

运作机制

HELMLINE

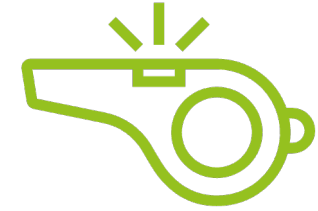
HELM AG 举报系统

HELM Global Compliance

版本 1.0, 2023 年 10 月



HEMLINE – 运作机制



举报不当行为对您来说为何意义重大？

举报人向公司进行举报的原因不尽相同。也许举报人注意到存在违法或不道德行为，并希望通过进行举报以期最大限度降低对我司造成的潜在或实际损害。或者该举报人本身可能是歧视或霸凌等不当行为的目标对象和受害者。不论出于何种原因，我们都希望确保您的声音得到倾听，同时也不必担心遭到报复。

任何勇敢而负责任地提醒我们留意不当或非法行为的举报人都将极大程度地帮助我们。因为以下道理始终适用：仅当我们对不当行为有所了解时，我们才能对此有所作为。通过这种方式，我们能够保护 HELM、公众和您个人。

HEMLINE 为此应运而生。也许您对其尚不知晓，或者不知道如何提交举报？所以我们会在此为您解释 HELMLINE 的运作机制，以及您在使用时的注意事项。

HEMLINE – 运作机制

HEMLINE 究竟是什么？



HEMLINE 是一种举报系统，也称为合规热线或举报人系统。该系统是专为保护举报人能够安全举报与我司相关的实质性或威胁性的不满、违法违规或不道德行为的平台。

即便您提供了自己的真实姓名也无需为遭到报复而担忧。所有举报皆保密处理，即仅少数参与调查的人员知晓举报人的身份。

原则上，HELM推荐实名举报，以便 HELM 向举报人进行问询。但亦可根据需要，匿名提交举报。

为保证机密性，HEMLINE 的 IT 环境受到特别保护。全球员工以及举报违规或可疑行为的外部人员均可通过不同渠道访问该系统并提交举报，例如通过互联网或使用当地语言免费致电。

匿名举报是什么？

虽然保密原则毫无例外地适用于所有举报，但在匿名举报的情况下，举报人的身份仍然是未知的。这意味着举报人举报不当行为时也可选择不向受理举报的人员透漏自己的姓名或个人信息。此外，匿名举报的内容不能通过任何方式与举报人的身份联系起来。

HELMLINE – 运作机制

举报渠道和联络方式有哪些？ (1/3)

您可访问 www.helmline.com 进入 HELMLINE。

从起始页直接转至语言选择和输入界面。举报信息将直接发送至 Convercent 处理系统。根据举报人意愿选择是否匿名举报。作为输入过程的一部分，举报人会收到一个唯一的案件编号，此后即可通过该编号在系统中了解处理状态的相关消息。若 HELM 在处理案件时出现疑问，则可通过系统将其发送至举报人。

或者，您还可按国家/地区致电 HELMLINE，从而进行匿名举报（免费致电）。受过良好训练的举报受理员将在口译员的协助下接待您。由举报受理员将举报案件输入系统。在此情况下，来电者也会收到一个代码，用于在必要时查询处理状态。

HEMLINE – 运作机制

举报渠道和联络方式有哪些？ (2/3)

除 HELMLINE 外，员工也可联络内部联系人寻求帮助：

- 直属主管
- 任何其他管理人员

在 HELM ， 每一位管理人员均有责创造一个能够随时公开解决问题、担忧和疑虑的环境。

- 人力资源部和人力资源部主管
- 内部审计部门
- 企业合规部

HEMLINE – 运作机制

举报渠道和联络方式有哪些? (3/3)

所有员工均可随时联系公司企业合规部，提出疑似违规的相关问题以及提供举报信息。

您可通过以下电子邮件地址与我们联系：compliance@helmag.com 或在工作时间致电：+49 40 2375 1111

可通过电子邮件、信件、电话或线下亲自向这些联系人提交举报。然后由举报受理员将案件输入 HELMLINE，作为“委托代理”举报（即代理举报）。



HELMLINE – 运作机制

谁可以投诉举报？

原则上，所有人均可使用 HELMLINE 举报任何违法违规行或任何其他不当行为，前提是这些违规行为与 HELM 的业务活动直接或间接相关。若举报涉及例如合资企业、投资方或供应商亦适用。此外通过 HELMLINE 进行举报的举报人不会受到任何个人影响。



HEMLINE – 运作机制

HEMLINE 的适用情境是怎样的？

针对如下情境考虑适用 HELMLINE：

	违规行为	
具体已知	<ul style="list-style-type: none">– 违反适用的法律法规– 违反《海牙行为守则》规定的国际标准，– 未遵守人权和环境义务– 不符合 HELM 的内部规章制度	<ul style="list-style-type: none">– HELM公司– HELM 的员工– HELM 的直接或间接供应商– 与 HELM 有其他业务关系的合作伙伴
潜在/现有的可疑		
疑似的或来自第三方举报或暗示的内容		

HEMLINE – 运作机制

HEMLINE 的适用情境是怎样的？

针对如下情境不应适用 HELMLINE：

1. HELMLINE 不适用于在各种紧急事件中向其寻求帮助，尤其是医疗急救状况。在此情况下，请立即通过当地紧急电话号码联络相关救援或急救服务。
2. 特别是若您通过线上渠道使用HEMLINE，您的举报或在数小时后方可获得处理。
3. 报告 HELM 内部事件，例如工伤事故。请使用为此目的的专供报告渠道。
4. HELM、其员工和供应商均未参与的违规行为
5. 外部人员对 HELM 直接实施的犯罪行为，例如入室盗窃。在此情况下，请立即报警。

下列事件亦不应通过 HELMLINE 举报：

当您留意到一位同事的无心之失时，请即时直接向其指正错误以便其纠正过失。举报对于该情境而言过于激进。

HEMLINE – 运作机制



理想情况下，举报是怎样的？

如果使用 HELMLINE，请填写举报内容的各项信息。HEMLINE 具有足够的案件详述文本容量。如果您通过电话举报，与您沟通的人会要求您提供重要信息。其中包括：

- 尽可能具体并按时间顺序描述事实
- 人物？事件？经过？时间？地点？
- 受影响的人员？
- 谁该对此负责？
- 造成了什么后果/什么损害？
- 证据，例如照片、电子邮件、文件、证人姓名

投诉不必已得到证实。

重要提示：有时在处理您的举报的过程中会有问题产生。举报受理者将在这之后通过举报系统间接联系您。请不时检查是否收到问询，尤其是在举报受理开始时。这对我们而言帮助很大。

HEMLINE – 运作机制

举报发出后会发生什么？ (1/2)



一定数量的受理人员可以访问系统。他们是来自可能受到影响部门的管理人员，并接受过处理合规举报的专门培训。每份收到的举报均会被转发至负责的受理者。然后这些受理者会尝试获取更多信息，以便对案件进行评估并尽可能客观地了解情况。若受理者发现情节严重，合规委员会就会召开会议。合规部门、人力资源部门、质量管理部门和内部审计部门皆将出席。受理者和合规委员会将审慎行事而非主观臆断。存在明确细则适用于处理举报的潜在违规行为。

处理举报始终是一个敏感的情况。为保护举报人和被举报人双方的人身权利，调查工作必须非常谨慎。为避免公开污名化任何人或使他们受到偏见，绝对保密尤为重要。因此调查员还必须在就尚未得到证实的不当行为接触某人之前，尽可能准确、独立地了解情况。毕竟，在违规行为未得到证实前，应适用无罪推定原则。

HELMLINE – 运作机制

举报发出后会发生什么？ (2/2)

当然，怀疑也可得到证实或确认。且在此后须当然地尽可能消除不当行为的负面影响。行为不当人员亦将为此承担后果。根据违规行为的性质，这些后果将包括，例如接受适当培训的义务、承担法律针对该人员不当行为规定的后果或赔偿损害要求。

根据既往经验，多数违规行为是由于有关个人不了解相关规则。为尽可能避免此类无意违规行为，合规部门会定期对所有员工进行培训。毕竟，只有细致了解规则和要求的人员，才具有规避错误的必要确定性。



HEMLINE – 运作机制

如何保护您免遭报复？

1. 我们的明确承诺

HELM 对任何针对举报人的歧视、不平等待遇、恐吓或其他负面影响持零容忍态度。若公司在其影响范围内发现此类举动，将采取适当行动。

HEMLINE – 运作机制

如何保护您免遭报复？

2. 机密性

建立举报系统的一个关键原因是同时保护举报人和被举报人。首先，无罪推定适用于被举报人。此外，公开披露某些事实也可能对公司造成损害。因此，与处理举报有关的所有信息均须严格保密。

指定的案件受理员应签署保密协议，并定期接受有关自身职责的培训。培训通常在其接受任务时进行，然后每年进行一次。

在整个处理过程中，确保对收到的投诉进行保密处理。首先，受理者应仅出于必要的调查或报告目的披露相关信息，其次，仅在必要的范围内披露相关信息。这些信息仅在具有相应法律义务的情况下，被披露给 HELM 内部的相关部门或外部当局和机构。

HELMLINE – 运作机制

如何保护您免遭报复？

3. 数据保护

举报程序符合《通用数据保护条例》（GDPR）等当地其他适用的法律法规的要求。仅处理举报的人员能够访问该举报，并且在程序结束时，数据主体的数据（例如姓名或电子邮件地址）将根据 GDPR 要求予以删除或编辑。根据 GDPR 第 15 条，数据主体有权获得信息。

HEMLINE – 运作机制

被指控存在违规行为的人员拥有哪些权利？

受合规调查影响的所有人员都应该有机会尽快就案件进行适当地详细陈述。全球合规官负责举行听证会，且其应确保起草一份书面听证记录，并由有关各方签署。

防止报复的保护亦适用于存在违规行为的人员。公司方面将采取适当的后续行动，但除此之外不得实施个人的报复行动。



HEMLINE – 运作机制

处理举报需要多久？

根据案件事实，处理举报所需的时间或有所不同。但是，处理举报的时间限制应符合《举报人保护法》、《供应链法》或其他当地适用的法律法规所规定的现有框架性规定。例如向举报人确认收到举报消息的期限为 7 天；举报人须在 3 个月内获得最终反馈。

如上所述，举报人可随时了解当前处理状态，在匿名举报的情况下亦可查询获知。



HELMLINE – 运作机制

使用 HELMLINE 需要付费吗？

HELMLINE 免费供所有举报人使用，即 HELM 不收取任何费用。但是，HELM 不报销在通过 HELMLINE 进行举报时可能产生的费用，例如互联网使用费用。