21

三. 获得补救的基本原则 28

原则 25: 作为其针对与企业相关的侵犯人权行为实施保护的义务的一部分，确保在此类侵权行为发生在其领土和 / 或管辖范围内时，通过司法、行政、立法或其他适当手段，使受害者获得有效补救 28

问题 1. 这一点为何重要？ 28

问题 2. 确保获得有效补救是否是对国家的法定要求？ ..28

插文 1: 关于实质性补救的国际标准 29

问题 3. 确保获得有效补救与国家根据《指导原则》承担的保护义务有何关系？ 31

问题 4. 国家如何通过司法手段确保获得有效补救？ 31

问题 5. 国家如何通过行政手段确保获得有效补救？ 32

问题 6. 国家如何通过立法手段确保获得有效补救？ 33

问题 7. 可能与确保获得有效补救相关的其他适当手段有哪些？ 34

问题 8.“领土”与“管辖”有何区别？ 34

问题 9. 国际机构对跨境案件中获得补救有何论述？ 35

插文 2: 人权条约机构关于国家防止与企业有关的侵犯人权行为的义务的地域范围的评论 36

问题 10.“获得”有效补救意味着什么？ 38
问题 11.“获得补救”与“获得司法救助”是否等同？ .. 39
问题 12.“获得补救”是否等同于对企业相关的人权损害“问责”？ 39

四. 基于国家的司法机制 41

原则 26: 国家应采取适当步骤，确保国内司法机制在处理与企业相关的侵犯人权行为时的有效性，包括考虑如何减少可能导致拒绝补救的法律、实践和其他有关壁垒 ... 41
问题 13. 这一点为何重要？ 41
问题 14. 什么是国内司法机制？ 42
问题 15. 什么是“有效的”司法机制？ 42
问题 16. 国家可采取哪些适当步骤确保国内司法机制的有效性？ 43
问题 17. 通过司法机制可能获得哪些类型的补救？ 43
问题 18. 是否存在仅能通过司法机制获得的补救类型？ .. 44
问题 19. 在司法机制的背景下，什么是拒绝补救？ 45
问题 20. 受影响的利益攸关者在诉诸司法机制时，会遇到哪些法律障碍？ 46
问题 21. 如何消除法律障碍？ 47
问题 22. 受影响的利益攸关者在诉诸司法机制时，会遇到哪些实际障碍？ 47
问题 23. 如何消除实际障碍？ 48
问题 24. 受影响的利益攸关者在诉诸司法机制时，还会遇到哪些其他相关障碍？ 49
问题 25. 如何消除其他障碍？ 50

五. 基于国家的非司法申诉机制 51

原则 27: 国家应与司法机制一道，提供有效和适当的非司法申诉机制，作为补救与企业相关的侵犯人权行为的全面国家制度的一部分 51

问题 26. 这一点为何重要？ 51

问题 27. 什么是基于国家的非司法申诉机制？ 52

插文 3: 国家人权机构能够在提供补救方面发挥什么作用？ 53

插文 4: 经合组织负责任商业行为国家联络点能够在提供补救方面发挥什么作用？ 54

问题 28. 什么是“有效和适当”的基于国家的非司法申诉机制？ 56

问题 29. 国家“提供”有效和适当的非司法申诉机制意味着什么？ 56

问题 30. 基于国家的非司法申诉机制可提供哪些补救？ ..57

问题 31. 此类机制使用哪些技术手段帮助处理工商企业与人权方面的申诉？ 58

问题 32. 基于国家的非司法申诉机制本身能否独立实现有效补救？ 58

问题 33. 就与工商企业相关的侵犯人权行为提供补救的全面国家制度意味着什么？ 59

六. 非国家申诉机制 61

原则 28: 国家应考虑在处理与工商企业相关的人权伤害时，如何便利获得有效的非国家申诉机制 61

问题 34. 这一点为何重要？ 61

问题 35. 什么是非国家申诉机制？ 61
插文 5: 多边开发银行和独立问责机制 63
问题 36. 什么是“有效”的非国家申诉机制？ 64
问题 37. 国家“便利获得”有效的非国家申诉机制意味着什么？ 64
插文 6: 非国家申诉机制如何帮助“补救生态系统”有效运作？ 65
问题 38. 非国家申诉机制本身能否独立实现有效补救？ .. 66
插文 7: 平行程序 67
问题 39. 区域和国际人权机构是“司法”申诉机制还是“非司法”申诉机制？ 68
插文 8: 区域人权机构促进企业相关人权伤害的补救途径 69
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不利影响的个人或社群建立或参与有效的业务层面申诉机制 72
问题 40. 这一点为何重要？ 72
问题 41. 难道不是由国家来纠正侵犯人权行为吗？ 73
问题 42. 业务层面的申诉机制是什么？ 74
插文 9: 举报渠道是业务层面的申诉机制吗？ 75
问题 43. 业务层面的申诉机制应向谁开放？ 76
问题 44. 业务层面申诉机制应能够解决哪些问题？ 77
问题 45. 企业何时可“参与”业务层面的申诉机制？ 78
插文 10: 参与业务层面的申诉机制：应提出的问题 80
问题 46. 业务层面的申诉机制可提供哪些补救？ 81

问题 47. 业务层面申诉机制提供的补救与《指导原则》中提到的其他类型机制提供的补救有何不同？ 82

问题 48. 在业务层面申诉机制的制定和运作中，应如何考虑到工会和其他工人组织的工作？ 83

问题 49. 业务层面的申诉机制与人权尽责有何关系？ 83

插文 11: 什么是人权尽责？ 84

问题 50. 业务层面的申诉机制如何与其他类型机制结合起来发挥作用？ 86

插文 12: 在业务层面的申诉机制中使用法律弃权书 87

原则 30: 行业、多利益攸关者和其他基于尊重人权相关标准的合作举措应确保建立有效的申诉机制 89

问题 51. 这一点为何重要？ 89

问题 52. 行业、多利益攸关者和其他基于尊重人权相关标准的合作倡议有哪些？ 89

问题 53. 确保建立有效的申诉机制意味着什么？ 90

问题 54. 此类申诉机制应能够解决哪些问题？ 90

问题 55. 此类申诉机制可提供哪些补救？ 91

问题 56. 这些申诉机制与人权尽责有何关系？ 92

七. 非司法申诉机制的有效性标准 93

原则 31: 为确保其有效性，国家或非国家非司法申诉机制应合法、可获得、可预测、平等、透明、权利兼容，并成为持续的学习来源。业务层面的机制也应立足参与和对话 93

问题 57. 这一点为何重要？ 93

问题 58. 这些标准适用于哪些机制？ 94

问题 59. 为何选择这些标准？ 94
问题 60. 一项机制是否需要满足每项标准才能被视为有效？ 95
问题 61. 如何评估申诉机制的有效性？ 95
问题 62. 申诉机制的合法性意味着什么？ 96
插文 13: 采取对性别问题具有敏感认识的办法..... 97
问题 63. 申诉机制的可获得性意味着什么？ 100
插文 14: 保护人们免遭报复风险 102
问题 64. 申诉机制的可预测性意味着什么？ 103
问题 65. 申诉机制的平等性意味着什么？ 104
问题 66. 申诉机制的透明度意味着什么？ 105
问题 67. 申诉机制的权利兼容意味着什么？ 106
问题 68. 申诉机制被视为持续的学习来源意味着什么？ 108
问题 69. 业务层面的申诉机制立足参与和对话意味着什么？ 109
插文 15: 在此背景下，何为“与利益攸关者的有意义接触”？ 110
插文 16: 其他资源..... 112

前言

一个人的人权受到侵犯时，有权就其所遭受的伤害获得有效补救。这一国际法基本原则载于构成现在被称为《国际人权宪章》的每一项文书，包括《世界人权宣言》、《经济社会文化权利国际公约》和《公民及政治权利国际公约》。

伤害得不到有效补救，人们很难感到其权利真实存在。《严重违反国际人权法和严重违反国际人道主义法行为受害人获得补救和赔偿的权利基本原则和导则》提醒我们，“国际社会通过尊重受害人享有补救和赔偿的权利，信守其对受害人、幸存者及子孙后代的承诺，并重申这方面的国际法”。

当侵犯人权行为与企业活动有关时，确定有效补救的要素、如何提供以及由谁提供可能是一项复杂的任务。《工商企业与人权指导原则》为补救行动提供了一个重要和权威的框架，其出发点是各国有义务在其领土或管辖范围内采取“适当步骤，防止、调查、惩治和补救”与企业相关的侵犯人权行为。《指导原则》的第三个支柱规定了为各种与企业相关的人权伤害提供补救的国际标准，同时考虑到法院和行政机构等主要国家机构以及非国家机制的属性和作用。

正如本办事处的工作，特别是问责和补救项目所表明的那样，向人们提供有效的补救往往不仅取决于个别机制的有效性，而

且取决于这些机制能够在多大程度上相互支持和加强。我们可以通过建设性和积极主动的合作，努力使为与企业相关的伤害提供有效补救成为常态，而不是例外。我希望，这份力求将这些努力明确而坚实地建立在《指导原则》的原意和意图之上解释性指南将有助于实现这一目标。



联合国人权事务高级专员

福尔克尔·蒂尔克

一. 导言

A. 背景

人人享有人权。大会1948年通过的《世界人权宣言》是第一份规定基本人权应得到普遍保护的国际文书。这一重要和有影响力的文书仍然是所有国际人权法的基础。

自《世界人权宣言》通过以来，各国通过条约和其他文书的方式，共同制定了不同人权的实质内容以及各国在这些人权方面的义务。由于这些努力，各国根据国际法尊重、保护和实现人权的义务现已牢固确立。[1]

另一方面，非国家行为者在人权框架内的作用和责任一直备受辩论。到1970年代，工商企业的人权影响已成为一个紧迫的国际问题，尤其是在对全球化加速发展的更广泛关切的背景下。然而，在随后的几十年里，对于国际人权法如何与工商企业相联系，或者法律发展的下一个阶段应该是什么，几乎没有出现形成共识的迹象。在世纪之交，利益攸关者的立场有可能变得越来越分化，做出权威性的法律和政策回应的时机已到。

认识到这一需要，秘书长于2005年任命了一名负责人权与跨国公司和其他工商企业问题特别代表。特别代表的任务是确定和澄清公司在人权方面的责任和问责标准，以及阐述国家在这方面的作用。这项工作包括数年的深入研究，与国家、企业、民间社会、受影响的个人和社区、律师、投资者和其他利益攸关

[1] 见联合国人权事务高级专员办事处(人权高专办)，“国际人权法”。

者的广泛磋商，以及对建议的实况测试，并最终制定了《工商企业与人权指导原则》。

《工商企业与人权指导原则》

《工商企业与人权指导原则》由31项原则组成，分为三大支柱，均为实现人权的必要条件：

- **支柱一：国家保护人权的义务。**根据国际人权法，国家必须保护在其领土和/或管辖范围内人权不受第三方，包括工商企业侵犯。这意味着各国必须防止、调查、惩治和补救此类侵犯行为。

  《指导原则》规定的国家保护人权的义务反映了如何结合工商企业活动来理解国际人权法规定的国家现有义务。

- **支柱二：公司尊重人权的责任。**工商企业有责任避免侵犯他人的权利，并消除它们所涉及的负面人权影响。这一责任意味着要有一个行为标准，其存在与国家是否履行其义务无关。为履行其尊重人权的责任，工商企业应做出尊重人权的政策承诺，履行人权尽责，并补救其造成或加剧的负面人权影响。

  《指导原则》提出了三种类型的情况，以解释工商企业可能涉及负面人权影响的不同方式。企业可以：

- 本身“造成”负面人权影响
- 直接与某一外部当事方或通过某一外部当事方“加剧”负面人权影响，或

- 涉及负面人权影响，因为这种影响经由商业关系与企业的业务、产品或服务“直接关联”。

联合国人权事务高级专员办事处(人权高专办)编写的关于公司尊重人权的责任的解释性指南[2] 更详细地解释了这一“涉及框架”以及这些不同类型的涉及所产生的后果。关于工商企业如何能够对一系列人权产生影响的例子，以及关于在不同业务情况下应采取的实际行动的案例研究和建议，见《人权解释2.0: 工商企业参考指南》。[3]

- **支柱三：获得补救。**如果发生了侵犯行为，受影响者必须获得有效补救。本指南解释了这一标准的法律基础和其他来源、适用对象以及在对国家、工商企业和其他利益攸关者的实际意义。

2011年6月，联合国负责促进和保护人权的主要政府间机构人权理事会一致核可了《工商企业与人权指导原则》。这一核可标志着几十年来关于国际人权体系与企业行为者和企业活动的联系的辩论取得了重大突破，并有助于将《指导原则》确立为国际公认的加强工商企业与人权方面标准和做法的框架。

《指导原则》有助于澄清根据国际法每一国家在监管工商企业及其活动和与工商企业及其活动发生接触时承担的尊重、保护和实现人权的义务。《指导原则》还为公司履行其尊重人权的责任制定了具有全球相关性的全面蓝图。《指导原则》在规范方面的贡献不在于创立新的国际法义务，而在于阐述现有标准

[2] 人权高专办，《尊重人权的公司责任：解释性指南》(纽约和日内瓦，2012年)。

[3] Monash University, Castan Centre for Human Rights Law, *Human Rights Translated 2.0: A Business Reference Guide* (Melbourne, Australia, Monash University, 2017).

和做法对国家和企业的影响并将它们纳入一个单一、逻辑连贯和全面的模板。

《指导原则》在与负责任的企业有关的国家和国际讨论和倡议中被提及并继续发挥影响，这表明了《指导原则》作为概念框架和指导来源的权威性和可信度。国际劳工组织(劳工组织)《关于多国企业和社会政策的三方原则宣言》和经济合作与发展组织(经合组织)《跨国企业负责任商业行为准则》已进行更新，以纳入《指导原则》并与之保持一致。国际人权体系的主要机制，如普遍定期审议和人权条约机构，都在建议和声明中提到了《指导原则》的执行情况。《指导原则》得到了许多国际和区域组织、企业协会、公司、民间社会组织、工会、国家机构(包括国家人权机构)、多利益攸关者倡议和其他利益攸关者团体的认可。此外，在法律、国家政策、司法裁决、指导意见、行为守则和企业标准中越来越多地提及这些原则。这些原则作为制定人权尽责法律标准的参照点，进一步巩固了其作为工商企业与人权的基本和全球规范框架的声誉。

人权高专办和人权与跨国公司和其他工商企业问题工作组(也称为工商业与人权工作组)是联合国系统内负责促进传播和实施《指导原则》的两个主要机构。这两个机构在履行各自的任务过程中，都编写了许多出版物、报告、指导文件和外联方案。本解释性指南侧重于《指导原则》的获得补救支柱，是对日益丰富的资源的一个重要补充。

B. 获得补救与人权高专办问责和补救项目

《指导原则》，特别是其获得补救支柱，立足于承认权利遭到侵犯和义务遭到违反时需要获得与这些权利和义务相应的适当和有效的补救。人权观察员和利益攸关者团体对于许多国家和工商企业在履行各自在获得补救方面的国际义务和责任方面存在的严重缺陷表示关切。

2014年，人权高专办启动了问责和补救项目，以回应这些关切，并在与企业相关的侵犯人权案件中加强问责和获得补救。《指导原则》的获得补救支柱提到这种情况下的三类补救机制，项目的前三个阶段侧重于如何提高这些机制的有效性：

一：司法机制

二：基于国家的非司法申诉机制

三：非国家申诉机制。

这项工作应人权理事会要求启动，随后理事会2014年至2020年的一系列决议对所开展工作表示了欢迎。[4] 在问责和补救项目的每个阶段结束时，都向人权理事会提交了主要报告，详细说明关于这些机制运作情况的主要意见，并参考项目实施期间发现的良好做法，为提高其有效性提供技术指导。

本解释性指南的内容专门聚焦于《指导原则》的获得补救支柱，大量借鉴问责和补救项目的报告及其所参考的广泛实证研究、利益攸关者协商和专家审评。本指南汇集了在制定《指导

[4] 见人权理事会第26/22号、第32/10号、第38/13号和第44/15号决议。关于问责和补救项目的更多信息，见www.ohchr.org/zh/business/ohchr-accountability-and-remedy-project。

原则》的多年工作中形成的关键概念、基本原则和学习要点；问责和补救项目的结论以及工商业与人权工作组的报告和建议。

基于国家的司法机制 ARP第一阶段

- 法院：
  - 民事诉讼
  - 刑事起诉
  - 合宪性质疑

基于国家的非司法申诉机制 ARP第二阶段

- 监察机构、监管机构、人权机构以及司法系统以外的其他政府举措和裁判机构
- 国家人权机构
- 经合组织负责任商业行为国家联络点

非国家申诉机制 ARP第三阶段

- 业务层面的申诉机制
- 行业、多方利益攸关者和其他合作倡议的机制
- 区域和国际人权机构

原则 31
有效性标准

- 合法
- 可获得性
- 可预测性
- 平等性
- 透明度
- 权利兼容
- 有持续学习的来源
- 对于业务层面的申诉机制：立足参与和对话

缩写：ARP, 问责和补救项目。

C. 本指南的目的

本指南的目的是就《工商企业与人权指导原则》获得补救支柱的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。

这是一份解释性指南，也就是说，它阐明《指导原则》的内容应如何理解。这不是一份解释如何将《指导原则》付诸实践的业务手册。确切而言，本指南概述了获得补救支柱，解释了作为其基础的主要原则和概念，并述及一些常见的误解。作为本指南的补充，问责和补救项目的一套指南汇编提供了一些建议采取的行动，这些行动有助于提高不同类型的补救机制在解决与工商企业与人权相关案件方面的有效性。自《指导原则》获得核可以来，开发了许多其他业务工具，包括人权高专办和工商业与人权工作组发布的有针对性的专题指导意见。此外，其他组织继续制定自己的方法，侧重于获得补救支柱的实施。本指南进一步解释了《指导原则》在获得补救方面的意图，希望对这些组织这方面的工作有所裨益。

确保获得补救需要许多不同类型的行为者采取行动，包括国家行为者和非国家行为者。虽然“有效的司法机制是确保获得补救的关键”，[5] 但许多其他类型的机制和行为者在充实和增补执法机构、检察官和法院的重要工作方面也发挥着重要作用。本指南着重指出了这些不同的行为者可促进获得补救的不同方式，希望借此鼓励进一步的政策创新，例如促进更好地理解不同类型的行为者和机制之间协调行动的价值，以及这种协调行动发生的条件。

[5] 人权高专办，《工商企业与人权指导原则：实施联合国“保护、尊重和补救”框架》(纽约和日内瓦，2011年)，第28页。

D. 本指南以谁为目标受众？

本指南意在帮助更好地理解《指导原则》如何处理补救问题。其设计意图是方便所有人随时查阅，并采用易读的问答形式。其目的是提供资源，面向的不仅是政府和工商企业的工作人员，还有民间社会组织、工会、金融机构、律师、检察官、法官、监管者、调解员、仲裁员和可能就这些问题与国家、企业和权利持有人接触的其他组织和人员。《指导原则》旨在使所有行为者，无论是专家还是非专家，都具备必要的知识和深入了解，以便能够在各种情况下就工商企业与人权伤害的补救进行更有成效的接触和倡导。

E. 本指南的结构

第二章简要界定了《指导原则》和本指南中使用的一些主要概念。

第三章至第四章侧重于《指导原则》中获得补救支柱所涵盖的实质内容，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：

三. 获得补救的基本原则

四. 基于国家的司法机制

五. 基于国家的非司法申诉机制

六. 非国家申诉机制

七. 非司法申诉机制的有效性标准。

关于获得补救支柱的其他参考材料可查阅人权高专办网站，该网站有一个专门网页，提供关于问责和补救的资源。

原则22: 补救

《指导原则》还在第二支柱(公司的尊重责任)下阐述了的补救问题：

> 原则22: 工商企业如果确认它们造成或加剧了不利影响，则应通过合法程序提供补救，或在补救问题上给予合作。

本指南仅聚焦于第三支柱(获得补救)，所以不对原则22进行深入探讨。因此，本指南不详细讨论与《指导原则》第二支柱联系更密切的获得补救的问题。这些问题包括但不限于：

- 工商企业以何种方式涉及侵犯人权行为
- 在造成、加剧和直接相关的情况下，对工商企业有什么期望
- 在补救问题上给予合作对企业意味着什么
- 补救应采取的合法程序
- 反公众参与策略性诉讼(通常称为SLAPP诉讼)。

关于这些问题的进一步指导，可查阅关于尊重人权的公司责任的其他相关资料，包括人权高专办《尊重人权的公司责任：解释性指南》。

F. 本《指南》的地位

本《指南》没有改变或添加《指导原则》的规定和《指导原则》对企业的期望。本《指南》不转载《指导原则》中的正式评论，但偶尔加以引用。问答部分超出了评论的范围，以为理解《指导原则》提供更多详细信息和帮助。因此，它们只对评论进行补充，而非取而代之。

G. 本《指南》是如何编制的？

本《指南》参考了就与企业相关的侵犯人权行为获得补救方面的众多权威来源，包括国际文书、国际和区域人权机构的声明以及该领域知名专家的报告，其中一些资料可查阅人权高专办“关于问责和补救的资源”网页。问责和补救项目期间以及《指导原则》制定期间开展的广泛磋商和信息收集活动进一步充实了《指南》的内容和方法。就《指南》中要讨论的问题进行的意见征集收到了逾350个问题。问题的选择以及《指南》中的答案得益于与工商业与人权工作组的密切合作，参与制定《指导原则》获得补救支柱的人员以及对在各种情况下获得补救问题有直接经验的工商企业和人权从业人员提供的反馈。

二. 主要概念

问责。当个人或实体对其行动承担责任，对受影响者负责，因其行为或决策被发现存在缺陷而被要求遵守某些标准时，即构成问责。根据具体情况，对公司行为者的问责可通过法律手段(如强制执行某些措施的法院命令)或非法律手段(如不法行为被公布而产生的商业或声誉后果)来实现。下文问题12进一步讨论问责概念。

负面人权影响。当作为或不作为消除或削弱个人或群体享有人权的能力时，即产生负面人权影响。

工商企业。工商企业指从事商业活动以期创造或增加价值和/或产生收入的实体或实体集团。工商企业可以采取多种不同的法律形式，包括单一公司实体、由母公司和子公司组成的公司集团、合伙企业、合资企业、国有企业和其他形式的股权安排或合同安排。《指导原则》适用于所有工商企业，无论是否为跨国企业，也无论其规模、部门、地点、所有权或结构如何。

商业关系。商业关系指工商企业与同该企业商业活动相关的实体之间的关系。该术语包括工商企业与其商业伙伴、其价值链中的实体以及与其商业活动、产品或服务直接相关的任何其他非国家或国家实体(包括但不限于合资企业、供应商、服务提供商、经销商、许可证持有者和特许经营者)的关系。这一概念不仅限于价值链中的“第一层”关系，还可以包括更多的间接关系，如与价值链“第二层”的实体(例如向相关工商企业的直接供应商提供原材料的供应商)的关系以及更远的关系。商业关系可以采取许多不同的法律形式和组织形式。例如，区分基于合同关系的关系和因持股而产生的关系可能是有意义的。然而，

商业关系的存在并不取决于一方是否能控制或影响另一方。因此，商业关系可能存在于母公司和它仅拥有少数股权的子公司之间，或存在于一家公司与同该公司没有合同关系但以某种方式与其业务、产品或服务直接相关的另一家实体之间。

共谋。共谋指某人与他人参与非法或有害活动的情形。该术语有时用于指一方默许另一方的不法或有害行为或从中受益的情形。如某人或某实体为非法行为提供便利或鼓励但不是主要实施者或因果链中的最终行为人，共谋可以成为法律责任，特别是刑事责任依据。适用的国内法规定了用于确定某人是否因共谋而负有法律责任的法律标准。

跨境案件。跨境案件指在据指称的与企业相关的人权伤害情形中，证明案件成立所需的相关事实发生地、行为者所在地或证据所在地位于一个以上的国家。

基于对话的方法。基于对话的方法是申诉各当事方之间以解决申诉和/或增进相互理解和信任为目的的沟通过程。这种方法可通过调解推进，其目的因情况而异。在某些情况下，目的是达成一套共同商定的旨在处理具体申诉的决定和行动。在另一些情况下，这种过程可能更加开放，例如，当事方寻求启动持续对话，以便增进对不同利益攸关者群体观点的理解。

域外管辖权。域外管辖权指一国通过各种法律、监管或司法机制，对其境外的行为者或活动行使立法权、司法权或执法权。

法院地国。法院地国指涉及与企业相关的人权伤害的法律案件正在(或将会)进行诉讼的国家。

申诉。申诉指在个人或群体的权利感方面的感受到的不公正，这种权利感可能是基于法律、合同、明示或暗示的承诺、习惯做法或受害群体的一般公正观念。

申诉机制。“申诉机制”一词用于表明任何常规的、基于国家或不基于国家的司法或非司法程序，通过此类程序，可提出对与企业相关的侵犯人权行为的申诉，并寻求补救。

母国。工商企业的母国是该企业的所在地国。

侵犯人权行为。“侵犯人权行为”一词指可导致或相当于违反国际人权标准的作为或不作为。“侵犯人权行为”和“负面人权影响”(定义见上文)之间有相当大的重叠，但后者的定义考虑到了享有人权的程度，范围更广。侵犯人权行为和违反人权行为(定义见下文)这两个概念之间也有很大程度的重叠。在《指导原则》中，“侵犯人权行为”一词用来指包括工商企业在内的非国家行为者实施的侵犯行为。

人权尽责。在《指导原则》中，人权尽职调查是指企业借以确定、预防、缓解负面人权影响并对处理其涉及的负面人权影响的方式负责的过程和活动。《指导原则》为如何开展人权尽责提供了标准，插文11和人权高专办《尊重人权的公司责任：解释性指南》对此做了进一步解释。

人权风险。工商企业的人权风险指工商企业自身的作为或不作为或与其有商业关系的实体的作为或不作为可能导致与其业务、产品或服务相关的一种或多种负面人权影响的风险。人权风险的概念是对人的风险，而不是对工商企业本身的风险。

违反人权行为。违反人权行为指违反国际人权法所规定义务的行为。根据国际法，人权的主要责任方和最终保障者是国家。因此，提到违反人权行为(相对于上文定义的侵犯人权行为)，几乎总是指一国违反国际人权法的行为。国家以各种方式，包括通过习惯国际法和根据其条约承诺，承担国际人权义务。

国际公认的人权。正如《指导原则》所指出的，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《世界人权宣言》、《公民及政治权利国际公约》、《经济社会文化权利国际公约》以及《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》中规定的关于基本权利的原则。视情况不同，工商企业可能需要考虑一些补充标准，如其他人权文书和国际人道法中的标准。

法律责任。法律责任是指依据法律追究个人或实体责任。法律责任对责任方产生法律后果，视责任类型而定，可包括刑事或行政处罚，或向受影响的利益攸关者提供经济补偿等特定种类补救的义务(见插文1)。“公司法律责任”一词指公司等实体的法律责任，而不是该实体的个别管理人员和雇员的法律责任。在一些管辖区，不能追究公司等实体的刑事责任，因为刑法仅适用于自然人。

影响力。影响力是赋予个人或实体影响他人的能力的有利因素。在《指导原则》中，它指工商企业促使可能造成或加剧负面人权影响的另一方改变行为或商业做法的能力。

与利益攸关者的有意义接触。与利益攸关者的有意义接触指与利益攸关者进行持续互动和对话，以便听取、理解和回应其利益和关切(见插文15)。

缓解。缓解负面人权影响指采取行动降低其程度，随之对遗留影响进行补救。缓解人权风险指采取行动降低发生某种负面人权影响的可能性。

防止。防止负面人权影响指采取行动确保此类影响不会发生。

补救。补救指对负面人权影响加以补救的过程，或者可以抵消或弥补负面影响的实质性结果(见插文1)，或者两者兼而有之。这些结果可能采取多种形式，如道歉、恢复原状、康复、经济或非经济补偿或惩罚性制裁(刑事或行政的，例如罚金)以及通过例如禁令或其他不重犯的保证防止伤害。

补救生态系统。“补救生态系统”一词指与有关人员是否会因人权相关伤害而获得补救有关法律、政策、机构、机制和行为者及其相互关系。补救生态系统不仅包括与具体司法和非司法机制的运作相关的规则、做法和程序，还包括与具体案件中有效补救是否能够实现可能有关的背景法律制度(这些制度未必是从人权角度制定或理解的)(见问题6和插文6)。

赔偿。赔偿是指纠正或弥补人权伤害的行为。虽然赔偿和补救两词经常互换使用，但赔偿特指补救过程的实质性结果。

报复。报复是指个人或实体对其他个人或实体采取行动，防止或阻碍某人发表意见和捍卫自己或他人的权利，或对其这种做法进行惩罚。虽然使负面人权影响受到关注的人可能特别容易遭到报复，但其他相关方也可能受到影响，包括家庭成员和同事、人权维护者、工会代表、诉讼中的证人或参与管理申诉程序的人员。报复可以采取许多不同的形式。报复可能包括身体、心理或经济上的伤害，可能发生在网上和网下，可能通过滥用法律程序发生，国家和非国家行为者都可能实施报复。

经济形式的报复可能包括与个人工作相关的负面行为，包括降级、纪律措施、解雇、减薪、调岗或调班、反工会歧视和列入黑名单。“报复”一词通常与“申斥”等词互换使用。

权利持有人。权利持有人是国际人权法承认的权利的受益人。所有人都是权利持有人。在某些情况下，有些权利可与其他人共同享有。在人权受到负面影响的情况下，“权利持有人”和“受影响的利益攸关者”(见下文“利益攸关者”定义)可互换使用。在人权有可能受到负面影响的情况下，“权利持有人”和“可能受影响的利益攸关者”(见下文“利益攸关者”定义)这两个术语可互换使用。

利益攸关者。就工商企业而言，利益攸关者指可能对该工商企业的业务、产品或服务产生影响或受到该工商企业的业务、产品或服务影响(包括通过商业关系产生影响或受到影响)的任何个人或群体。该术语亦可指代表此类个人或群体利益的其他行为者，如人权维护者、工会或民间社会组织。“受影响利益攸关者”特指人权因工商企业的业务、产品或服务，包括通过商业关系受到不利影响的利益攸关者。“可能受影响的利益攸关者”指人权可能面临不利影响风险的利益攸关者。“受影响利益攸关者”与“权利持有人”及“受害者”的概念存在相当大的重叠(“可能受影响的利益攸关者”与“权利持有人”之间也是如此)。然而，这些概念在含义和范围上并非完全等同，上文及下文定义部分将进一步阐释。[6]

诉讼资格。诉讼资格指管理谁有权依据申诉机制程序提起法律诉讼和/或启动投诉处理或争议解决程序的规则。

[6] 对于人权受到不利影响者的称谓，人们持有不同观点和偏好。《指导原则》主要使用“受影响利益攸关者”这一术语。鉴于本文件系《指导原则》的解释性指南，该术语在本指南中使用最为广泛。

价值链。工商企业的价值链指与该企业生产、供应和分销产品和/或提供服务相关的活动、业务和商业关系，涵盖上下游全流程。在价值链中：

- 上游商业关系包括涉及企业业务或企业自有产品或服务的开发、生产或供应所需商品或服务供应的关系；
- 下游商业关系包括涉及企业产品或服务的分销、使用或消费的关系，并可延伸至参与产品处置的实体。

受害者。受害者指因侵犯或违反人权行为而单独或集体遭受伤害的个人，这种伤害包括身体或精神伤害、情感痛苦、经济损失或基本权利受到重大损害。该术语不仅限于受到最直接影响的人，也可延伸至因与受到最直接影响的人存在特定关系(如近亲属或受扶养人)而遭受伤害的个人。所有与工商企业相关的侵犯人权行为的受害者都属于“受影响利益攸关者”(见上文“利益攸关者”定义)。

三. 获得补救的基本原则

原则25: 作为其针对与企业相关的侵犯人权行为实施保护的义务的一部分，确保在此类侵权行为发生在其领土和/或管辖范围内时，通过司法、行政、立法或其他适当手段，使受害者获得有效补救。

问题1. 这一点为何重要？

原则25源自国际人权法的一项基本原则：国家未能遵守国际人权标准须承担的责任，不仅限于预防和纠正可归咎于国家自身的违反人权行为。国家还必须防止包括公司在内的第三方实施侵犯人权行为。原则1从总体上阐述了这一基本原则对工商企业与人权的意义，而原则25则特别关注对获得补救的影响。原则25的措辞强调，确保获得有效补救远不止于通过法律条文，规定补救途径或设立相关机构。根据具体情况，可能需要采取一系列相互关联的措施(司法、行政、立法措施以及其他措施)，方能履行国家在确保获得补救方面的法律义务。这些领域的关键要素将在下文的问答中进一步详细讨论。

问题2. 确保获得有效补救是否是对国家的法定要求？

是的。国际人权法的一项基本原则是，当发生侵犯人权行为时，必须提供有效补救。多项国际和区域人权文书明确规定国家有义务为受害者提供有效补救。例如，《公民及政治权利国际公约》要求缔约国确保任何权利或自由遭受侵犯者获得有效补救，并特别强调国家应发展司法补救机会。《消除一切形式种族歧视国际公约》同样要求缔约国通过本国主管法庭及其他

国家机构，保证管辖范围内的所有人获得有效保护和补救。该《公约》还确立受害者有权对所受损害寻求公正和充分的赔偿或抵偿。非洲、美洲和欧洲的区域性文书及相关机构的裁决也确认，确保获得补救是对国家的一项法定要求。

插文1: 关于实质性补救的国际标准

如《指导原则》所述，获得有效补救包含程序性和实质性两方面(参见上文“主要概念”中“补救”的定义)。多项国际人权文书探讨了补救的实质性方面，其中《严重违反国际人权法和严重违反国际人道主义法行为受害人获得补救和赔偿的权利基本原则和导则》是一个突出的范例。人权事务委员会、经济、社会及文化权利委员会等人权机构的声明进一步阐明了不同情况下的补救应采取的实质性形式和实施方式。

人们公认，为符合国际标准，补救进程的成果应满足以下要求：

- **充分性：**相对于所涉行为的违法或过错程度，以及所受损害的性质和严重程度保持相称且适当
- **有效性：**终止引发侵害的行为及其他因素，使受影响利益攸关者恢复至侵害未发生时的状态，或在具体情况下尽可能接近该状态
- **及时性：**及时提供。

关于补救可采用的实质性形式的国际法律声明通常将之划分为以下类别：

- **恢复原状：**使受影响个人或群体恢复至受损害前原有状态的措施(如恢复工作或返还财产)
- **补偿：**对经济上可以评估的损害(如身体或精神损害、收入损失)进行补偿的措施
- **康复：**促进受害者从伤害中恢复的措施，可包括医疗或心理护理及法律和社会服务
- **抵偿：**这些措施可包括停止持续侵害行为；道歉(含承认事实和承担责任)；声明恢复受影响利益攸关者的尊严、名誉和权利；司法和行政制裁；以及纪念等象征性补救措施
- **保证不再发生：**防止今后再度发生类似伤害的措施(如发布禁令或修改法律、政策及企业实践)。

根据具体情境和损害类型，符合国际标准的实质性补救可能需要综合运用上述各类措施。例如，当有效补救需采取恢复个人尊严的行动时，承认造成伤害的事实、道歉以及经济补偿都可能是补救的重要组成部分。

受影响个人和群体的观点对于评估补救进程的实质性成果实际上是否符合国际标准具有根本性的意义。然而，不同权利持有人群体(及群体内的不同个体)对如何补救所受伤害可能持有不同预期。为了理解何种实质性成果在特定情况下构成有效补救，应当就适当补救的类型及实施方式与受影响者开展有意义的磋商。

工商业与人权工作组在2017年的一份报告(A/72/162)中审查了《工商企业与人权指导原则》下获得有效补救的概念。

问题3. 确保获得有效补救与国家根据《指导原则》承担的保护义务有何关系？

确保获得有效补救与国家的保护义务的关联体现在两个重要方面。首先，如《指导原则》支柱一所述，国家防止侵犯人权的义务要求其通过有效的政策、立法、监管和司法裁判，预防、调查、惩治和补救此类侵犯行为。人们能否获得与企业相关的侵犯人权行为的有效补救，取决于国家履行该义务的程度，以及国家在更广层面上维护和促进法治的水平。其次，如问题2所述，确保获得补救本身即是一项实质性人权，国家必须予以尊重、保护和实现。

此外，国家展现对工商企业相关侵犯人权行为存在某种形式的追究机制，包括违反人权标准可能招致刑事或行政制裁，可以震慑他人不再造成类似伤害，从而对预防损害作出重要贡献。如插文1所述，预防今后发生损害可能是有效补救的关键要素。

问题4. 国家如何通过司法手段确保获得有效补救？

司法机制为受影响个人和群体(或其代表)提供了一个通过法律行动维护权利并获得可依法强制执行的补救的平台。司法机制还为刑事起诉和制裁相关公司(在部分司法管辖区)和个人犯罪者提供了一个平台。《指导原则》明确指出，有效的司法机制是确保获得补救的关键。为确保获得有效补救，应赋予此类机制充分的权能，以应对与企业相关的侵犯人权行为指控并有效执法。

国家可采取若干减少个人申诉者面临的障碍的措施(详见下文问题26的解答)，也可为整体提高司法系统有效性采取若干措施，

对两者加以区分可能有所助益。就后者而言，国家可采取的具体措施示例可能包括：

- 确保国内法充分涵盖与企业活动相关的人权风险，为有利于尊重人权的营商活动提供法律环境
- 确保司法人员及其他相关法院官员接受适当培训，了解防止和处理与企业相关的侵犯人权行为的国际标准及其在不同情境下的适用
- 确保负责调查与企业相关的侵犯人权指控和执行法律制度的国家机关具有明确的职权、充足的资源和政治支持
- 确保法院有权采取经济和非经济补救措施，尤其包括预防性补救措施
- 建立适当的跨国法律和司法合作机制，例如加快跨境案件信息交流和证据收集，或承认及执行他国法院判决
- 提高公众对自身权利的认识，了解这些权利可能受到企业活动不利影响的多种方式，司法机制在帮助人们维护自身权利方面所发挥的作用，以及受影响利益相关者如何获得进一步的帮助和援助。

问题5. 国家如何通过行政手段确保获得有效补救？

在国内法律体系中，可能有多家行政机关参与防止和应对与企业相关的人权伤害。这些机构包括劳动监察机构、卫生安全监管机构、消费者保护机构、环境部门、反歧视法律监督机构、儿童保护机构及其他监管机构。它们的职权范围可能具有综合性，或专门处理特定的人权专题，或针对特定行业。例如，国家人权机构可能行使相关职能，成为该领域的关键行政机关(参见插文3)。

行政机关可提供若干机制，供民众就企业不遵守人权相关标准的行为，或对企业涉及更普遍的负面人权影响提出申诉。此类国家非司法申诉机制在下文原则27中将有更详细讨论。

虽然通过行政手段直接解决人权方面的申诉是国家确保获得有效补救的重要途径，但其他监管职能同样重要。例如，行政机关可能有权主动查处不遵守法律标准(如工作场所安全或环境保护等方面)的行为，或责令及时整改。此类行动(可能的结果是罚款、取消政府合同资格或暂停许可证)可对预防和减轻与人权相关的伤害作出重要贡献。

根据职权范围，行政机关可在利用其他类型的补救机制确保获得补救方面发挥作用，例如将问题移交公诉机关或在其他程序中担任专家证人。部分行政机关可监督其他补救机制的效力(见问题32-33)，并就改进措施提出建议或指导。

问题6. 国家如何通过立法手段确保获得有效补救？

国家通过立法手段确保获得有效补救的关键方式在于颁布法律，以澄清、编纂相关规则并赋予其法律效力，规范工商企业与个人和群体的互动方式，明确违规的后果。在多数司法管辖区，立法还是设立国家司法和非司法机制以及与企业尊重人权相关的其他行政机构(见问题5)并明确其职权的手段。

某些司法管辖区可能存在立法之外的其他法律渊源供法院援引，从而判定工商企业是否需为人权伤害承担法律责任，包括司法判例(如英美法系中适用的)和习惯法。然而，即便申诉人援引未载入立法的标准，实践中仍可能存在对其能否获得有效补救产生深远影响的背景法律制度。此类背景制度的示例包括：

- 吹哨人保护法强化了对揭露企业不法行为者的保护，包括在法庭场景中
- 信息自由或信息透明法使得申诉人更容易获取证明申诉所需的证据
- 程序规则确保司法程序公正进行，确保尊重各项权利。

问题7. 可能与确保获得有效补救相关的其他适当手段有哪些？

国家可以通过其他多种方式在工商企业与人权案件中促进获得有效补救，例如：

- 鼓励企业建立申诉机制，将提供支持(如使用出口信贷或官方投资保险)与建立此类机制并确保其有效运行挂钩
- 提升公众对不同申诉机制及其利用方式的认识和理解，宣传受害者可以利用的所有支助，如经济资助或专家咨询等
- 向立法者、政府官员和监管者提供适当的培训，介绍防止和处理与企业相关的侵犯人权行为的国际标准及其在不同情境中的适用情况
- 对国家人权机构或研究及知识共享“中心”等相关计划和机构进行投资，从而协助并将资源用于受害者
- 制定工商企业与人权国家行动计划并采取具体步骤，全面提升国家补救生态体系的有效性(见插文6)。

问题8.“领土”与“管辖”有何区别？

国家领土指该国边界所辖地球表面的物理区域。根据国际法，领土不仅包括陆地与内陆水域，还涵盖周围的海域及上方的空域。管辖则是法律概念，指国家对特定情形和人员行使权力的

权限。国家管辖的范围、可以行使及必须行使管辖的条件由国内法和国际法界定。

管辖概念解析

管辖的概念在国际法中有不同的使用方式。在国际人权法中，“管辖”一词用于界定国家与个人、国家与地方之间产生尊重、保护和实现人权的法律义务的关系。简言之，它被用来界定一国在哪些地方、对哪些人必须采取行动。在更广泛的国际法中，管辖的概念可用来描述一国可据以执行本国法律或将本国法律延伸，适用于某些情况和/或人员(包括域外)的依据。国际法上行使管辖的最确定依据是某人存在于一国的领土边界内或某一事件发生在一国领土边界内。这被称为“领土”管辖。然而，国际法承认其他几个可主张域外管辖的依据，即对本国领土边界以外的人和/或情况实施管辖。换言之，国际法上的“管辖”概念具有强制性维度和许可性维度。在确保获得补救方面，原则25涉及强制性管辖的范围(即国家在哪些地方、对哪些人必须采取行动)。

原则25使用的“领土”与“管辖”概念高度关联。这是因为，如上文所述，国际法赋予各国对境内人员/情形的管辖权。原则25采用“领土和/或管辖”的表述，是在法律层面承认国家领土范围与其对人员/情形的管辖范围未必完全重合。

问题9. 国际机构对跨境案件中获得补救有何论述？

国家应在何时以及如何为跨境案件提供补救途径的问题涉及复杂的议题，这些议题已在包括地区和国际人权机构(见问题

39)、条约机构以及工商企业与人权领域的其他机构在内的一系列国际场合得到讨论。

对于区域性和国际性人权机构而言，这一问题通常出现在咨询意见，以及受影响利益相关者为主张其根据人权条约享有的权利而提出的法律申诉的情况中。例如，美洲人权法院曾审议过条约义务的地域范围。美洲人权法院在其第OC-23/17号咨询意见中认为，根据《美洲人权公约》，缔约国有责任对处于该国管辖或控制下的活动所造成的环境损害引发的人权风险作出回应，即使相关损害发生在其领土之外。

负责监测人权条约的若干委员会也就此问题发表过意见，通常体现在其定期发布的协助缔约国在不同情形下解释和适用条约义务的一般性意见或一般性建议中。下文插文2列举了几个条约机构提出的一些重要意见。

插文2: 人权条约机构关于国家防止与企业有关的侵犯人权行为的义务的地域范围的评论

经济、社会及文化权利委员会。经济、社会及文化权利委员会在关于国家在工商活动方面义务的第24号一般性意见(2017年)中指出，“域外义务产生于以下情形：一缔约国因控制设在其境内和/或其管辖范围内的公司的活动，而可能影响境外(即受国际法限制的范围以外)的局势，从而可有助于境外经济、社会及文化权利的有效享有。”(第28段)。该一般性意见详细阐述了受影响利益攸关者在获得跨国企业侵权行为的补救方面可能面临的具体挑战，随后指出，“缔约国有责任采取必要步骤应对这些挑战，以防止

出现诉诸司法的机会被剥夺的情况，并确保受害人有获得有效补救和赔偿的权利。”(第44段)。

人权事务委员会。人权事务委员会(《公民及政治权利国际公约》的监测机构)在关于生命权的第36号一般性意见(2018年)中指出：“缔约国必须采取适当措施，保护个人免遭……在其境内或受其管辖的其他地区经营的外国公司剥夺生命。缔约国还必须采取适当的立法和其他措施，确保在其全部或部分领土内以及在受其管辖的其他地方开展的但对其领土以外的个人的生命权有直接和可合理预见影响的所有活动，包括设在境内或受其管辖的公司实体开展的活动均符合第六条，同时适当考虑到关于公司责任的有关国际标准和受害者获得有效补救的权利。”(第22段)。

儿童权利委员会。儿童权利委员会在关于商业部门对儿童权利的影响方面国家义务的第16号一般性意见(2013年)中指出，母国有义务“在企业的域外活动和业务中尊重、保护和落实儿童的权利”，并且当这些权利受到侵犯时，若“国家和相关行为之间存在合理联系”，“该国应为利用有效的司法和非司法机制提供便利，以便……提供补救办法”(第43和44段)。

人权高专办通过其“问责和补救项目”讨论了国家应在何时以及如何为跨境工商企业与人权案件提供补救途径的问题。在此背景下，人权高专办呼吁企业的母国确保相关监管制度促进工商企业尊重人权，并在发生与企业相关的人权损害时提供补救，这些监管制度应对其中所载权利和责任的地域范围作出明确规定。此外还应采取措施，确保执法机构和司法机关能够随时、迅速地寻求其他国家对应机构的法律协助，并对相应请求

作出回应，以便发现、调查、起诉和执行涉及企业参与严重侵犯人权行为的跨境案件。工商业与人权工作组在2017年的一份报告(A/HRC/35/33)中详细阐述了各国可以通过哪些办法提高跨境执法合作的有效性。

问题10.“获得”有效补救意味着什么？

正如《指导原则》所阐明，获得有效补救兼具程序性和实质性双重维度。它既指提出指控和寻求补救的程序过程，也指这些程序对受影响个人或群体产生的实质性结果。

国家必须建立相关机制，使受害者能够就与企业相关的人权损害提出申诉并寻求救济。为使这些机制简便易用，必须消除人们在寻求使用这些机制时可能面临的法律、实际和程序障碍(如下文问题20至25和问题63所述)。然而，仅建立简便易用的补救程序本身并不能确保获得有效补救。国家还需要关注这些程序的实质性结果，特别是这些程序在实践中能提供何种实质性补救，以及这些补救是否符合国际标准(见插文1)。

为确保获得补救，应特别关注可能面临边缘化的风险人群的需求。可能具有更高脆弱性或边缘化风险、且在寻求补救时面临更多障碍的群体包括儿童、残疾人、土著人民，以及特定情况下的妇女和少数族裔或其他少数群体成员。例如：儿童可能会觉得申诉机制的形式化流程和文书中使用的法律术语尤其令人望而生畏，可能需要使用儿童友好型语言并配备经过专门培训的工作人员，以确保相关机制充分照顾低龄使用者的需求。由于土著人民在社会中普遍处于边缘地位，土著社区的成员在平等利用申诉机制方面可能面临特殊挑战，获得的补救结果也可能不符合其文化偏好或需求。补救机制的设计者和管理者应当

认识到，人们可能因种族或族裔、年龄、性别、宗教、残疾、性取向或性别认同等因素，在生活中遭遇不同形式歧视的相互叠加、相互强化的效应，还应认识到这些因素可以通过哪些方式产生交叉影响。

问题11.“获得补救”与“获得司法救助”是否等同？

“获得补救”与“获得司法救助”是两个相互关联但不同的概念。如上所述，“获得补救”既指在具体案件中寻求补救的程序过程，也指该程序产生的实质性结果。而“获得司法救助”则是一个更广义的概念。工商业与人权工作组解释说：

> “从狭义上来说，获得司法救助可以视为等同于有效司法补救权或者获得有效的司法补救；在这个意义上，有效补救往往应该导致权利持有人得到司法救助。不过，在更广泛的意义上，获得司法救助也可以用来处理更大的正义缺失问题，这些问题或许不能通过针对一组特定的侵犯人权行为向个人提供的补救来解决，而是需要在社会、政治或经济结构上作出更根本的改革。”(A/72/162, 第16段)

换言之，有效补救从某种意义上应为损害的受害者伸张正义(见插文1)。然而，个案中的有效补救未必能纠正所有已发生的错误，或解决导致错误发生的更广泛的不公问题。

问题12.“获得补救”是否等同于对企业相关的人权损害“问责”？

如上所述，“获得补救”既指个人诉诸可提供补救的程序的能力，也指其通过该程序获得有效补救的能力。

而“问责”则体现为对行为负责、向受影响者作出交代，并在行为或决策被认定存在缺陷时接受特定标准的约束(参见上文“主要概念”中“问责”的定义)。

实践中这两个概念往往难以完全割裂。这是因为在与企业相关的人权伤害案件中，可以采取的多种补救措施——例如处以罚款、要求道歉或支付赔偿、禁止参与特定政府合同等——同样是企业问责的重要内容。与此同时，问责在实践中也可成为有效补救的关键要素。如果某个企业因相关人权伤害被追究责任，无论自愿接受还是迫于法律或其他压力，这可能对受害个人或群体而言就是有效补救的重要组成部分(见插文1)，有助于产生某种已经查明相关真相、承认错误并已作出适当惩处的感觉，这些都有助于恢复尊严。

但两个概念并非完全对应，因为问责的目标有时或许比补救更为广泛。例如，当需要维护社会共同标准和价值观时即是如此。因此，虽然在具体案件中提供有效补救是问责的一个重要方面，但从本指南所述的完全问责的意义上看，提供有效补救可能尚不完整。反之，在具体案件中为实现企业问责所采取的措施未必等同于有效补救。例如，罚款或许向公众传递出问责的重要信号，但对受到最直接影响的人而言未必是有效补救。

四. 基于国家的司法机制

原则26: 国家应采取适当步骤，确保国内司法机制在处理与企业相关的侵犯人权行为时的有效性，包括考虑如何减少可能导致拒绝补救的法律、实践和其他有关壁垒。

问题13. 这一点为何重要？

有效的司法机制是所有基于国家的、确保人权损害获得补救的体系中不可或缺的组成部分。这是因为此类机制发挥着解释和适用法律、确保公正司法的独特作用。国内司法机制的有效性是衡量一个司法管辖区法治水平的重要指标。在诸多案件中，即便受影响利益攸关者可能更倾向于通过非司法手段解决申诉，但有效的国内司法机制作为背景制度的存在，或者作为多种补救选项之一，往往是当事人能否最终获得有效补救的关键因素。一系列国际人权文书(包括构成《国际人权宪章》的文书)和《指导原则》的评论均明确承认有效的国内司法机制与获得人权伤害补救之间的直接联系。

然而，受企业相关人权损害影响的个人在现实中可能难以诉诸国内司法机制。原因有很多，包括提起诉讼的费用过高、难以找到合适的法律顾问、缺乏提出申诉的明确依据，以及获得有利结果所需的时间较长等。人们认为通过司法途径最终获得有效补救的可能性较低，往往因此望而却步。下文将进一步讨论这些补救障碍以及减少障碍可采取的步骤。

问题14. 什么是国内司法机制？

在许多司法管辖区内，“国内司法机制”可理解为法院系统——即在政府司法部门下运作的机构。这类机构通常采用高度正式化的程序来受理申诉、解决争议或裁判法律责任，且其裁判具有法律约束力。

国内司法机制可能涵盖多种类型的法院，如：刑事法院和民事法院、宪法法院和行政法院、为裁决特定法律制度(如劳动法、环境法)下的案件而设立的专门法院、专门法庭和其他准司法机构(如劳动法庭)。

问题15. 什么是“有效的”司法机制？

《指导原则》并未明确界定什么是有效的司法机制。但原则26的评论指出，“公正、廉明和建立适当程序的能力”均为基本要求。这些标准归根结底源自并受制于国家保护和促进法治的总体义务，“包括为此采取措施，确保法律面前平等和法律适用公正，以及提供适当的问责、法律确定性和程序上和法律上的透明度。”

评估法院有效性的相关因素包括：相关官员是否容易腐败、该机构在多大程度上能够独立于既得利益者(如国家工作人员或企业行为者)行使职能，以及滥用诉讼阻碍司法救济的难易程度。人权高专办“问责和补救项目”已就工商业与人权案件中司法机制有效性的内涵，以及国家和其他相关行为体如何确保司法机制在实践中有效运作等问题给出了详细指南。

问题16. 国家可采取哪些适当步骤确保国内司法机制的有效性？

确保国内司法机制有效性所需的具体步骤取决于当地法律、结构、政治、文化和经济等诸多因素。“适当性”这一概念提醒人们需要审慎考虑有待实施的改革方案以及可能需要采取的配套措施的具体背景，从而确保改革达成预期效果。各国可采取以下若干基本措施确保国内司法机制的有效性：

- 制定并实施保护、促进司法独立的政策，包括采取措施确保司法不受司法程序中的腐败行为破坏或阻碍
- 确保法院获得充足的资金和资源
- 确保相关机制落实到位，以便执法机关、法官及其他相关法院工作人员能够向其他司法管辖区的对口机构请求跨境案件协助
- 对律师和法官的持续职业发展进行投资，提高对工商业与人权相关国际、区域和国内标准的认识，以及对促进工商企业问责制、受影响利益攸关者获得补救的机会的认识。

问题17. 通过司法机制可能获得哪些类型的补救？

通过司法机制可能获得的补救类型取决于所采取的法律行动的类型。根据适用的国内法和相关法律框架，可能有机会通过民法、刑法、行政法或宪法，或通过专门法院，例如通过处理劳动或环境事务的法院，寻求法律救济。在某些情况下，可能需要结合多种方法、采用不同法律救济方式才能实现有效补救。

受影响利益攸关者或相关公共机构提起的民事诉讼可获得一系列补救措施。根据司法管辖区的不同，民事诉讼的结果可能包

括经济补偿、惩罚性赔偿、不法行为宣告、禁令、下令履行合同义务令，或下令采取其他矫正或预防行动。通过诉讼达成并经法院登记的和解协议可使法院有权对此类协议中的部分承诺依法强制执行。这些承诺可能包括企业清理环境泄漏、提供恢复原状或采取预防今后发生损害的措施等。

在允许对企业被告提起刑事诉讼的司法管辖区，最常见的补救措施是罚款。有些法院还可能要求恢复原状、下达补救令、提供社区服务、公告道歉、追缴违法所得、规定缓刑期、禁止从事特定业务或参与政府合同，或在极端情况下解散该企业实体。个人犯罪者(如企业高管)也可能面临刑事处罚，即使在不承认企业刑事责任的司法管辖区也是如此。这可能导致企业承担若干类似的处罚结果，但也可能对企业工作人员处以监禁。这主要取决于主要法律制度的架构和内容。在某些司法管辖区，企业可能仅承担行政或民事责任，这是由于刑事责任仅适用于自然人而非工商企业。在这种情况下，若企业中的个人犯罪者实施或共谋犯罪行为，仍可被判承担刑事责任；但无法依据刑法对企业本身定罪。

根据相关国内法律体系，受影响个人和群体也可以依据宪法对其遭受的人权伤害寻求补救。通过这一途径，可以对批准可能有害的项目或加剧人权风险的政府决策提出异议，理由是该决策不符合宪法或其他法定保障标准。通过此法律途径可能实现的补救包括下达禁令、宣告违法、下令恢复原状(如返还财产)、给予经济赔偿以及吊销许可证或取消项目等。

问题18. 是否存在仅能通过司法机制获得的补救类型？

是的。一般而言，只有司法机制能够对构成国内法下刑事犯罪的企业相关侵犯人权行为，追究企业及/或其工作人员的刑事责

任。因此，法院在审理和裁决涉及严重不法行为指控的与企业相关的人权伤害案件中具有尤为重要的作用。

民事法院是受害者获取经济赔偿形式的补救的重要渠道。尽管经济赔偿有时也可通过其他途径(如调解)获得，但法院判令支付经济赔偿具有法律约束力。诉讼过程中还可能获得禁令，要求相关工商企业在诉讼未决期间暂停特定活动，或禁止实施对人权产生不利影响的措施，如强制驱逐。民事法院特有的另一项补救措施是强制执行令，即规定一方必须采取具体行动，从而纠正如供应链中不同实体间可能存在的违反合同义务等情况。

国内司法机制可以强化通过其他申诉机制获得的补救的效力。例如，当非司法程序结果无法令当事方满意时，可将相关问题诉诸法院。司法机制与非司法机制之间互补的另一个例证是，当补救程序的结果以合同形式记录下来时，即可通过法院强制执行该结果。正是基于上述原因，《指导原则》确认有效的司法机制是“确保获得补救的关键”。

问题19. 在司法机制的背景下，什么是拒绝补救？

关于何种情形构成拒绝补救，目前尚无普遍认可的定义，但其通常指司法机制在管理、运作或资源配置方面存在严重缺陷，致使某人无法获得本应依法获得的补救，或丧失寻求此类补救的机会。

企业相关人权侵害行为的受害者在通过法院寻求补救时，面临诸多程序性及其他障碍。这些障碍有时可能难以克服，如果没有替代补救途径，将导致拒绝补救的风险。《指导原则》明确指出，国家应努力减少此类障碍。

法院是以规则为基础的正式机构，这意味着申诉人在寻求补救时可以预见到会面临某些核查。例如，申诉人可能需要证明其具备提起申诉所需的法定诉讼资格，证明申诉基于某种法律认可的诉讼事由，并且已提交证明申诉所需的证据。目前不存在简单的判别标准，可以将不可接受的程序要求(因其可能导致拒绝补救的情形)与维持法院及司法系统正常运作所需的程序要求轻易区分开来。因此，国家必须持续审查法院的程序规则，定期征询受影响利益攸关者的意见，从而识别并修正可能在某些情况下造成司法不公的程序措施或要求，以此保障获得补救的机会。

后续问题将探讨受害者面临的若干常见障碍，并概述国家为解决这些障碍所采取的若干办法。

问题20. 受影响的利益攸关者在诉诸司法机制时，会遇到哪些法律障碍？

原则26的评论载有若干示例，说明了可能导致与工商企业相关的侵犯人权行为的正当诉求无法得到司法机制处理的法律障碍。虽然无法详尽列举所有障碍，但可以确定诸多法律障碍背后的根源问题，包括：

- 国内法律制度中有关评估企业行为体法律责任的原则，包括评估集团企业内部不同成员公司之间的法律责任的原则缺乏明确性；
- 关于识别、防止和缓解与集团业务有关、由集团业务产生或在其价值链内的人权影响的法律标准缺乏明确性；
- 缺乏准确描述所遭受伤害的诉讼理由或刑事罪名(导致难以确定有效的补救措施)；

- 法院行使管辖权的依据不明确(包括在跨境案件中)；
- 在跨境案件中可获得的补救受法律规则严格限制(例如，规定补救仅限于在伤害发生地可获得的补救，而非在管理决策地可获得的补救)。

问题21. 如何消除法律障碍？

可通过立法和政策改革或通过司法裁决消除法律障碍，但要确保改革发挥实效，可能还需要采取一些配套措施(例如，培训或额外的资源支持)。许多现存障碍可由国家单方面采取行动加以消除(例如，出台或明确相关法律)。有些国家已尝试通过落实强制性人权尽责制度，改善人们获得补救的机会。此类法律有助于明确公司在其价值链内管理人权风险的法律义务，以及设立诉讼理由以便受影响的利益攸关者据以寻求伤害补救。然而，为积极应对跨境案件中普遍存在的挑战，有关国家(及国家机构)需开展高度合作，例如加强司法协助安排或明确管辖权适用规则。

问题22. 受影响的利益攸关者在诉诸司法机制时，会遇到哪些实际障碍？

原则26的评论载有若干示例，说明了人们在诉诸司法补救方面的多种实际障碍和程序障碍。此类障碍会因案件和地点不同而显著不同，但在实践中，许多障碍往往源自或涉及以下因素：

- 诉诸司法机制通常会产生高昂的费用(可能包括法律顾问、专家证人、差旅和翻译服务等方面的费用)；
- 某些规则或法律原则大幅增加了人们诉诸法院维护权利时所面临的经济风险，比如“败诉方付费”原则，即败诉方需承担胜诉方的法律费用；

- 工商企业与人权案件涉及的司法程序冗长，可能耗费数年时间，复杂案件甚至可能耗费数十年时间；
- 法律主张的记录过程和/或司法程序中的作证环节可能产生心理影响，尤其是在涉及性别暴力等严重个人创伤的案件中；
- 难以获取信息(特别是从相关工商企业处和/或在跨境案件中获取信息)；
- 寻求诉诸法院者的文化程度可能存在差异的情况没有得到充分的认识；
- 语言差异影响司法程序推进(包括证据的收集和呈现方式)；
- 受影响的利益攸关者与工商企业和其他有关行为体之间的权力和资源不平衡；
- 相关执法机构或司法机构缺乏资源、专业知识或人力；
- 执法机关在跨境案件中的正式和非正式合作均存在不足。

问题23. 如何消除实际障碍？

国家可根据障碍的性质和具体情况，采取多种措施帮助减少寻求补救方面的实际障碍。例如，可通过允许集体诉讼减少诉讼成本——各单独原告方可集中资源，避免重复产生法律费用。在某些情况下，向人们直接提供经济支持以帮助其支付法律费用，或引导人们寻求无偿法律援助，可以有效克服经济障碍。

在某些情况下，证明法律主张方面的费用问题和实际困难，尤其是各方在信息获取方面的不对等问题，可通过调整文件披露规则加以改善，以便利原告方获得所需信息。此外，资源和信息获取不平等对原告方(即相较于资源充足的企业被告方)造成的不利影响，可通过调整“举证责任”分配方式加以消减。例如，原告方根据现有事实和证据初步证明案件合理性后，无需

证明不法行为的所有细节——举证责任由被告公司承担，被告公司需要证明自身为什么不应当承担法律责任。

在许多司法辖区，法院管理人员正采用新技术以实现远程庭审、加快立案流程以及便利信息交换。使用技术时必然要尊重权利，但技术确实有助于减少审理延宕、降低费用。在跨境案件中，相关系统如果能够快速响应其他国家对口单位提出的法律和调查协助请求，也有助于加快程序、降低成本(详见A/HRC/35/33)。

问题24. 受影响的利益攸关者在诉诸司法机制时，还会遇到哪些其他相关障碍？

人们在诉诸法院维护权利的过程中可能会面临其他多种补救方面的障碍，其背后的原因是立法者、法官、法院工作人员和其他人员等相关主管部门未能充分预见和有效回应人们的需求。社会上的不同群体及群体内的不同个体可能面临特定障碍，或者由于特定属性(如种族或族裔、年龄、性别、宗教、残疾、性取向和性别认同)、文化背景或个人情况而面临异于他人的障碍(见插文13)。某些被边缘化的社会群体，如移民工人或土著人民，往往对司法机制及其解决申诉的能力缺乏信任。

担心遭到报复造成了严重的障碍——在担心遭受报复性惩罚的情况下，受影响的利益攸关者可能就不敢提出主张，或不愿意配合调查。需要注意的是，这种报复的性质及其对寻求补救的阻碍程度，对文化背景或性别不同于受影响者的人们而言，可能并不明显。需要积极主动地与不同社会群体开展有意义的互动，才能理解这些挑战以及其他潜在相关障碍，并制定有效的应对策略(见插文15)。

问题25. 如何消除其他障碍？

针对影响人们诉诸司法机制的机会和/或司法机制公信力的系统性和结构性问题，例如贫困或不尊重法治，国家需要采取协调一致的纠正措施——这种措施往往需要长期执行。根据根源问题的性质，相关措施可能包括：实施法律改革，以更好地保护人权；解决影响法治的更广泛政治、社会和经济挑战，如许多国内法律体系中存在的腐败、司法不独立以及能力不足问题。

应对报复风险的常见对策是，确保法律明文禁止此类伤害性和威胁性行为，以及确保执法机构有效遏制和惩治报复行为。国家不应忽视其他有助于减少报复风险和惩治报复行为的法律途径，其中可能包括保护基本劳工权利、工会活动、举报人和人权维护者的法律，以及确保公众参与的必要权利，如表达自由和不受歧视的权利。

此外，向法官、律师、法院工作人员以及其他相关人员提供培训，可帮助这些人员了解上述障碍以及实际应对办法。

五. 基于国家的非司法申诉机制

原则27: 国家应与司法机制一道，提供有效和适当的非司法申诉机制，作为补救与企业相关的侵犯人权行为的全面国家制度的一部分。

问题26. 这一点为何重要？

司法机制是就与工商企业相关的侵犯人权行为提供补救的全面国家制度的核心(见问题13-18)，但在某些具体情况下，司法机制并不一定是实现有效补救的最佳途径。原因可能包括：受影响的利益攸关者所寻求的补救无法通过司法机制实现(例如，国内法律框架可能没有规定适当的诉讼理由，人们无法据以提出主张)，或者司法程序耗时过长，可能降低可获得补救的实际价值。此外，可能还有其他原因导致寻求补救者更倾向于采用调解等正式程度低于司法机制的方式解决申诉。

在实践中，尤其是在较为复杂的案件中，受害者可能会结合采用、有时甚至是平行使用司法机制和非司法机制以寻求补救，这并不罕见(见插文7)。这表明，向受影响的利益攸关者提供有关伤害补救最优解的可选方案，具有重要意义——受影响的利益攸关者将能够评估不同程序的可能结果，并根据实际情况确定最有可能实现有效补救的策略或顺序。因此，国家必须提供非司法机制作为司法机制的补充，确保受影响的利益攸关者能够选择此类方案。

问题27. 什么是基于国家的非司法申诉机制？

基于国家的非司法申诉机制形式多样。这些机制通常不会采用特定的人权术语或工商企业与人权术语表述其任务，因此有时难以被识别为工商企业与人权案件中的相关申诉机制。

基于国家的非司法申诉机制*

- 监察机构、监管机构、人权机构以及司法系统以外的其他政府倡议和裁判机构

例如：

- 处理一般性人权问题的机制
- 处理工商企业与人权相关主题的机制，例如：
  - 劳工问题(如劳工监察机构)
  - 环境问题(如环境保护机构)
  - 公共卫生和安全(如卫生和安全委员会)
  - 消费者保护
  - 平等和不歧视
  - 金融、发展和贸易(如金融仲裁机构)
  - 隐私问题
- 处理特定群体保护问题的机制，例如：
  - 职工
  - 妇女(如平等委员会)
  - 儿童(如儿童问题监察机构)
  - 移民工人
  - 残疾人
  - 现代奴隶制受害者(如事件报告热线)
  - 土著人民

- 国家人权机构
- 经合组织负责任商业行为国家联络点

* 以上示例仅作说明之用。在实践中，其中一些类别可能存在重叠。

此类机制的任务、职能和权力可能各不相同。有些非司法机制的任务涵盖广泛的人权相关问题，有些机制则聚焦特定的领域(如针对特定行业或人权主题)。有些机制可能承担着与执行具体监管制度相关的特定职能，有些机制则可能负责处理更广泛

的人权相关申诉，包括与结构性问题、监管失灵或系统性不公有关的申诉。有些基于国家的非司法申诉机制(特别是涉及执行具体监管制度的机制)可能拥有法定调查权(例如，有权强制要求提供文件或证人证词)，有些机制(特别是职权范围更广的机制)则可能更多依赖相关工商企业之间的调解、对话和合作来实现适当的补救。然而，这些机制的共同点在于：不属于司法系统，以及由国家参与设立或至少参与部分运作或管理。

基于国家的非司法申诉机制的例子包括劳动监察机构、消费者保护机构、环境争端解决机制、政府监察机构、专门机构(如负责儿童保护或移民工人保护的机构)、根据《经合组织跨国企业负责任商业行为准则》设立的负责任商业行为国家联络点，以及国家人权机构。

插文3: 国家人权机构能够在提供补救方面发挥什么作用？

国家人权机构是根据宪法和/或法律设立的国家机关，负责保护和促进人权。国家人权机构能够在提供补救方面发挥重要作用，包括：就与工商企业相关的侵犯人权行为开展事实调查工作，以及就确保受害者更有效获得补救的必要监管改革提出建议。大会1993年通过的《关于促进和保护人权的国家机构的地位的原则》(《巴黎原则》)提供了一套国际标准，用于衡量国家人权机构的有效性和公信力。

工商业与人权工作组在2021年提交人权理事会的报告(A/HRC/47/39/Add.3)中，阐述了国家人权机构在补救方面的直接、间接和基础性贡献，具体如下。

直接贡献包括受理投诉、调查侵权行为、开展公众调查、调解和调停争端，以及发布赔偿命令。

间接贡献包括帮助建设各行为体的能力、提供法律援助、干预补救进程、支持人权维护者，以及监测公司申诉机制的有效性。

基础性贡献包括提高对权利和补救措施的认识、开展研究、提出法律改革建议、支持工商企业与人权国家行动计划的制定和实施，以及加强法治。

国家人权机构在就与工商企业相关的人权伤害提供补救方面所发挥的作用，已在人权高专办开展的问责和补救项目中进一步探讨。

插文4: 经合组织负责任商业行为国家联络点能够在提供补救方面发挥什么作用？

《经合组织跨国企业负责任商业行为准则》要求承诺遵守《准则》的政府设立负责任商业行为国家联络点，作为一种非司法申诉机制。各国政府可灵活组建国家联络点。有些国家联络点设于部委内部，有些是多利益攸关方机构，有些则由政府任命的独立专家组成。

为国家联络点工作提供规范性框架的《经合组织准则》不具有法律约束力，只是反映各国政府就负责任商业行为向跨国企业提出的一系列建议。基于这种不具约束力的地位，国家联络点无权发布具有法律约束力的命令以纠正任何不遵守《准则》的行为或实施处罚。国家联络点力图采

用调解等基于对话的方法促进申诉方和被申诉工商企业达成协议，以“斡旋”方式解决申诉(称为“具体案例”)。在国家联络点促成的协议中，公司不仅承诺改进未来做法，还承诺补救过往伤害(例如，赔偿或修复受损财产，或重新聘用被解雇员工)。

在具体案例程序结束时，国家联络点将发布公开声明，说明程序结果。此类声明通常包括对所提出问题的分析，以及向公司提出的应对建议，尤其是在未能达成协议的情况下。有些国家联络点还会对企业遵守《经合组织准则》的情况做出认定。协议及其内容只有在当事方同意的情况下才会对外公布。

尽管国家联络点的建议无法在法律上强制执行，但具体案例程序的结果可能会对企业声誉产生影响，有时还会造成商业层面的影响，从而推动企业在管理实践上做出积极改变。一些承诺遵守《经合组织准则》的政府已将善意参与与出口信贷计划等正式国家支助挂钩，以加强相关制度。此外，国家联络点还可对当事方进行后续跟进，以核实公司是否落实所达成的协议，或是否履行所收到的建议。

国家联络点在解决跨境案件方面发挥着独特的作用，因为国家联络点的任务范围不仅涵盖本国工商企业在全球范围内的经营活动，还涵盖在本国境内运营的外国公司的相关案件。

关于国家联络点在补救方面的作用和工作的更多信息，可查阅经合组织《负责任商业行为国家联络点：提供补救途径——20年回顾与未来展望》(2020年)，以及经合组织具体案例数据库。

问题28. 什么是“有效和适当”的基于国家的非司法申诉机制？

《指导原则》提供了一套广泛的标准——称为有效性标准，用于评估国家和非基于国家的非司法机制的有效性(见问题57-69)。这些标准(载于原则31)为跟踪基于国家的非司法机制的表现和影响提供了原则基础。人权高专办的问责和补救项目已发布详细指南，解释了基于国家的非司法机制在工商企业与人权案件中的有效性标准，并阐明了国家和其他相关行为体可采取的有助于确保此类机制在实践中发挥有效作用的具体措施。

原则27使用“适当”这一附加限定词，是为了提醒国家在设计和实施非司法机制时，必须符合国际人权标准，同时需要充分理解靶点问题，包括深层次结构性或系统性问题。在这个意义上，原则27中的“适当”一词意指相关机制的安排，即其任务、结构、法定权力、资金和其他资源，包括工作人员的技能和专业知识。

“有效性”和“适当性”之间存在重要交集：未经适当设计和实施的申诉机制不太可能在实践中发挥有效作用。

问题29. 国家“提供”有效和适当的非司法申诉机制意味着什么？

提供有效和适当的非司法申诉机制，意味着国家需要建立此类机制，并确保此类机制为受影响的利益攸关者实际可用。在实践中，“提供”此类机制可能涉及一系列广泛的措施，包括：

- 通过适当法律(特别是对于需要国家正式授权以行使权力的机制而言)；

- 确保政治和财政支持，以及建立适当的治理和问责框架；
- 建立临时性机制，以满足具体需求。

问题30. 基于国家的非司法申诉机制可提供哪些补救？

这一问题的答案取决于机制的类型，最重要的是取决于机制承担的任务和职能以及享有的法定权力。有些机制可能有权实施惩罚性措施，如罚款、取消或暂停许可证或政府合同、取消参与政府采购项目或投资支助计划(包括涉及出口信贷的计划)的资格。有些机制可能更侧重于预防未来的伤害。有权要求制定补救计划并对计划实施情况进行严格监督的机制就属于后一类别。有些机制，比如经合组织负责任商业行为国家联络点(见插文4)，可能无法发布具有法律约束力的补救相关命令，但仍然可以就适用于具体情况的补救类型提出建议。

基于国家的非司法机制即便无法直接提供补救，也可能在推动实现补救方面发挥作用。例如，有些基于国家的非司法机制可以代表受影响的个人采取法律行动，或将相关事项报告其他执法机构。根据享有的权力，有些补救机制，例如涉及消费者保护法、劳工保护制度和环境保护制度的补救机制，可能有权责令向受影响者支付赔偿金，而这笔赔偿债务后续可通过法院强制执行。

利用基于对话的方法解决争端的非司法机制可能具有更大的灵活性，能够在相关当事方彼此同意的情况下定制补救措施。此外，基于国家的非司法申诉机制还可以将补救程序的结果公之于众，以帮助识别与相关机制负责的特定工作领域有关的系统性、法律性或结构性问题。

问题31. 此类机制使用哪些技术手段帮助处理工商企业与人权方面的申诉？

基于国家的非司法申诉机制可根据其享有的权力，运用多种不同的技术手段处理申诉。有些机制主要采用等基于对话的方法，例如调解或调停，以促使当事方达成协议。此类协议本身并不具有法律约束力，但有些机制拥有法定权限，可将此类协议提交法院，申请依法强制执行。专门性裁判机构则通常采用更具对抗性的手段，例如仲裁，并且通常有权作出具有法律约束力的决定。有些机制，例如劳动监察机构，可能拥有更正式的事实调查权力(例如视察相关场所或要求公司提供信息)，并且可以代表受影响个人采取法律行动。此类机制往往会“分阶段”采用不同办法(例如，首先尝试通过基于对话的非正式程序处理申诉，如果未能达成令人满意的结果，再转向更正式的程序)。

问题32. 基于国家的非司法申诉机制本身能否独立实现有效补救？

基于国家的非司法机制是否能够独立实现有效补救，取决于伤害的性质、相关法律所允许的行动范围，以及针对具体伤害的有效补救包括的内容。在与工商企业相关的严重人权伤害案件中，有效的补救是需要对相关工商企业行为体实施刑事制裁，那么此问题的答案基本上是否定的。在严重且复杂的案件中，实现有效补救的最佳方式往往是结合使用多种类型的申诉机制。有些基于国家的非司法申诉机制可能有助于推动司法途径下的补救，例如对申诉进行初步调查、将案件移交法院，或在法庭程序中作为专家证人出庭。

然而，在某些情况下，基于国家的非司法申诉机制能够比其他类型的补救机制提供更快捷、更可预测且成本更低的有效补救。原因可能包括：此类机制更加灵活(例如，相较于司法机制)，能够根据具体情况和需求定制补救措施；此类机制更为针对特定类型的人权伤害，已拥有相关专业知识储备，或能够响应相关利益攸关者的需求并且受其信任。相关机制在过往案例中成功实现有效补救的可见实绩，是受影响的利益攸关者对此类机制信任与否的重要决定因素之一，后文将对此作进一步探讨。有效非司法机制的关键特征将在下文问题57-69的答案中详细阐述。

问题33. 就与工商企业相关的侵犯人权行为提供补救的全面国家制度意味着什么？

基于国家的全面制度应当确保切实可行且易于识别的有效补救渠道，无论受不利影响的人权性质如何。此处的“切实可行”指的是，补救办法真实存在且能够使用，不仅仅停留在理论层面。“易于识别”指的是，对目标群体而言，补救办法宣传到位，采用易于使用和理解的语言和形式(见问题63)，并且提供详尽信息以便比较不同行动方案的优劣。

司法机制必然是补救保障的核心，但基于国家的非司法申诉机制也发挥着重要的补充作用。此类申诉机制为受影响的利益攸关者提供了司法程序之外的可行替代办法，创造了制定灵活且针对具体情况的补救机会，有助于填补法律体系中可能存在的问责缺口。

在全面的国家补救制度中，各种不同类型的机制，包括国家和非国家机制，互为补充。基于国家的非司法申诉机制能够在多大程度上帮助实现有效补救，往往取决于决策者对不同类型机

制之间现有联系或潜在联系的重视程度。在实践中，此类联系可以采取多种形式。在此背景下，尤有价值的一些形式包括：

- 建立安排，便利申诉方在不同机制间灵活升级申诉(例如，通过上诉或请愿程序强制执行补救结果)；
- 建立安排，促进跨境案件中国家机制间的协调合作；
- 允许非司法机制向司法程序提交证据或作为专家证人出庭；
- 确保建立安排，对补救结果进行联合监督或监测。

六. 非国家申诉机制

原则28: 国家应考虑在处理与工商企业相关的人权伤害时，如何便利获得有效的非国家申诉机制。

问题34. 这一点为何重要？

国家是人权的最终保障者，国际人权法规定国家有义务确保就人权伤害提供有效补救。然而，能够有效补救此类伤害的主体并不只有国家。相应的，受害者也可以通过各种补救机制寻求和获得补救，包括由公司或第三方运作的补救机制，如多利益攸关者倡议、行业协会和人权理事会特别程序。《指导原则》认可非国家申诉机制能够发挥的重要补充作用。其部分原因在于，此类机制可能为受害者提供最契合自身需求的额外补救渠道。但需注意的是，非国家申诉机制并非孤立存在，国家的行为可以以许多方式对此类机制的可用性及其实现有效补救的效果产生有利或不利影响。原则28强调了国家可以发挥的便利人们诉诸此类申诉处理机制的重要作用，还阐述了此类机制能够为受害者带来的诸多好处，包括有望加速受理和补救、降低成本以及具备跨国应对能力。

问题35. 什么是非国家申诉机制？

非国家申诉机制与上文所述的申诉机制(见问题13-33)存在相似之处，两者均可受理与工商企业相关的人权伤害申诉以及提供相应的补救。但不同于问题26-33所述的基于国家的非司法申诉机制，非国家申诉机制由企业、多利益攸关者倡议或行业协会等非国家行为体管理。

非国家申诉机制*

► 业务层面的申诉机制

例如：

- 社区联络办公室
- 人力资源部门
- 员工投诉热线
- 负责任采购合规机制
- 员工主导的机制

► 行业、多利益攸关者和其他协作倡议机制

例如：

- 认证机构的机制
- 多利益攸关者倡议的机制(例如，行为守则管理机制)
- 与全球框架协议相关的机制
- 多边开发银行的独立问责机制(见插文5)

► 区域和国际人权机构

例如：

- 区域人权委员会或法院
- 联合国条约机构
- 人权理事会特别程序(例如，来文机制)

* 以上示例仅作说明之用。在实践中，其中一些类别可能存在重叠。

由员工或社区主导的申诉机制，以及由全球工会组织与跨国公司签署的协议(通常称为“全球框架协议”)建立的机制，都属于《指导原则》界定的“非国家申诉机制”。

源于国家行动或国际组织但独立于任何单一国家的机制也被视为非国家申诉机制。例如，涉及一些多边开发银行、允许人们

就银行供资项目的不利人权影响提出异议的独立问责机制，就属于非国家申诉机制(见插文5)。区域和国际人权机构也被视为非国家申诉机制——这些机构由国家间协议建立，但运作时不受任何单一国家的影响或控制(见问题39)。

插文5: 多边开发银行和独立问责机制

许多多边开发银行已自主设立独立问责机制，用于接收和处理来自因其供资项目或活动而受到不利影响或认为可能受到不利影响的个人和社区的申诉。

此类机制通常可以开展正式调查或合规审查，以核查相关金融机构本身是否遵循运营政策，包括社会和环境保护政策。其保障政策通常涵盖广泛的主题领域，包括非自愿安置、土著人民、职业健康与安全、与利益攸关者的接触以及人权(但不一定明确提及人权)。此类政策通常要求建立项目一级的申诉机制。独立问责机制在促进受项目影响人群和借款方(在私营部门投资项目中通常是公司)之间的调解对话或争端解决方面，发挥的作用日渐增强。

独立问责机制能够实现的补救类型，取决于相关机制所拥有的权力。通过基于对话的方法，有些机制能够促进当事方就申诉中提出的部分或所有问题达成彼此认可的协议。合规审查则通常会向母机构提出关于如何按照相关政策合规要求调整项目的建议。

在某些情况下，独立问责机制有权向申诉方建议具体的补救措施。其中一些机制还能发挥咨询作用——可以向所在机构提供咨询建议，帮助识别可能需要解决的系统性挑战，以避免未来对受项目影响的个人和社区造成伤害。

关于发展融资背景下的补救措施的更多信息，见人权高专办，《发展融资中的补救措施：指导与实践》(纽约和日内瓦，2022年)。

问题36. 什么是“有效”的非国家申诉机制？

有效的非国家申诉机制，须符合原则31所载的有效性标准(见问题57-69)。这些标准提供了稳健的框架以确保相关机制能够实现其预期效果，同时也有助于减少阻碍人们就与企业相关的人权伤害获得补救的障碍(见问题40和57)。人权高专办的问责和补救项目已发布详细指南，解释了非国家申诉机制在工商企业与人权案件中的有效性标准，并阐明了国家、申诉机制开发者和运营者以及其他相关行为体可采取的有助于确保相关机制在实践中发挥有效作用的具体措施。

问题37. 国家“便利获得”有效的非国家申诉机制意味着什么？

《指导原则》鼓励国家为人们诉诸有效的非国家申诉机制提供便利。国家可以通过多种方式在本国境内及更广泛范围内实现这一目标。例如，国家可以：

- 建立并维护有利于非国家申诉机制的法律和政策环境(例如，通过激励或要求企业建立或参与此类机制，以此作为颁发许可证、参与公共采购程序或与政府机构签订合同的条件)；
- 确保权利持有人能够诉诸自己选择的申诉机制，而不必担心遭到报复；

- 帮助受影响的利益攸关者识别和使用非国家申诉机制(例如，帮助人们了解此类机制的存在情况、运作方式、使用方法及可能提供的补救类型)；
- 采取行动，确保非国家申诉机制能够推动实现有效补救(例如，开展技术援助、能力建设或向企业提供指导)；
- 寻找办法，通过国际合作促进非国家申诉机制；
- 为人们诉诸区域和国际人权机构提供便利(例如，承认相关机构有权审理个人案件)。

插文6: 非国家申诉机制如何帮助“补救生态系统”有效运作？

在“补救生态系统”理念下，关注重点不在于单个补救机制能否独立提供补救，而在于这些机制如何推动更广泛的补救努力。在有效运作的补救生态系统中，不同类型的机制(包括国家和非国家机制)以及支撑这些机制存在与运作的法律、政策、监管体系和组织结构，以相辅相成的方式协同作用，共同实现有关人权伤害的有效补救。

每个申诉机制对补救工作的实际贡献因机制和案件而异。有些机制本身就能够作出实质性贡献，有些机制则更可能被视为其他补救渠道(例如，监管或司法途径)的补充。无论非国家申诉机制在具体案件中的贡献程度如何，都不应忽视其在促进和推动公司按照《指导原则》行事方面的价值，以及在承诺遵守原则的企业未能履行其人权承诺时提供一种问责机制的价值。

问题38. 非国家申诉机制本身能否独立实现有效补救？

是的，在某些情况下可以，但这取决于所涉伤害的性质、是否存在违法行为(特别是犯罪行为)及其程度、受影响的利益攸关者的需求，以及相关机制在多大程度上符合原则31确立的有效性标准(见问题40和问题57-69)。

在某些情况下，非国家申诉机制可能具备向受影响的利益攸关者提供有效补救的独特优势，尤其是当有效补救依赖于快速响应且可由企业直接实施时。因此，《指导原则》鼓励工商企业建立或参与有效的业务层面申诉机制(见问题40-50)。期望非国家申诉机制独立就所有类型的人权伤害实现有效补救是不现实的，但这些机制可针对具体类型的侵权行为提供快捷且低成本的补救途径——特别是在受影响的利益攸关者参与界定相关机制的适用范围、优先事项和运作模式的情况下(见问题62-63和问题69)。例如，员工主导的申诉机制经过专门设计，能够快速精准地处理有关骚扰、强迫劳动、反工会活动和工厂安全问题的申诉。

不可否认，非国家申诉机制在某些情况下，最多只能为受影响的利益攸关者实现部分补救。其原因可能在于，相关机制缺乏法定授权或权力以完成实现有效补救的所有必要事项。当影响具有累积性、广泛性或成因复杂时，要让受影响的利益攸关者得到有效的补救，单一非国家机制的干预、甚至是多个此类机制的组合干预可能都远远不够。对于涉及刑事犯罪的与工商企业相关的严重侵权行为，刑事处罚构成有效补救的核心要素，非国家申诉机制相较于法院等国家机构，通常只能发挥有限的补救作用。

即便在非国家机制没有充分能力直接实现补救的情况下，此类机制仍然可以通过多种其他方式为实现有效补救作出重要贡献。例如，有效的机制可以赋权受影响的利益攸关者、影响企业行为、强化人权尽责流程、协助收集信息，以及提请关注侵权案件及其根本原因。

插文7: 平行程序

在某些情况下，尤其是涉及多个工商企业行为体或多个权利持有人的复杂案件中，受影响的利益攸关者可能会选择诉诸多个补救机制，就所受伤害寻求补救。例如，受影响的利益攸关者可能会向公司机制提出申诉，希望至少能够终止部分有害的企业行为，同时与监管机构合作，以期确保企业涉嫌违反的法律标准能够得到妥当执行。受影响的利益攸关者还可能会考虑自行对公司采取法律行动要求赔偿损失，这种做法基本上通过法院实现。此外，受影响的利益攸关者还可能诉诸人权理事会特别程序的来文机制，请求任务负责人采取行动。

当受影响的利益攸关者(或受影响的利益攸关者群体)就同组(或同类)事实，同时向一个以上的补救机制提出申诉或法律主张时，可能形成“平行”或“重叠”程序。

受影响的利益攸关者采用平行程序的做法不应被视为机会主义或投机取巧。相反，受影响的利益攸关者诉诸多种途径，包括国家和非国家机制、司法和非司法机制寻求补救，是完全正当的。如上文插文1所述，在某些情况下，有效的补救可能不仅限于补偿、道歉或刑事处罚。为实现有效补救的最终目标，可能需要使用不同形式的补救措施，

甚至需要组合运用多种形式的补救措施。因此，受影响的利益攸关者将有效补救的希望完全寄托于单一补救程序既不明智，也不现实。不同类型的机制通常会发挥各自独特的作用，也可能互为补充。因此，对受影响的利益攸关者采用平行程序的能力施加任意限制，是不可取的(见插文12)。相反，各类机制应当提前规划，考虑如何应对这种情况以及可能出现的相互冲突的结果。从根本上说，应当为受影响的利益攸关者提供选择便利，使其能够按照自己认为最有可能实现有效补救的方式，诉诸不同的潜在补救办法。

问题39. 区域和国际人权机构是“司法”申诉机制还是“非司法”申诉机制？

《指导原则》将申诉机制划分为三类：基于国家的司法机制、基于国家的非司法申诉机制和非国家申诉机制(见第15页)。原则28的评论将区域和国际人权机构归入非国家申诉机制范畴。

这种分类可能看似有违直觉——毕竟这些机构由国家设立，并且可能执行具有裁决性质的程序，似乎与司法程序存在相似性。例如，一些此类机构(尤其是欧洲人权法院和美洲人权法院)有权发布预防性或临时性措施，这与国内法院发布的禁令类似。

然而，此类机构与国内法院存在重要区别。《指导原则》将其归类为“非国家申诉机制”，反映了如下事实：区域和国际人权机构并不隶属于任何单一国家的司法体系，在结构上也独立于参与其设立和制定其监督标准的各个国家。

插文8: 区域人权机构促进企业相关人权伤害的补救途径

一些区域性的国家集团已经建立了专门针对其区域背景的人权体系。其中一些体系设有独立的超国家级区域人权机构，具有司法或准司法性质。例如，欧洲人权法院可以受理个人、法律实体和国家就缔约国侵犯《欧洲人权公约》所载权利提出的申诉。非洲人权和民族权委员会可根据收到的关于违反《非洲人权和民族权宪章》的申诉提出建议。非洲人权和民族权法院对委员会移交的案件作出具有约束力的裁决，作为对委员会工作的补充。同样，美洲人权法院也对美洲人权委员会移交的涉及违反《美洲人权公约》的案件作出裁决。此外，这三个区域法院可就与各自公约有关的法律事项发表咨询意见。

这类区域人权机构以多种方式促进企业相关人权伤害的补救途径。第一，区域人权机构可以直接为寻求国家行动的个人提供补救，尤其是在这些机构有权裁定赔偿的情况下。例如，在Vera Rojas等人诉智利案中(该案涉及终止健康保险，被认定违反了《美洲人权公约》下的多项权利)，美洲人权法院裁定向受影响的个人及其家人提供赔偿，包括经济和实物补偿，以及保证不再发生。在非洲人权和民族权委员会诉肯尼亚共和国案中，非洲人权和民族权法院命令对将一个土著群体逐出其土地的行为进行赔偿，其中包括命令国家在该群体与任何获得土地特许权的公司之间启动协商，以制定一项利益分享协议；如果不能达成此类协议，就必须提供补偿。

第二，当国家未能履行其在商业活动中保护人权的义务时，包括未能确保在国内层面针对工商企业的行为采取补救措施时，区域人权机构在加强国家的法律问责方面发挥

着至关重要的作用。在卡利那和罗科诺人诉苏里南案中，美洲人权法院认定，国家应对侵犯土著人民集体财产权和政治权利的行为负责。部分原因是该国未能确保在传统土地上开始采矿作业之前进行独立的社会和环境影响评估。在下令作出的赔偿中，法院裁定，国家必须确保有国内补救办法可用，使土著和部落人民能够有效地集体诉诸司法。

第三，如上述案例所示，区域人权机构有助于明确国家在特定情况和背景下保护人权的义务内容，包括与获得补救有关的义务。例如，在Fadeyeva诉俄罗斯案中，欧洲人权法院认为，如果国家未能监管私营部门，就可能违反《欧洲人权公约》，因此必须采取合理和适当的措施，监管那些可能对《公约》规定的人民权利产生不利影响的工商企业活动。

第四，区域人权机构可发挥宣传、教育和提高认识的作用，以促进获得补救。非洲人权和民族权委员会设立了一个非洲采掘业、环境和侵犯人权问题工作组，该特别机制负责研究和报告非国家行为体对侵犯人权和民族权行为可能承担的责任。自21世纪初以来，美洲人权委员会就涉嫌企业侵权行为召开了多场公开听证会，特别关注采掘业对土著人民的影响。欧洲委员会已制定了一系列旨在支持各国实施《指导原则》的举措，包括国家监测和报告框架(根据部长委员会2016年的一项建议设立)以及为法律专业人员开发教育资源。

区域人权机构对获得补救的贡献因体系而异。这些贡献的性质及其实际影响取决于许多因素，包括各机构的任务、权力、体制结构、治理和程序以及缔约国的政治承诺程

度。无论其组建方式如何，区域人权体系及其执行机构都为国内法律的解读和评估提供了重要的规范性背景。区域人权机构可推动对工商企业造成的伤害进行更好的监管和预防，因此它们对获得企业相关人权伤害补救的贡献并不局限于具体的侵权案例，它们的工作可具有深远的整体意义。

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不利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40. 这一点为何重要？

如果工商企业造成或助长了负面人权影响，然后又不提供或不合作提供补救，则该企业无法履行其尊重人权的责任。工商企业就此类影响提供或合作提供补救的一个重要途径是通过有效的业务层面申诉机制(见问题42)。

从为人权伤害寻求补救的受影响利益攸关者的角度来看，有效的业务层面申诉机制与其他类型的补救机制相比可能具有重要优势。它们的程序可能更简单、耗时更短，且成本更低，更易于获取和参与。有效的业务层面申诉机制可能无需提出确凿的侵犯人权或违反其他标准的指控就能启动处理，这些机制能够在申诉升级为更大的问题之前迅速和及早加以解决。这种机制还有助于为创造性的、因地制宜的解决方案奠定基础，有助于在工商企业和受影响的利益攸关者之间建立信任，建立更具建设性和持久的关系。

如下文所述(见问题49)，有效的业务层面申诉机制在人权尽责方面也可发挥重要作用。这种机制不仅可以帮助工商企业确定其可能涉及的负面人权影响；还可帮助确定有效应对这些风险的方法，例如，作为申诉程序的一部分，与受影响的利益攸关者进行接触。更广泛而言，这种机制可以产生有用的数据，用于跟踪工商企业长期以来在缓解人权风险方面所作努力的有效性。

不能忽视本《指导原则》中“有效”一词的重要性。虽然从风险管理的角度来看，业务层面的申诉机制可能是有用的，但其成功与否的最终评判标准不是它们可能为相关公司带来的利益，而是它们对实现人权的贡献。如果这种机制被用作限制问责的手段(例如见关于法律弃权书的插文12)，就有可能使人权状况变得更糟糕，而不是更好。如下文问题69所述，公司可以在其本身可能涉及的负面人权影响方面充当自己的“法官和陪审团”，这种想法可能会影响机制的合法性(另见问题62)。必须努力避免可能导致公司利益优先于人权的利益冲突。原则31以八项有效性标准的形式，为从人权视角确保机制有效性提供了重要指导。下文问题52-69更详细地解释了这些标准。

问题41. 难道不是由国家来纠正侵犯人权行为吗？

国家是人权的主要责任方和最终保障者，国家保护人权的一项重要职责是确保在其领土和/或管辖范围内发生侵犯人权行为时，受影响的人民和社群能够获得有效的补救。《指导原则》指出有效的司法机制是确保获得补救的“关键”。此外，如上文所述，国内司法机制的有效性是衡量一个司法管辖区尊重法治程度的有力指标(见问题13)。其他国家机制与有效的司法机制一道，在提供有效补救方面也可发挥重要的补充作用(见问题26和32)。

正如《指导原则》和其他文件所承认的，工商企业有责任尊重人权，这一责任独立于国家履行自身人权义务的能力或意愿。作为这项责任的一部分，当企业发现自己已造成或助长了负面人权影响时，应提供或配合提供补救措施。此外，工商企业应建立或参与有效的业务层面申诉机制，以便能够迅速和直接地向受影响的利益攸关者提供补救(见问题42和57-69)。

问题42. 业务层面的申诉机制是什么？

业务层面的申诉机制属于非国家申诉机制的一种，其特点是与公司(或公司集团)的业务密切相关。个人或团体可通过这种方式直接向相关公司(或多家公司)提出关于实际或潜在人权影响的申诉并寻求补救。一个机制是否可以被视为业务层面的申诉机制，并不取决于它是否被明确地标注为“业务层面的申诉机制”，也不取决于它在设计时是否专门考虑了人权问题或《指导原则》。关键在于，此类机制能够提供一种便捷可及的途径，以便迅速识别和解决申诉，防止伤害加剧并避免申诉升级。

这些申诉机制之所以被称为“业务层面”的申诉机制，是因为它们旨在应对与公司运营相关的、已经或可能涉及人权影响的申诉。因此，由公司集团的人力资源部门管理、供雇员使用的机制就属于业务层面的申诉机制，就像采矿场的社区联络处、工厂管理层记录工作场所安全问题的系统或社交媒体公司投诉滥用在线内容的程序一样。“业务层面的申诉机制”一词也可指为应对工商企业价值链中发生的人权问题而建立的机制，可能涵盖与企业采购商品的设施(如工厂或农场)有关的影响。

业务层面申诉机制的规模和复杂程度取决于相关公司可能造成的影响程度。这些机制要发挥效力，其性质不必繁琐，其部分或全部职能可外包给其他公司或实体，或与之分担，如行业协会、多利益攸关者倡议或其他相关利益攸关者。在职能被分担或外包的情况下，重要的是，相关外部各方能够充分接触公司管理层，并获得必要的支持和资源，以便迅速解决申诉，及时作出补救，并将从该机制中吸取的经验教训纳入公司的人权尽责流程(见问题49)。

插文9: 举报渠道是业务层面的申诉机制吗？

业务层面的申诉机制是人们(无论是相关企业内部还是外部的人员)对企业可能涉及的负面人权影响提出关切并寻求补救的一个渠道。诉诸这些机制的人可能是直接受影响者，也可能是代表他人提出关切者(如民间社会组织、人权维护者或举报人)。

另一方面，举报制度通常是为了让人们能够对违反法律(例如涉及欺诈或腐败)、公司政策(特别是在道德问题上)或公司行为准则规定的行为提出关切。虽然这些体系可以在实践中提供补救伤害的方法，但主要是为了识别可能给企业带来法律、声誉或商业风险的问题。

根据其设计和范围，举报制度有可能被视为一种业务层面的申诉机制。然而，举报制度本身可能不足以满足原则29中关于人权申诉得到直接补救的期望。下列举报制度尤其如此：

- 只对少数人开放(如公司的直接雇员)
- 主要作为公司的风险管理工具，而不是为了获取可能出现的负面人权影响的早期预警并迅速有效地予以补救
- 旨在与公司政策和行为准则保持一致，而不是应对通过人权尽责程序发现的突出人权风险
- 没有提供一个清晰可识别或现实可行的途径来补救企业相关人权伤害。

不过，对于正在考虑如何制定和实施有效的业务层面申诉机制的公司来说，举报制度可以作为一个有益的起点。例如，可以借鉴公司在内部举报制度方面的经验，为更多样化的问题和利益攸关方群体设计有效的业务层面申诉机制。

问题43. 业务层面的申诉机制应向谁开放？

这个问题的答案取决于工商企业的实际和潜在人权影响的性质。无论采用何种形式的业务层面申诉机制，其目标都应是确保人权受到(或可能受到)不利影响的任何人都有一个可信赖的渠道，直接向工商企业提出申诉。

实现这一目标的最佳方式，包括所需机制的数量和范围，将因情况而异。在某些情况下，建立一个或多个专门的申诉机制可能更为有利，这些机制是专门为特定的预定义群体设计，例如当地社区或土著群体的成员、公司雇员，或在公司开展面向消费者的商业活动的情况下为消费者和终端用户设计的(见问题42)。其他机制可能面向更广泛的利益攸关方，甚至可能面向广大公众。

如果业务层面的申诉机制是为特定利益攸关者群体设计的，则必须确保该机制的运作方式使这些群体的所有成员都可以便捷使用。这意味着应采取措施，确保妇女、土著人民或移民工人等可能处于弱势或边缘化风险的群体中的个人不会因为程序要求或沟通模式没有考虑到其情况或需求等原因而处于不利地位或被排斥在外(见问题63和插文13-15)。如果需要确定优先次序，公司应首先确保那些最有可能受到严重或无法弥补伤害的人能够很好地利用适当的业务层面申诉机制(或互补机制的组合)。

问题44. 业务层面申诉机制应能够解决哪些问题？

鉴于最终目标是确保所有受影响或可能受影响的利益攸关者都有提出申诉的渠道(见问题43)，这一问题的答案取决于工商企业涉及或可能涉及的负面人权影响的类型，以及在多大程度上可以通过业务层面的申诉机制解决这些影响。

有些机制可能已制定专门的流程，以处理涉及特定风险的不利影响的申诉，例如污染物泄漏到水道中或雇员受伤。采取这种针对具体问题的方法的风险在于，当出现较难预见的影响时，可能缺乏明确的处理流程。因此，通常更可取的做法是设立商定的流程，对任何业务领域产生的负面人权影响进行补救，即使这需要多种不同类型的流程。例如，可以为直接雇员可能面临的问题建立一种流程，为受业务运营影响的其他社群面临的问题建立另一种流程。在某些情况下，针对具体、突出的问题建立申诉机制可能是有益的。然而，为了实现业务层面申诉机制的预期效益，这样的机制应可(单独或集体)用于处理公司业务可能产生的各种影响。

为了充分发挥效力，申诉机制不应仅限于处理据称违反人权或其他具体标准的申诉。这种限制会将一系列关切排除在外，这些关切若被忽视，可能会损害人权，甚至导致抗议或暴力行动，而这反过来又可能增加侵犯人权的风险。例如，社区如果发现企业一直忽视对噪音、粉尘或工作机会的关切，就可能会觉得只有采取行动干扰企业的运营，才能引起企业的注意，这有可能导致肢体冲突，甚至危及生命。如上所述，与其他类型的申诉机制相比，业务层面申诉机制的潜在优势之一是能够在问题升级之前的早期阶段发现和解决问题。此类机制可受理广泛问题，所以也可以帮助公司了解更广泛的人权状况，并应对系统性问题。

一个机制将明显无理取闹的申诉排除在外是合理的，但在断定某项申诉属于这种相对罕见的类别之前应十分谨慎。看似无理取闹的申诉可能掩盖着其他真正的关切，如潜在的人权影响或企业面临的更大风险。默认的做法应该是在第一时间认真对待每一项申诉。

问题45. 企业何时可“参与”业务层面的申诉机制？

第29条原则为企业提供了选择权，决定是建立有效的业务层面申诉机制，还是参与现有的机制。这种灵活性非常重要，原因有几个。首先，这考虑到许多公司(特别是较小的公司)可能没有资源建立有效的业务层面申诉机制或在内部管理这些机制。其次，这提供了一种可能性，即参与业务层面的申诉机制(也许与其他公司合作，或参与由第三方运作的外部机制)可能为使申诉得到及时处理和直接补救提供最佳前景。

大型企业和存在重大人权风险的企业往往会选择建立自己的业务层面申诉机制，而且在很多情况下，这样做是明智的。然而，任何类型和规模的企业都可能发现，从获得补救的角度来看，参与其他外部机制比自己建立机制解决自身负面人权影响引起的申诉更为有利。当同一负面人权影响可能涉及一群企业时(例如，几家公司从同一家工厂采购商品)，多个企业参与的机制可以提供特别的好处。

当工商企业参与外部申诉机制时，它们不会因为这种安排而将任何尊重人权的公司责任外包出去。这包括当它们发现自己造成或助长了负面人权影响时，有责任提供或合作提供补救(见原则22和人权高专办的《尊重人权的公司责任：解释性指南》)。

可能的“参与”情况和结构示例

参与业务层面的申诉机制可能有益的情况包括：

- 受影响的利益攸关者可能更愿意简单地与单一机制打交道，而不是在许多重叠的机制之间应对
- 当涉及多家公司时，需要采取协调一致的应对措施，以提供有效的补救
- 参与具有独立监督的外部机制可以为利益攸关者提供更强的合法性和可信度
- 特别需要专业知识或当地知识，而相关公司无法轻易获得
- 与其他公司的协调可以增强影响力，从而更有可能为受影响的利益攸关者提供有效的补救
- 通过合作有机会避免重复工作并降低成本
- 有机会进行同行学习，可帮助公司更好地识别和分析自身如何牵涉进负面人权影响以及特定问题的根本因素
- 合作有可能解决更广泛的结构性问题。

正如参与外部机制的原因有很多一样，也有许多不同的结构可以使这种参与正式化。根据具体情况和背景，公司可以选择的方案包括：

- 与志同道合的公司和值得信赖的当地专家合作，为特定地点或一系列业务制定单一的通用机制

- 为由外部专家或机构(如多利益攸关者倡议或民间社会组织)或工人或工会管理的机制提供支持
- 积极主动地与当地社区开展建设性合作，建立并维护社区驱动的申诉机制。

公司将需要仔细评估这些选项，以便决定对人权相关申诉进行补救的最佳安排。参与外部机制的机会可能会引发一系列需要考虑的法律、商业、实际和其他问题，如下文插文10进一步强调的那样。非司法申诉机制的有效性标准为评估不同类型申诉机制(或申诉机制的组合)的利弊和查明可能存在的缺陷或差距提供了一个强有力的框架(见问题57-69)。

插文10: 参与业务层面的申诉机制：应提出的问题

通过上述讨论，我们了解了为使人权相关申诉得到及时处理和直接补救，什么情况下参与业务层面的申诉机制具有优势。在决定是否以及如何与他方合作时，通常需要考虑一些重要问题。根据相关环境和机制，这些问题可能包括：

基础和入门问题

- 该机制的资金、资源、人员和管理如何？
- 加入需要多少成本？
- 加入的先决条件是什么？

质量和绩效问题

- 该机制是否有效(见问题57-69)?
- 如何维持标准(例如关于道德问题的标准)?

法律、商业和声誉问题

- 由谁来决定其他参与者?
- 其他企业参与者是否会遵守所作出的决定?
- 如何处理不合规的企业参与者?
- 对可能的合作类型是否有任何法律限制?
- 如何保护机密信息或商业敏感信息?

问题46. 业务层面的申诉机制可提供哪些补救?

业务层面的申诉机制在其审议的人权问题类型和处理这些问题的权力方面差异很大。因此，此类机制可能提供的补救结果的种类取决于相关机制。

如《指导原则》所述，业务层面的机制通常应侧重于通过对话达成商定的解决方案，以此作为处理和解决申诉的手段(见问题69)。这种灵活的做法增加了在不同情况下获得针对性补救办法的可能性(见插文1和问题47)。有些业务层面申诉程序的补救结果包括承认错误、道歉、签订关于停止某些做法的协议、采取纠正行动(如复职被解雇的工人)、提供经济补偿、制定社会方案和其他形式的非经济补偿。

作为非国家程序的结果，业务层面申诉机制的补救结果可能不具有法律约束力。然而，根据管辖权和程序，可以通过具有约束力的合同将一些补救办法正式化，必要时可通过法院强制执行。

问题47. 业务层面申诉机制提供的补救与《指导原则》中提到的其他类型机制提供的补救有何不同？

对受影响的利益攸关方而言，有效的业务层面申诉机制(见问题57-69)有时比国家机制更具优势，包括在程序的处理速度和成本方面。作为可能最接近相关商业运营的机制，它们可能有最佳途径获取解决问题所需的技术和管理见解与专业知识，从而找到有效且持久的解决方案。由于业务层面的机制通常依靠基于对话和解决问题的方法来解决申诉，这些机制的补救结果有时可能比更正式的国家程序更具创造性，也更适合受害者的需求。此外，鉴于人权尽责与申诉机制程序之间的联系(见问题49)，此类机制可有助于提供有针对性的预防措施。

然而，有许多事情是业务层面的申诉机制无法做到的，而国家机制可以做到。例如，业务层面的申诉机制不能施加刑事处罚。如果提出的申诉表明存在系统性问题，只能通过监管改革来解决，那么此类机制的作用也有限。国家申诉程序通常更加公开和透明，因此可以产生显著的威慑效果。此外，业务层面的申诉机制程序的结果往往在有关各方之间保密，而且很少具有法律约束力，因其往往基于公司的自愿承诺。另一方面，通过司法程序获得的补救更有可能在法律上得到执行。

问题48. 在业务层面申诉机制的制定和运作中，应如何考虑到工会和其他工人组织的工作？

工会和其他相关工人组织是公司的关键利益攸关者。在工厂、行业、国家和全球层面，如果存在这些组织，它们在设计和实施业务层面申诉机制中的积极参与，必定是这些机制可信度和合法性的关键。

原则29明确指出，业务层面的申诉机制“不应当用来削弱合法工会在解决劳资争端方面的作用”。这意味着公司应：

- 承认并尊重所有工人组建和加入自己选择的组织的权利，工人无需事先获得授权或担心遭到报复
- 在设计机制时与工会和/或其他工人组织的代表密切合作，特别是决定该机制将审议的申诉类型以及在实践中的运作方式，包括工会和其他工人代表在申诉程序中的作用
- 让工会和其他工人代表参与管理和不断改进相关机制，特别是那些审议劳资争端的机制
- 在相关个案中，例如在确定适当补救时，利用企业、部门、国家和/或国际工会的专业知识。

问题49. 业务层面的申诉机制与人权尽责有何关系？

业务层面的申诉机制所提供的好处不仅仅是迅速和及早解决与人权有关的申诉(见问题40)。有效的申诉机制是公司了解人权相关风险的宝贵信息来源，包括在初步人权尽责范围界定工作中可能没有强调的新出现的风险。如果人权状况的影响超出了最初提出申诉者的关切范围，并可能成为法律、商业或声誉风险的来源，此类机制可能会指出这种人权情况。这些机制提供

了一个现成的平台，可以与受影响的利益攸关者进行对话，讨论公司的活动如何对其产生影响，以及最有可能解决所提出问题的补救类型。此外，设计良好的机制有助于加强社区关系以及增进利益攸关者的信任(见问题69)。

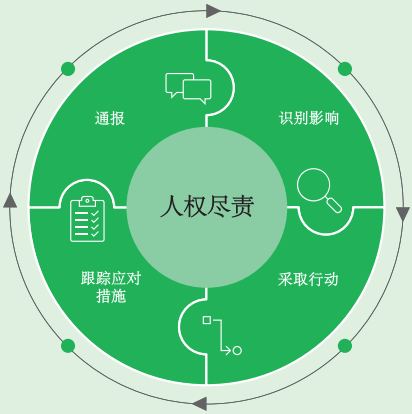
因此，业务层面的申诉机制在多个方面与人权尽责相关：

- 作为与利益攸关者持续接触的平台
- 作为确定和评估公司所涉负面人权影响的手段
- 作为解决此类影响(或确定解决此类影响的战略)的手段
- 作为数据来源，用于跟踪公司预防和缓解人权相关风险工作的有效性
- 作为一种信息来源，可用于更广泛地提高人权尽责的质量，从而提高公司预防和缓解人权相关风险工作的有效性(见问题68)。

插文11: 什么是人权尽责？

“人权尽责”指的是一个持续的过程，旨在识别和处理公司在其运营和产品中以及在其价值链中产生的人权影响。《指导原则》为企业概述了四个关键步骤：

1. 识别和评估其可能涉及的任何实际或潜在的负面人权影响
2. 将调查结果纳入内部职能和流程，并采取适当行动防止和缓解此类影响
3. 跟踪应对措施的有效性
4. 通报其如何应对人权影响。



换言之，人权尽责有助于公司了解并展示其在实践中如何尊重人权。人权尽责应包括对内部程序和系统的评估，以及与可能受其业务影响的群体的外部接触。由于业务、背景和影响可能会发生变化，公司应定期重新评估其对所有人权的潜在或实际影响，作为其人权尽责的一部分。

关于人权尽责的更多信息，见人权高专办《尊重人权的公司责任：解释性指南》。

人权尽责有助于确定公司可能需要建立或参与的业务层面申诉机制的类型，以确保公司能够履行其尊重人权的责任。至少应为那些最有可能遭受严重或无法弥补伤害的人建立业务层面的申诉机制(见问题43)，而且这些机制应对公司突出的人权风险作出反应(见问题44)。因此，人权尽责进程的结果可以显示哪些方面可能最需要业务层面的申诉机制。然而，公司应铭记，业务层面的申诉机制如果职权范围较为有限，或面向的群体范围受到限制，则在充分收集信息方面可能会遇到更多困难，从健全的人权风险管理的角度来看，这将意味着错失机会。一般而言，申诉机制越灵活(例如在利用申诉机制的人员范围以及利

用申诉机制的原因方面)，就越有可能成为健全的人权尽责体系的关键要素。

强制性人权尽责制度有助于加强有效的业务层面申诉机制对更广泛的人权风险管理体系作出的重要贡献。出于上述所有原因，建立或参与有效的业务层面申诉机制是遵守相关法律的一个重要方面，无论相关制度是否明确要求建立此类机制。

问题50. 业务层面的申诉机制如何与其他类型机制结合起来发挥作用？

虽然业务层面的申诉机制有时可以独自对人权伤害提供有效补救(见问题38)，但它们可以通过认识和利用其自身任务与其他类型机制(包括国家机制)的任务之间可能存在的协同作用来加强自身影响。例如，在公司内部的申诉过程中，可能会出现指控，表明存在监管不合规或犯罪行为。在这种情况下，该机制收集的信息可能对一系列国家程序具有价值，在某些情况下，向有关当局披露信息可能是一项法律要求。

公司之间的合作，例如通过行业、多利益攸关者或其他合作倡议(见问题45)，可以提升业务层面申诉机制的有效性，例如通过将申诉从此类机制升级至其他方案。从一个非国家机制转介或升级到另一个非国家机制的可能性，可以促进多种机制的改进，办法是通过建立机制“共同体”的概念，让这些机制相互协作(详见插文6中关于“补救生态系统”方法的讨论)。

行业和多利益攸关者倡议(见问题51-56)可以帮助提高公司内部申诉机制的有效性，方法是将建立有效的业务层面申诉机制作为加入或参与该倡议的一个条件，例如通过签署行为准则。这样，公司未能建立或参与有效的申诉机制本身就可能成为向另

一机制提出申诉的依据。业务层面的申诉机制和国家申诉机制之间也可能存在这种动态关系。例如，《经合组织跨国企业负责任商业行为准则》下的负责任商业行为国家联络点建议公司采取措施，建立业务层面申诉机制或提高其有效性。

无论业务层面的申诉机制是如何设计的，也无论它们与其他机制的关系和动态如何，重要的是，受影响的利益攸关者要保持灵活性，通过不同的机制寻求不同的补救，或许可以结合多个机制，作为最能满足其需求的补救战略的一部分。由于这些原因，绝不应要求通过业务层面的申诉机制寻求补救的人放弃在其他地方寻求补救的权利，以此作为进入或参与申诉程序的条件。

插文12: 在业务层面的申诉机制中使用法律弃权书

有些情况下，通过业务层面的申诉机制寻求伤害补救的人被要求签署一份“法律弃权书”，禁止这些人从包括法院在内的其他补救机制寻求伤害补救。

这种做法不太可能符合《指导原则》规定的公司尊重人权的责任。原则29的评论中明确指出，业务层面的申诉机制不应排除诉诸司法或其他非司法申诉机制的机会。

要求签署法律弃权书在多个方面阻碍了获得补救。在业务层面的申诉机制本身无法提供有效补救的情况下，受企业相关人权伤害影响的人可能需要利用各种机制，以获得满足其需求的补救。要求签署法律弃权书会限制这些人这样做的灵活性，从而可能对补救构成严重阻碍。即使业务层面的申诉机制有可能在具体案件中提供有效补救，受影响的利益攸关方如果对程序或结果不满，仍应能够采取进一步行动(包括诉诸法院)。在问责和补救项目提出的指导意

见中，人权高专办采取的立场是，非国家申诉机制绝不应要求任何人放弃利用替代申诉机制(无论是国家或非国家申诉机制)寻求补救的权利，以此作为加入或参与该机制的条件。在使用弃权书的情况下，应尽可能对其进行狭义解读，在任何情况下都不应排除刑事诉讼或阻止受害者参与任何刑事案件。

原则30: 行业、多利益攸关者和其他基于尊重人权相关标准的合作举措应确保建立有效的申诉机制。

问题51. 这一点为何重要？

行业、多利益攸关者和其他合作倡议在解决企业相关人权伤害的补救生态系统中发挥着重要作用(见插文6)。在许多司法管辖区，针对采掘业、林业、渔业、服装业和纺织业等行业的人权伤害，积极采用了针对具体部门的倡议。公司往往承诺遵守某些与人权有关的标准，作为参与某项倡议的条件，有时还被要求签署行为准则。建立适当和有效的申诉机制，以处理关于不遵守这些标准的申诉，对这些倡议的公信力非常重要。与此类倡议相关的机制可提供更多渠道，使人们能够提出申诉并寻求伤害补救，从而有可能促进为企业相关人权伤害获得补救。

问题52. 行业、多利益攸关者和其他基于尊重人权相关标准的合作倡议有哪些？

行业、多利益攸关者和其他合作倡议在下列情况下可被称为“基于”人权相关标准：

- 具有包含人权相关目标的任务
- 颁布符合国际公认人权的公司标准，和/或
- 将与人权有关的标准纳入其自身的政策和程序(例如关于与利益攸关者的接触和就伤害获得有效补救的权利)。

这类倡议可能涉及许多不同的行为体，如国家、民间社会组织和工会以及工商企业本身。它们可以涉及多个管辖区的活动，也可以侧重于解决某个地区或国家的具体问题，或者两者兼而

有之。这些倡议可能是专门为解决人权问题而确立的，也可能涵盖更广泛的问题和关切，而推进与人权有关的目标就是其中之一。然而，所有这些倡议的共同之处在于，参与者都承诺维护某些人权标准。

这类倡议可通过多种不同方式帮助促进企业尊重人权。例如，基于成员资格的倡议可能要求成员采纳某些源于人权标准的原则，或同意遵守纳入这些标准的行为准则。基于认证的倡议可能会要求获得认证的公司接受外部对其人权表现的检查或审计，以维持其认证。公司与工会之间的全球框架协议可能要求在公司的全球运营中尊重某些劳工权利，不论这些权利在个别国家是否受到保护。其他倡议可能依赖于上述几种办法的组合。

问题53. 确保建立有效的申诉机制意味着什么？

行业、多利益攸关者和其他促进人权相关承诺的合作倡议应确保“建立”某种有效的申诉机制，至少能够解决关于这些承诺是否得到履行的关切。确保建立有效的申诉机制并不一定意味着这些机制必须设在倡议本身之内，尽管这也是一种可能性。与行业、多方利益攸关方和其他合作倡议相关的有效申诉机制也可以设在倡议的个人成员或支持者层面。此外，此类机制可以外包给其他独立机构。无论建立何种机制，都应符合原则31规定的有效性标准(见问题57-68)。

问题54. 此类申诉机制应能够解决哪些问题？

与行业、多利益攸关者和其他合作举措相关的申诉机制应能够解决哪些问题，取决于相关举措的范围和活动，以及所涉及的人权承诺。此类申诉机制可以解决的问题范围相当广泛。其任

务和权力通常反映了参与者所作的承诺，例如，以行为守则的形式、通过一系列原则、认证体系或协定来保护特定利益攸关群体的权利。这些机制至少应该可供受影响的利益攸关者或其代表使用，使其能够在认为相关举措所推动的承诺未得到履行时提出关切。

问题55. 此类申诉机制可提供哪些补救？

行业、多利益攸关者和其他合作举措在具体案例中能够提供补救的程度以及可能提供的实质性补救办法的类型，取决于相关机制的目标、任务、权力和有效性。

对于以遵守人权相关标准作为企业成员资格条件的体系，如果通过申诉程序确定存在不合规行为，可采用的补救办法包括取消成员资格和从体系中除名、对继续保留成员资格施加条件(例如终止某些商业关系或公开道歉)、发布不合规声明以及主要调查结果，或要求与利益攸关者协商制定并实施纠正性补救计划(该计划将由相关举措进行审查并进行后续监督)。

对于为企业提供认证或道德标志的举措，补救办法还可以包括取消认证或授权，禁止企业在产品上展示该标志，或暂停授权，直至采取纠正行动。虽然此类举措的机制通常不会对企业处以罚款或要求其支付经济赔偿，但这并不妨碍企业同意作为商定解决方案的一部分，提供赔偿。

加入某一体系(或认证)的一项条件可能是，在发生申诉时，企业必须接受调解等基于对话的程序，通过这种程序，可以获得各种量身定制、有针对性的补救办法。更严格的问责模式可能要求企业接受正式的争议解决程序，并受其结果的法律约束。这些程序的形式可能包括从借鉴调解技术的程序到仲裁等裁决

程序不等。在必须获得具有法律约束力的结果时，例如被非法解雇的员工需要立即复职，则倾向于采用仲裁。

问题56. 这些申诉机制与人权尽责有何关系？

与行业、多利益攸关者和其他合作举措相关的申诉机制可以提供有价值的信息，有助于塑造和指导在特定申诉中所涉企业的人权尽责流程，也有助于影响该体系中更广泛的成员及其他相关方。申诉程序中提出的指控以及申诉结束时得出的关键结论有助于识别新的或正在出现的风险，并明确现有的人权尽责方法和实践中的不足。此类申诉程序中产生的指控、见解和调查结果也有助于识别与特定部门、价值链或运营环境相关的更广泛、更系统性的风险。此外，它们还可以为企业之间就风险及其应对方法开展同行学习和知识共享提供重要基础。

七. 非司法申诉机制的有效性标准

原则31: 为确保其有效性，国家或非国家非司法申诉机制应合法、可获得、可预测、平等、透明、权利兼容，并成为持续的学习来源。业务层面的机制也应立足参与和对话。

问题57. 这一点为何重要？

《指导原则》多次提到有效性的重要性，这是评估非司法申诉机制表现和影响的基准。对于国家而言，确保其机制有效是履行保护义务的重要组成部分。同样，未能建立或参与有效申诉机制的企业不能声称履行了《指导原则》规定的尊重人权的企业责任。

无效机制不仅浪费了制定和管理机制的人员的时间和资源，也浪费了那些希望利用机制提出申诉和寻求补救的人员的时间和资源。无效机制会提高权利持有人的期望，但无法满足这些期望，这会加剧其不满情绪，并导致这些人员进一步丧失权能和尊严。对于企业而言，无效的业务层面申诉机制将无法成为利益攸关者对现有和新出现的人权风险以及应对此类风险的努力是否成功的反馈来源，不利于健全的风险管理(见问题40和49)。

然而，有效性是一个难以界定的概念。原则31提供了一套具有权威性且全球适用的标准，用于评估任何类型的非司法机制的有效性。这些有效性标准涉及补救的实质性和程序性方面(见问题10和67及插文1)，已经以软法和具有法律约束力的形式成为众多国际、区域和国内框架的基础，用于评估各种机制的有效

性。这些标准也被全球许多基准组织用于评估不同类型机制的表现并对其进行排名。在问责和补救项目过程中，人权高专办提供了关于各类机构和企业如何在实践中遵循有效性标准的指导意见。

问题58. 这些标准适用于哪些机制？

原则31规定的有效性标准适用于国家和非国家非司法机制。这些标准适用于原则27-30中提到的所有类型的机制(见问题27、35、42和53)。前七项有效性标准适用于所有与工商企业尊重人权相关的非司法申诉机制。

第八项标准专门适用于业务层面的机制，要求此类机制立足接触和对话。之所以纳入该标准，部分原因是认识到企业若既是投诉对象，又单方面决定投诉结果，则不具有正当性。有效性的第八项标准还强调了与受影响的利益攸关群体进行接触的重要性，以确保此类机制符合其需求，并确保这些利益攸关者能够切实使用这些机制。虽然该标准专门针对业务层面的申诉机制，但其他类型的非司法机制若满足该标准，也可以提高有效性。

问题59. 为何选择这些标准？

原则31中列出的标准是通过广泛的实地研究、协商和测试过程制定的。在《指导原则》的制定过程中，开展了试点项目，以测试一套初始标准的效果，之后对有效性标准进行了修订，以更好地考虑实际运作情况(见A/HRC/17/31/Add.1)。

这些标准共同构成了一个坚实的评估框架基础，可对各类申诉机制开展全面的有效性评估，适用于任何行业或业务环境(见问题61)。

问题60. 一项机制是否需要满足每项标准才能被视为有效？

有效性标准需以整体方式应用。这些标准相互关联、相辅相成，忽视或遗漏任一标准都可能影响机制满足其他标准的能力，从而降低整体有效性。例如，一项机制在与利益攸关者和公众互动时的透明程度如何，显然会影响其可获得性和可预测性。同样，一项确保运作过程可预测且公平的机制更有可能获得信任，从而被认为具有合法性。

因此，在设计、评估和修订非司法申诉机制时，应考虑所有标准(见问题61)。尽管在实际操作中满足这些标准的方式可能有所不同(例如，取决于行业或目标用户)，但非司法申诉机制的运作方应努力满足所有标准，而不是只选择那些看起来最容易达到的标准。

问题61. 如何评估申诉机制的有效性？

原则31中规定的有效性标准为评估申诉机制的实际表现提供了明确的出发点，特别是评估该机制能否成为迅速、成功解决与人权相关的申诉并提供有效补救的途径。然而，必须记住，有效性标准本身并不是一个黄金标准，也不是申诉机制应该追求的最高目标，而是一个通过经验和教训建立起来的基本框架。换句话说，它们应是底线，而不是上限。

自2011年核可《指导原则》以来，各组织开发了许多工具，展示了如何以有效性标准为基础进行详细的绩效评估。

人权高专办在问责和补救项目中发布的指导意见提出了一系列建议，说明不同类型的申诉机制如何在各种运行环境中实际满足每一项有效性标准。这些建议可以以各种方式整合到评估框架中，可作为用于绩效跟踪的定量和定性指标的基础。关于在具体情况下实施这些标准的最佳路径，可以咨询一系列其他来源，例如政府、行业协会、民间社会组织、人权维护者或工会提供的资源。

无论使用何种评估工具和方法，利益攸关者对机制在每一项有效性标准下的表现的反馈，无论是一般情况还是具体案例，都是至关重要的。例如，如果没有与利益攸关者有意义的接触，就很难充分理解和消除人们在利用机制方面面临的障碍(见问题63)。有意义的接触也是确保结果和补救办法有效、在文化上适当并对性别问题有敏感认识的必要条件(见问题67)。

问题62. 申诉机制的合法性意味着什么？

根据原则31中的界定，合法性意味着该机制值得支持，没有任何客观理由质疑其存在和任务。合法的机制能在利益攸关者中建立权威性、获得尊重并赢得信任。

不同的利益攸关者对特定机制应具备哪些特征才能被视为合法可能持有不同的观点，这取决于这些利益攸关者的特定经历和需求。然而，在很多情况下，申诉机制可以采取一些措施来提高在利益攸关者眼中的合法性。例如，当参与制定和运行申诉机制的人员做到以下几点时，申诉机制更有可能被视为合法：

- 在设计、评估和修订机制时征求并考虑权利持有人的意见
- 确保机制能够保持足够的独立性，不受可能成为申诉对象的实体活动的影响
- 采取措施，尽量减少利益冲突的风险，并对利益冲突作出回应
- 在适当情况下，允许将争议解决和决策权委托给独立的第三方
- 主动向权利持有人宣传该机制能够提供什么、不能提供什么，如何运作，以及防止报复的政策
- 确保工作人员性别均等，并采取对性别问题具有敏感认识的办法(见插文13)
- 确保工作人员具备履行职责所需的资质。

赋予和增强合法性所需的特征可能因机制是国家机制还是非国家机制而有所不同。对于国家机制而言，避免腐败和不当政治干涉，并拥有立法授权，可能是建立和维持合法性的重要因素。另一方面，非国家申诉机制可能需要以其他方式证明其公正性和良好管理，例如通过适当的内部政策和健全的监督体系来实现。

插文13: 采取对性别问题具有敏感认识的办法

申诉机制的制定者和操作者需要意识到可能影响其决策的与性别有关的各种有意识和无意识偏见的来源，应该做好准备，应对这些偏见可能无意中导致对人们，特别是妇女、女童、非二元性别者和LGBTI+人士的歧视或不利影响。[7]

[7] LGBTI+是一个首字母缩略词，代表女同性恋(Lesbian)、男同性恋(Gay)、双性恋(Bisexual)、跨性别者(Transgender)和间性者(Intersex)。加号代表具有各种不同性取向、性别认同、性别表达和/或性特征，并使用其他术语表达自我认同的人群。更多信息见人权高专办，《生而自由、一律平等：国际人权法中的性取向、性别认同和性别特征》(纽约和日内瓦，2019年)。

如果在设计和管理申诉机制时不关注现实生活，或者不关注人们可能经历的多重和交叉形式歧视，可能会对人们信任和利用此类机制的程度产生深远影响。根据具体情况，可能需要特别关注的问题包括：

- 受影响的利益攸关者与机制之间的沟通方式(例如，妇女是否与男子一样能够获得和熟练掌握通信技术？)
- 参与模式(是否存在妇女、女童、非二元性别者或LGBTI+人士可能因为性别成见、歧视性法律或对文化规范的解释等原因而无法充分参与或信任的参与和讨论环境？)
- 是否需要本人到场出席听证会，以及听证会的具体时间安排(要求在一天的某些时段到场是否会将无法请假或因性别成见而承担照顾责任的妇女或其他群体排除在外？)
- 使用该机制的妇女、女童、非二元性别者和LGBTI+人士可能遭受报复和污名化的风险及其可能采取的具体形式(例如性暴力或性别暴力、骚扰或威胁、指责受害者的言论或社会边缘化)，以及报复行为产生的社会和经济后果的差异(就妇女而言，这些后果可能特别持久和严重)
- 申诉程序的结果在多大程度上能够满足妇女、女童、非二元性别者和LGBTI+人士的需求
- 可受理申诉的属事范围、举证标准和所需证据类型
- 确保申诉机制和补救措施不以性别成见为基础，也不会强化性别成见，包括与妇女、男子和非二元性别者相关的成见。

如果申诉机制未采用对性别问题具有敏感认识的方法来指导其设计并评估其表现(无论是一般情况还是具体案例)，则难以符合有效性标准；而如果机制的制定者和操作者采取对性别问题有敏感认识的方法，则可以确定可能需要进行的调整，以确保申诉机制：

- 能够被所有人信任，无论其性别(即机制是合法的)
- 在谁能够使用机制方面，不会直接或间接地基于性别进行歧视(即机制是可获得的)
- 以能够实现实质性平等的方式运作(即机制是公平的)
- 能够考虑到妇女、男子、非二元性别者和LGBTI+人士在遭受伤害和获得补救方面的差异，并考虑可能需要采取哪些措施，以确保补救办法能够改善对所有人权的享有(即权利兼容)。

对性别问题有敏感认识的申诉机制的制定和运作方法的出发点，是与受影响(或可能受影响)的妇女、女童、非二元性别者和LGBTI+人士进行有意义的接触(另见插文15)。

工商业与人权工作组在2019年的一份报告(A/HRC/41/43)中进一步探讨了《工商企业与人权指导原则》中的性别层面。此外，关于消除对男女同性恋、双性恋、跨性别者和间性者歧视的企业行为标准为企业如何使其政策和做法符合LGBTI+人士的国际人权标准提供了具体指导。

问题63. 申诉机制的可获得性意味着什么？

如果可能需要或希望使用该机制的群体符合以下条件，则认为该机制具有可获得性：

- 知道机制的存在、其目的以及机制如何能够提供帮助
- 知道如何使用该机制
- 可以方便接触并参与申诉程序。

在大多数情况下，确保机制的可获得性需要与相关利益攸关群体进行协调一致且有针对性的外联，尤其要关注那些最有可能受到相关商业活动不利影响的群体。所需的提高认识活动因具体情况而异，但可能包括：

- 面对面交流(例如会议和讨论小组)
- 教育课程(最好由权利持有人容易产生共鸣的人提供，如同行、工会代表或社区成员)
- 在该机制的目标用户可能看到的地方醒目张贴告示
- 分享信息，包括在线分享(例如通过网站、社交媒体、传单、报纸和其他媒体)
- 寻求相关民间社会组织(例如个案工作者)的帮助。

要确保机制的可获得性，还需要详细了解寻求申诉者可能遇到的障碍类型，以及为克服障碍采取的行动。这通常被称为申诉机制设计和运作的“用户友好”方法。如果受影响民众和社区没有进行有意义的接触，就不可能获得充分克服障碍所需的认识和知识水平。虽然可能需要的调整必然会因个案情况而异，但通常可以通过以下方式大幅提高可获得性：

- 使提出申诉和积极参与申诉程序变得简单便捷
- 尽量降低使用该机制的标准(资格标准)，并确保这些标准得到清晰传达
- 为使用该机制设定灵活的时间限制，至少应考虑到侵权行为显现或权利持有人了解该机制所需的时间
- 避免繁琐的申诉要求(例如，不要求申诉必须以法律或政策术语表述，也不要求指明具体受影响的人权)
- 尽量减少经济上的障碍
- 确保权利持有人能够以自己的语言参与
- 提供多种沟通渠道(例如，面对面交流、免费电话、电子邮件或普通邮件以及在线表格)
- 主动应对弱势或边缘化风险较高的人群所面临的障碍(例如人身安全、工作保障、参与成本、难以获得儿童保育、识字能力障碍或缺乏数字技能)
- 确保资源和服务以无障碍格式提供，并使用受影响(或可能受影响)的利益攸关者所使用的语言
- 提供一系列资源，帮助人们熟悉申诉程序并自信地参与其中，例如提交申诉的示范文本、模板、其他线下和线上资源(如指导手册和视频)、免费咨询和支助服务(如求助热线和指定的个案工作者)，以及适合儿童、识字困难者和残疾人使用的材料。

担心遭到报复是寻求对伤害进行有效补救的一个主要障碍，如果人们担心因提出关切而受到惩罚，就不太可能使用申诉机制。因此，申诉机制必须识别并解决针对权利持有人、与其相关的人员(如家庭成员或律师)以及与申诉处理程序相关的人员(如口译员或调解人)的报复风险(见插文14)。

插文14: 保护人们免遭报复风险

人们可能因为担心报复而不愿使用申诉机制。若未能充分认识并妥善应对此类风险，必将损害利益攸关者的信任(从而影响机制的“合法性”——见问题62)，并对人们使用申诉程序的意愿造成严重的心理和实际障碍(削弱其可获得性——见问题63)。不同群体可能面临不同类型或程度的风险，或可能以不同的方式遭受报复。处于弱势或边缘化处境(例如，由于贫困或缺乏个人自主权)可能会显著增加风险程度，影响个人在公平、知情和尊重的条件下参与申诉程序的程度(从而影响程序的“平等性”——见问题65)。

为应对报复风险，可以采取的实际行动包括：

- 公开采取对报复零容忍的立场，并积极宣传这一立场，作为提高对申诉机制认识的举措之一
- 确保申诉机制的工作人员具备识别和应对报复风险的必要专业知识
- 从一开始就与权利持有人和其他人接触，了解对遭受报复的潜在担忧，并就可以采取哪些步骤以保护自己及相关人员的个人安全提供建议
- 针对具体案例进行风险评估，并采取适当措施预防和缓解风险
- 确保在与企业价值链中各实体的合同安排中明确禁止报复行为
- 确保个人身份保密，并采取措施保持保密性(例如，对任何可能用于身份识别的信息进行编辑)

- 以汇总形式报告针对报复行为提出的任何关切以及任何已知的报复实例
- 以负责任的态度与执法机构、检察官和司法程序进行真诚合作。

问题64. 申诉机制的可预测性意味着什么？

一个可预测的机制应当具备清晰、公开的程序，并明确说明其程序、可能的结果以及监测结果落实情况的手段。可预测性意味着申诉机制的目的、运作方式、所能提供和不能提供的结果以及程序各阶段的预期进展都公开透明。这也意味着类似的事实情况会产生类似的结果，而不是任意或不一致的结果。可预测性不仅仅是对权利持有人的一种尊重，更是获得和维持利益攸关者信任与支持的基础。

尽管可预测机制的具体特征因情况而异，但通常包括以下方面：

- 公开发布机制政策和程序的明确信息
- 为处理申诉设定清晰且现实的时间表，并确保各方知晓并遵守
- 制定与其他机制及国家机构合作的明确政策，同时考虑到遭受报复的风险
- 对可实现的补救、补救的可执行性以及监测执行情况的程度进行合理的期望管理。

问题65. 申诉机制的平等性意味着什么？

平等性的概念在很大程度上以公正为基础。《指导原则》强调程序公正的重要性，即“有合理的途径获得信息、咨询意见和专门知识”，使受害方能够“在公正、知情和受尊重的条件下”参与申诉进程。如果未能充分关注受害方与涉事企业之间往往存在的不平衡(特别是权力和获取信息方面的不平衡)，可能会削弱机制公正运作的能力。公平的机制将积极采取措施，解决此类不平衡所产生的问题，使权利持有人能够公平、自信地参与申诉程序，具体措施包括：

- 提供适当的咨询、技术、财政和其他形式的支助(或将人们引导至外部支助资源)
- 对申诉程序进行适当的、对性别问题有敏感认识的调整，以满足可能受到伤害或创伤影响，或面临更高脆弱性或边缘化风险的群体的特殊需求。

为了增强机制公平运作的能力，还可以采取其他措施，包括：

- 允许当事方有第三方代表，并在整个申诉过程中自行决定代表人选
- 确保受影响的利益攸关者具有(并知晓)随时退出申诉程序的选择权
- 确保人们能够及时获取申诉机制掌握的与申诉相关的信息(如书面提交材料或其他相关证据)，并在作出重大决定之前给予各方就这些信息发表意见的平等机会
- 提供程序记录、结果和作出任何决定的原因
- 使当事方知道有权对决定提出异议，并向当事方提供易于理解的信息，说明如何提出异议，并给予充分时间提出异议。

问题66. 申诉机制的透明度意味着什么？

作为《指导原则》中衡量有效性的标准，透明度的概念包含两个层面：

- 当事方能够及时了解申诉进展的透明度
- 关于机制绩效的充分透明度，以建立对其有效性的信心，并满足公共利益。

第一个层面涉及具体案件的处理。在具体案件中，明确承诺对当事方保持透明度，将增强利益攸关者的信任(提供合法性——见问题62)并提高机制在后续案件中的可预测性(见问题64)，从而增强机制的整体有效性。可以通过以下方式实现对当事方的透明度：

- 确保申诉机制与当事方保持持续、积极的沟通，告知申诉程序中每一步骤的状态(包括定期更新，即使没有重大进展时也应保持更新)
- 在申诉程序的每个阶段，就后续步骤和可用方案分享信息。

第二个层面涉及对更广泛的受影响利益攸关者和广大公众的透明度。在这个意义上，透明度可被视为对其他有效性标准(特别是合法性和可预测性)的补充。

应谨慎考虑沟通的性质、形式和时间安排。例如，对于公司申诉机制而言，如果仅报告部分或高度汇总的信息(例如收到和解决的申诉数量的基本统计数据，而没有任何背景分析或是对趋势或经验教训的反思)，这可能会引起利益攸关者的合理质疑，即申诉机制是否反映了所涉公司履行尊重人权的企业责任的真正承诺。与此同时，披露申诉机制绩效时，必须考虑到受影响个人和社区遭受报复的风险(见插文14)。

出于公众利益考虑，可提高申诉机制透明度的披露实例包括：

- 收到的申诉数量、类型和性质
- 驳回的申诉数量以及驳回的依据
- 已结案的案件数量、结果、后续活动以及申诉程序的平均持续时间
- 利益攸关者的满意度
- 任何其他有助于公众理解机制绩效的数据

在许多情况下，此类信息(可采取统计数据、案例库或匿名案例研究的形式)可辅以进一步的趋势分析和拟采取的行动，以改善机制的运作或防止未来的伤害(见问题68)。信息披露应尽可能采用最易获取的形式，包括通过网站发布，并纳入定期报告体系。

问题67. 申诉机制的权利兼容意味着什么？

建立一个权利兼容的申诉机制，可确保无论申诉如何表述或涉及何种问题，申诉程序的结果和补救办法均符合国际公认的人权标准。值得注意的是，这一标准直接明确地关注补救程序的结果，即补救办法的实质性方面。

虽然可以归纳出某些在人权案件中可单独或共同构成有效补救的宽泛的补救类别(见插文1)，但补救结果的实际有效性取决于具体情境，并由受影响方主观判定。因此，不宜抽象地规定有效的实质性补救办法的要素。原则31中的有效性标准正是基于这一挑战而设计。然而，这并不意味着补救的实质性方面不如程序性方面重要。有效性的其他标准规定了往往影响申诉机制能否最终提供有效实质性补救的特点，而权利兼容这一标准则

为申诉程序的所有处理结果设定了最低要求：必须符合国际公认的人权。

确保结果的权利兼容性可能涉及复杂的工作。这既需要参照关于健康权、隐私权及家庭生活权等人权内容的相关指导意见，也需考量不同情境下如何平衡各项人权(例如，在不同利益攸关群体之间)。这意味着必须确保补救办法符合国际人权标准中关于平等和不歧视的规定，以及适用于特定群体的特殊规则，例如与土著人民相关的自由、事先和知情同意原则。

确保补救结果的权利兼容性还意味着在实施补救结果的安排中应考虑人权因素。否则，可能会加剧受影响群体的人权状况，例如加剧社区紧张关系(例如年轻人和老年人之间的紧张关系)或加剧现有不平等现象(例如男女之间的不平等)。权利兼容的机制可以预见并采取适当措施避免此类情况，从而确保达成可持续、尊重人权的解决方案。所有后续监测补救结果落实情况的安排都应进行人权分析。

为建立和加强权利兼容性，可采取的行动包括：

- 就所需的补救类型和提供方式征询受影响利益攸关者的意见
- 分析补救办法，确保它们充分、有效、及时、在文化上适当且对性别问题具有敏感认识，并在必要时进行调整
- 评估补救结果的实施方案，确保不会导致进一步伤害(例如，加剧社区紧张局势)
- 评估补救措施的有效性并解决任何不足之处
- 制定计划，解决补救结果未得到落实的问题。

问题68. 申诉机制被视为持续的学习来源意味着什么？

申诉机制应在两个主要方面成为持续的学习来源。首先，它应利用从申诉程序中汲取的经验教训来改进机制本身。收集关于机制表现的反馈意见有助于确定改进程序和实践的方法，从而持续提升有效性。在这方面，能够表明机制是持续学习来源的行动包括：

- 征求当事方对该机制使用体验的反馈，以及内部和外部利益攸关者对机制表现的反馈
- 跟踪和评估机制的管理、程序和结果的有效性
- 记录申诉发生的频率、模式和原因
- 基于上述信息，实施机制优化策略。

第二，申诉机制应成为持续的学习来源，通过从申诉程序中汲取经验教训，防止今后出现不利的人权影响。定期分析申诉发生的频率、模式和原因，有助于机制管理机构确定应修改的政策、程序或做法，以防止今后发生伤害。在这方面，能够表明机制是持续学习来源的行动包括：

- 通过以下方式促进和影响相关企业的人权尽责活动
  - 帮助确定与企业相关的负面人权影响的性质和模式，以及这些影响如何作用于不同群体
  - 影响并协助评估为应对这些影响而采取的适当行动
- 推动就可能助长或加剧人权损害的行业特定问题或系统性问题进行更广泛的讨论。

问题69. 业务层面的申诉机制立足参与和对话意味着什么？

该标准的第一个方面是参与，意味着应当就机制的设计和表现征询受影响和可能受影响的利益攸关者的意见。让这些群体参与机制的制定和改进过程，有助于确保机制满足其需求、确保这些人员在实践中使用该机制，并使各方在确保机制成功方面存在共同利益。能够表明机制立足于参与的行为包括：

- 与受影响(和可能受影响)的利益攸关者定期进行有意义的接触，了解其需求和期望，包括与机制运作相关的需求和期望(例如，所涵盖问题的范围、如何提交申诉以及沟通方式)
- 寻求关于当地背景以及机制如何促进申诉解决的专业意见
- 根据上述活动和其他反馈意见设计并改进机制。

该标准的第二个方面是对话，指用于解决申诉的方法。企业可以在自身可能涉及的负面人权影响方面充当自己的“法官和陪审团”，这种想法可能会影响机制的合法性(见问题62)。因此，立足对话的申诉解决方法对于业务层面的申诉机制尤为重要。以高压或对抗方式运作，或试图将解决方案强加于受影响的利益攸关者的业务层面申诉机制，通常不会被视为《指导原则》下的“有效”机制。要求此类机制立足于对话，强调了企业需要与受影响方共同努力，就根本问题和最佳解决方案达成共识。

有一些指标可以表明机制是否立足于对话，例如：

- 该机制依靠调解和共同解决问题的方式来处理申诉
- 该机制采用的方法能够探讨和质疑可能扭曲对问题识别和分析的潜在假设与文化偏见

- 该机制的工作人员接受过基于对话的申诉解决方法的培训，并紧跟调解方面的最佳做法发展
- 制定政策和程序，以确保在需要裁决或其他适当的情况下，申诉可移交合法、独立的第三方处理。

虽然《指导原则》特别要求业务层面的申诉机制应立足参与和对话，但其他类型的非司法申诉机制若满足此标准，也能获得重大益处。

插文15: 在此背景下，何为“与利益攸关者的有意义接触”？

内涵：与利益攸关者的有意义接触是一个与利益攸关者互动和对话的持续进程，听取、理解和回应其利益和关切。与利益攸关者，特别是那些已经提出或可能提出申诉的人群进行接触，对于了解人们所经历的风险和伤害类型、在寻求补救时面临的障碍以及在特定情况下可能认为有效的补救类型是必要的。与利益攸关者的有意义接触对于确保业务层面的申诉机制对可能使用该机制的群体有效至关重要，而其他类型的非司法机制也可通过与利益攸关者的接触来提升有效性。

主体：在此背景下，利益攸关者主要是指权利受到(或可能受到)商业活动不利影响的群体，以及其合法代表，如工会或其他工人组织。然而，其他利益攸关群体也可以在协助设计和评估机制方面发挥重要作用，以确保机制能够有效应对它们试图解决的人权伤害。一般而言，申诉机制应该尽量与以下群体协商：

- 直接受影响的利益攸关者及其合法代表：人权已经或可能受到企业不利影响的群体
- 可信代理方：个人或实体，如地方民间社会组织，具有与来自特定区域或背景的群体接触的丰富经验，能够积极代表其观点和最佳利益，并有效传达其关切
- 人权专家：能够提供与补救机制相关的特定知识或专长的个人。人权专家可以发挥重要作用，补充(但不能取代)与受影响利益攸关者的直接接触。

时机：与利益攸关者的有意义接触在补救过程的各个不同阶段都至关重要。研究表明，在申诉机制设计过程中与利益攸关者的接触的质量是利益攸关者是否愿意信任和使用该机制的最重要的决定因素。这一点对于评估机制表现并确定需要改进的领域(见问题61)也至关重要。

在个案中，与利益攸关者的有意义接触对于确定所需的补救形式、解决申诉者的关切并为所遭受的任何伤害提供补救，可以发挥重要作用。这种接触也是确保人们能够在公正平等的基础上受益于补救措施的必要条件(见插文13)。

方式：与利益攸关者的接触可以通过多种方式帮助确保申诉机制的有效性：

- 通过社区讨论、市民大会、调查和其他收集意见的方法，主动与直接受影响的利益攸关者接触
- 征求包括国家人权机构在内的相关公共机构的意见
- 在申诉程序结束时，请各当事方填写用户反馈问卷，并对使用过该机制的人员开展后续工作。

插文16: 其他资源

关于《工商企业与人权指导原则》中“获得补救”支柱的更多阅读材料和指导文件，请查阅人权高专办“关于问责和补救的资源”网页。



联合国
人权
高级专员办事处

联合国人权事务高级专员办事处

Palais des Nations
CH 1211 Geneva 10, Switzerland

+41 (0) 22 917 92 20
ohchr-infodesk@un.org
www.ohchr.org/zh

Printed at United Nations, Geneva
2405768 **(C)** – May 2026 – 518 – **HR/PUB/24/1**