

HP-00256–Reporting Procedure for Complaints and Notices-CN

程序规则 投诉和举报程序 (以下简称举报程序)

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

Confidential level:[Confidential Level]

Page 1 of 12

1. 前言	3
2. 谁可以进行举报?	3
3. 举报程序涵盖哪些主题?	3
4. 举报可以通过哪些途径?	3
5. 何时可以举报?	5
6. 可以进行匿名举报吗?	5
7. 举报应包含哪些信息?	5
8. 谁负责处理收到的举报?	6
9. 如何保护举报人?	6
10. 举报后会发生什么, 处理举报的速度如何?	7
11. 信息保存多长时间?	8
12. 可以通过外部举报中心进行举报吗?	8
附件 1: 报告程序的类别	9
附件 2: 举报流程图	12

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

1. 前言

对于汉格斯特股份公司和汉格斯特集团（以下简称“汉格斯特”）旗下的所有公司而言，在自身的业务活动以及与业务伙伴和客户的关系中，遵守道德和法律是重中之重。

汉格斯特制定了一套举报程序，使个人、公司和其他组织能够对违反适用法律、内部准则、商业原则（尤其是《汉格斯特行为准则》和《供应商行为准则》）的行为，或对可能或实际违反这些规定的行为进行举报。

举报程序旨在确保以透明和公平的方式调查和处理收到的所有信息或投诉。

2. 谁可以进行举报？

任何人如果发现在汉格斯特或其直接或间接供应商的业务活动中出现不良现象，都可以通过举报程序进行举报。

例如，举报人可以是雇员、承包商、直接和间接供应商、客户、居民、投资者、其他公司、非政府组织或无关人员。

直接或间接受到影响者或者无关人员均可进行举报。

举报程序对举报人是免费的。

3. 举报程序涵盖哪些主题？

通过举报程序，举报人可以指出人权和环境法规以及《举报人保护法》第 2 条所指的适用法律和其他法律（如贿赂、欺诈）的风险和违规行为，或汉格斯特的内部准则或商业原则，或对潜在或实际违规行为的担忧。作为参考，[附件 1](#) 列出了有关报告程序所涵盖的各个主题的更详细信息。

4. 举报可以通过哪些途径？

举报的人可以通过以下不同方式向汉格斯特举报或投诉：

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

Confidential level:[Confidential Level]

4.1 网站上的举报平台

您可以使用以下语言通过举报平台与合规部取得联系：

- 德语
- 英语
- 法语
- 丹麦语
- 波兰语
- 捷克语
- 罗马尼亚语
- 葡萄牙语
- 中文

举报平台可在汉格斯特主页上通过以下路径访问：“公司 => 合规 => 举报平台”。

4.2 电子邮件或电话

也可通过电子邮件将举报信息发送至合规部：compliance@hengst.com。

您也可以拨打以下电话联系合规专员 Anne Winkler-Kuhmann：+49 (0) 251 20202462。

4.3 外部监察员

也可以将举报信息提交给公司外的独立律师，由其充当监察员。

您可以联系 Grüter Hamm Münster PartGmbH 的外部监察员 Philip Seel 博士：

- 通过电子邮件：pseel@grueter.de
- 电话：+49(0)2381 1608 122
- 传真：+49(0)2381 1608 200
- 请致函
Grüter Hamm Münster Part GmbH
Dr. Philip Seel
Heßlerstrasse 40
59064 Hamm
德国

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

Confidential level:[Confidential Level]

可以用德语和英语向外部监察员提交举报信息。有关监察员的更多信息，请访问 <https://www.grueter.de>。

5. 何时可以举报？

举报人可以无限制地使用汉格斯特主页上公布举报平台。通过电话或亲自向外部监察员或合规部举报时，要考虑到上下班时间。

6. 可以进行匿名举报吗？

如果使用举报平台，举报人可自由决定是否匿名或向汉格斯特公司提供其详细联系信息。

由于技术上无法追踪电子记录，因此可以确保举报人对外界以及对汉格斯特公司完全匿名。

在发送举报信息后，举报人将立即收到系统自动生成的登录数据（用户名和密码），通过这些数据，报告人可以安全地登录系统，查看他们与汉格斯特公司的通信，或向汉格斯特发送新邮件。

如果通过电话举报，也可以匿名进行。来电者的电话号码在没有被屏蔽的情况下，不会被记录下来，也不会记录来电者其他详细的特征。

请注意，无法通过电子邮件或电话向合规部或外部监察员进行匿名举报。以这种方式提交的任何举报信息，也将按照数据保护规定进行绝对保密处理。

7. 举报应包含哪些信息？

为确保举报得到快速、适当的处理，举报必须包含所有相关信息，并尽可能准确地描述基本事实。

例如，以下信息可能会有所帮助：

- 究竟发生了什么？
- 事件是何时发生的，在什么时期发生的，或者事件是否仍在继续？
- 事件发生在哪里（例如在哪个国家、哪个公司、哪个供应商）？
- 哪些人参与其中？
- 有多少人受到影响？
- 举报人是否也受到影响？
- 还有哪些人知道这一事件？
- 是否有生命危险？
- 汉格斯特公司之前是否已被告知存在风险或违法行为？

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

- 如果回答为“是”，是否已采取措施尽量减少或消除风险或违规行为？
- 如果由举报人评估：所称违反行为与附件 1 中列出的哪些主题有关？

8. 谁负责处理收到的举报？

举报程序的负责人是合规部和外部监察员。在处理与人权或环境法有关的举报过程中，LkSG 委员会的成员会被告知并在适当和必要的情况下参与事件的处理。

汉格斯特保证，受托执行举报程序的人员公正、独立地行事，不受专业指令的约束，并有义务保守机密。此外，汉格斯特还确保受托执行举报程序的人员具备相应的专业能力。

9. 如何保护举报人？

9.1 防止歧视或惩罚

汉格斯特保证为举报人提供适当、有效的保护，使其免受不利影响或惩罚。如果举报人是在其所知和所信的范围进行举报或投诉，也就是说，如果他们有合理的理由相信与举报或投诉有关的信息是真实的，那么这一点就适用。对举报人的保护只能在汉格斯特的法律影响范围内得到保证。

汉格斯特不允许任何指责、侮辱或偏见的文化，并将支持和保护受影响的个人。汉格斯特不允许对举报人进行打击报复，并保留采取纪律和/或劳动法措施或考虑提起民事或刑事诉讼的权利。如有必要，汉格斯特将在程序结束后与举报人保持联系，以确保举报人不会因报复措施而受到伤害。

如果能证明有人故意传递虚假和/或误导性信息（如故意提供虚假怀疑），汉格斯特保留采取纪律处分和/或民事或刑事诉讼程序的权利。

9.2 维护举报人身份的保密性和数据保护要求

汉格斯特公司应确保对举报人和举报中提到的任何第三方的身份保密，并确保未经授权的员工无法获得这些信息。举报人不得因使用举报程序而遭受任何不利。

此外，律师的保密义务也保障了向外部监察员提交举报信息或投诉人员的身份信息的保密。

所有收到的举报均按照数据保护规定进行处理。

如果出于法律义务、法院或官方命令的需要，或有理由怀疑存在刑事犯罪，有关身份的信息可能会传递给主管当局。

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

Confidential level:[Confidential Level]

10. 举报后会发生什么，处理举报的速度如何？

举报程序的各个步骤将在下文中详细说明。作为举报程序的一部分，所有收到的举报都要经过仔细检查和处理。通常，处理过程分为以下几个步骤：



举报程序的详细过程说明见本《议事规则》附件 2。

10.1 确认收到通知书

所有收到的举报均记录在举报系统中。举报人将在举报后七天内收到收件确认函。收件确认通过举报系统或最初提交举报信息的同一报告渠道发送。如果由于所选的举报渠道（如匿名信）而无法发送收件确认函，汉格斯特没有义务发送收件确认函。

这不适用于与人权、环境或合规性明显无关的纯客户投诉。

10.2 检查通知

对于所有举报，在技术可能的情况下，汉格斯特和举报人之间会就事件进行核实。

如果在对事件进行核实后，确定举报或投诉是合理的，汉格斯特将进一步处理举报，澄清事实，并与相关方一起制定和启动适当的预防和/或补救措施。

如果举报或投诉毫无根据，汉格斯特将终止程序。举例来说，如果没有发现违反适用法律或汉格斯特内部准则的行为，或者举报或投诉与汉格斯特或其业务合作伙伴无关，则举报或投诉是没有根据的。

可以向举报人提供友好解决争议的程序，例如调解。无论是投诉人还是汉格斯特公司都没有义务进行调解。有关各方将在中立的第三方调解人的帮助下，努力共同找到友好的解决方案。

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

Confidential level:[Confidential Level]

10.3 关于举报调查状态/结果的信息

在确认收到举报后的三个月内，举报人将收到报告进展情况的通知。其中包括计划采取或已经采取的预防和/或纠正措施的信息，以及采取这些措施的原因。对于外部举报，如果举报内容广泛，三个月的期限可延长至六个月。

如果因举报或投诉没有根据而中止诉讼程序，也将尽可能通知举报人。

只有在不影响内部查询或调查，或不影响举报所涉及人员权利的情况下，才可提供信息。

提供信息的义务不适用于因举报人选择的举报渠道而无法建立联系的情况。

11. 信息保存多长时间？

根据相关规定，汉格斯特有义务将收到的举报进行记录，并从文件创建之时起保留这些文件。在举报程序完成两年后，对有关违反合规的举报记录进行删除。有关违反人权或环境风险的记录，其保存期限为七年。存储的数据将根据适用的数据保护法规进行保存。

12. 可以通过外部举报中心进行举报吗？

汉格斯特鼓励举报或投诉人通过第 4 节中提到的渠道直接联系汉格斯特，以便迅速、有针对性地澄清和处理举报事件。

举报人也可以选择向联邦、州或欧盟的主管机关、机构或其他组织进行举报。特别可以考虑以下方式：

- 联邦司法局（BfJ）[对外举报中心](#)
- 联邦金融监管局（BaFin）的[举报系统](#)
- 联邦卡特尔局（BKartA）的[举报系统](#)
- 联邦反歧视局的[举报系统](#)
- 联邦经济和出口管制局（BAFA）[投诉办公室](#)
- 北莱茵-威斯特法伦州数据保护官的[举报系统](#)

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

Confidential level:[Confidential Level]

附件 1: 报告程序的类别

类别	主题	背景信息
劳资冲突	欺凌	“欺凌”是指员工之间或上级对员工的系统性骚扰、伤害和歧视。这包括任何侵犯当事人尊严的持续行为，以及以恐吓、敌意、羞辱、贬低或侮辱为特征的“敌对环境”。
	性骚扰	任何贬低、侮辱或羞辱他人的不受欢迎的性行为。这种行为会破坏合作，并造成恐吓、敌意或冒犯性的工作环境。虽然这通常是一种行为模式，但也可能是单一事件。
	就业歧视和不平等待遇	不平等待遇或任意区别对待，例如基于性别、宗教、国籍、民族血统、性取向、政治观点、残疾、年龄、语言、社会出身的不平等待遇或任意区别对待，除非是出于工作需要。歧视也可以是孤立事件，影响到处于类似情况下的一个人或一群人。
	工作场所的不当行为和其他冲突	上级对下级以及员工之间滥用权力的一次性或经常性行为。
个人权利	隐私权	通过其他员工或上级获取私人信息或限制员工退出/信息渠道的机会。
	教育	限制员工接受进一步培训（外部/内部）的权利。
	宗教和文化自由	可能造成伤害或侵犯社区宗教和文化发展权利的活动。
	言论自由	任意屏蔽和过滤内容、将合法表达定为刑事犯罪、强加中间人责任、阻止用户上网（包括以知识产权法为依据）、网络攻击以及对隐私权和数据保护不足。
工作条件和职业健康与安全	职业健康和安全，包括工作时间	一次性或经常性无视适用的健康和法规，导致工伤事故风险和/或与工作相关的健康危害（例如，由于安全标准不足、缺乏保护措施、培训和指导不足）。这也包括违反《工作时间法》等。
	适当的工资	与欺诈案件无关的薪酬程序错误和扣发适当工资（支付工资、加班费、奖金等）。适当的工资至少是适用法律规定的最低工资。
	童工	非法雇用未满义务教育结束年龄的儿童，根据就业地法律，就业年龄不得低于 15 岁，以及非法无视禁止最恶劣形式的童工劳动（如奴役、卖淫、色情、贩毒），雇用未满 18 岁的儿童。
	儿童权利	提供家长控制工具或具有类似功能的工具，以满足这一需求：我们必须推广使用并向客户或第三方提供我们自己的工具，以促进负责任地使用技术。还必须确保我们通过公司提供的不同渠道提供的成人内容的访问控制机制（例如，这些内容的访问控制机制必须通过付费电视频道的家长密码或 WAP 门户的年龄验证系统），以防止未成年人无意中访问这些门户和频道。
	儿童安全	人贩子越来越多地利用互联网，尤其是社交媒体，招募儿童进行性贩运。

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

		如果信息和通信技术公司不为儿童提供安全和适合其年龄的网络环境，儿童就有可能在网上受到剥削或虐待。风险包括不适当（可能有害）的内容、接触（不适当的在线方式）和行为（如网络欺凌）。
	强迫劳动和奴役	按照奴隶制、贩卖人口、债役、农奴制和性工作等类似奴隶制的做法使用劳动力。
	结社自由	雇员被禁止加入联盟和/或加入或组建工会，或因加入联盟和/或工会而受到不公平歧视的情况。
	私人 and 公共安全部队滥用权力	委托或使用私人或公共安全部队保护公司的项目，如果这些部队由于缺乏公司的指导和/或控制而无视尊重人道待遇和/或结社和工会自由的要求。
	利用产品滥用权力	一个例子：专制政权的监控软件过去曾被用来迫害政治反对派（如在埃及、巴林或叙利亚）和限制平民的公民权利和政治权利（如言论自由），有时会对此类侵犯人权行为的受害者的人身安全造成严重后果。
保护和生境	环境保护（保护健康和生命）	造成有害的环境变化，如土壤变化、水污染、空气污染、噪音排放或过度耗水
	其他环境保护主题（保护和健康）	<ul style="list-style-type: none"> - 违反《水俣公约》的规定在产品中使用汞，生产和处理汞废物 - 违反《持久性有机污染物公约》的规定使用和生产持久性有机污染物以及处理含有持久性有机污染物的废物 - 违反《巴塞尔公约》规定进出口危险废物
	生境保护	因获取、开发或以其他方式使用土地、森林和水域而非法驱逐和非法没收土地、森林和水域的情况，而使用这些土地、森林和水域是为了保障个人生计。
信息安全/数据保护	信息安全/数据保护	为个人利益或第三方利益使用属于公司、客户、员工、股东或外部合作伙伴的信息。违反保证公司敏感信息保密性、完整性和可用性的程序。
损害诚信的行为或经济犯罪	利益冲突	如果个人或私人优势或个人或私人利益影响了员工的职业决策，而这种个人或私人利益又与汉格斯特的利益相冲突，则存在利益冲突。
	贿赂公职人员	向公职人员许诺、提议给予、支付、赠送或授权赠送礼物、邀请或其他类型的利诱，目的是对其施加不当影响或获取非法好处。

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

	商业交易中的贿赂	向商业伙伴许诺、提供、支付、赠送或授权赠送礼品、邀请或其他类型的诱惑，目的是对其施加不当影响或获取非法利益。
	商业交易中的腐败问题	员工接受礼物、邀请或其他类型的诱惑，并实施违反职责的行为作为回报。
	盗窃/贪污	非法侵占属于第三方（如公司、其他员工、商业伙伴）的财产。
	欺诈/不忠	通过欺骗第三方获取非法金钱利益，或通过违反受托责任损害公司资产并造成经济损失。
	财务报告内部控制系统	与财务信息内部控制有关的会计欺诈。
	广告和传播的负面影响	广告内容/表现形式对身心健康和身心安全的影响。未成年人尤其容易受到伤害。应特别排除宣传酗酒和其他毒品、饮食失调或暴力的信息和图像。
其他	其他	无法归属于上述任何特征的任何其他迹象。

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

附件 2: 举报流程图

举报流程图，也可参见汉格斯特流程管理系统的流程图，[此处链接](#)

Document No.:	HP-00256	Area of Validity:	Global
Rev:	1		
Created / Modified:	Shan, Jiening	Approval/ Release:	OK: Winkler-Kuhmann, Anne (30 September 2024 11:33)

Printed versions or versions not filed in the IMS Portal are no controlled documents. Only the version in the IMS Portal is binding.

Confidential level:[Confidential Level]

附件 2

举报流程图，也可参见汉格斯特流程管理系统的流程图，链接如下

