



Die Serval Gebäudemanagement und Industrietechnik GmbH versteht sich als regionaler Anbieter markt- und kundenorientierter Dienstleistungen. Wir streben dabei an, den Kreis unserer zufriedenen Kunden kontinuierlich zu erweitern. Dazu bedarf es der strikten Beachtung einer Vielzahl von Rahmenbedingungen aus unterschiedlichsten Quellen. Dazu zählt auch die Achtung und Stärkung anerkannter Menschenrechte innerhalb unserer eigenen Organisation sowie im Blick auf das Management unserer Lieferketten. Unser Unternehmen erfüllt die Anforderungen, die sich aus dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) ergeben.

Ein wesentlicher Bestandteil dieses Gesetzes ist ein wirksames Hinweis- bzw. Beschwerdeverfahren, welches wir implementiert haben und dessen Umsetzung wie folgt handhaben:

Zweck?	-> Mitteilung von Hinweisen / Beschwerden gegenüber der Serval GmbH mit Bezug auf menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken und den Verdacht von Gesetzesverstößen (gem. § 2 LkSG) -> der Hinweis / die Beschwerde muss auf das eigene Handeln der Serval GmbH bzw. auf deren Lieferkette zurückzuführen sein
Durch wen möglich?	-> jede Person / Gruppe von Personen
Was?	-> vollständige Schilderung des Sachverhaltes, die uns deren zielgerichtete Bearbeitung ermöglicht -> Bezugnahme auf Fakten, wenn möglich -> Mitteilung eines gewünschten Zustandes nach Bearbeitung des Hinweises / der Beschwerde
Wie?	-> Online über unsere Firmenwebseite – Pkt. „Meldestelle gemäß HinSchG“ (meldestelle@serval-isp.de) -> schriftlich an unseren Firmensitz (gemäß Impressum auf unserer Firmenwebseite) -> eine anonymisierte Abgabe ist möglich
An wen?	-> unser bestellter Menschenrechtsbeauftragter Herr Alexander Lemmer -> alle Hinweise / Beschwerden sowie Rückschlüsse auf den Ersteller werden <u>streng vertraulich</u> behandelt

Verfahrensablauf:

- 1) Eingang der Beschwerde
- 2) Versand einer Eingangsbestätigung innerhalb von 7 Kalendertagen *
- 3) Bei Bedarf Besprechung des Hinweises / der Beschwerde mit dem Ersteller *
- 4) Klärung des Sachverhaltes und bei Feststellung von Verstößen unverzügliche Einleitung von Abhilfemaßnahmen
- 5) Abschlussinformation an den Ersteller grundsätzlich innerhalb von 3 Monaten nach erteilter Eingangsbestätigung *
- 6) Nachhalten der Umsetzung und Wirksamkeit der Abhilfemaßnahmen
- 7) Prüfung der Wirksamkeit dieses Verfahrensablaufs zusätzlich zur turnusmäßigen jährlichen Überprüfung

* sofern der Hinweis / die Beschwerde nicht anonym abgegeben wurde

Im konkreten Fall kann es möglich sein, dass die genannten Termine abweichen. Bei Erfordernis sind wir bestrebt, Zwischeninformationen an den Ersteller zu senden.