

“SpeakUp” - 常见问题解答

版本：2021 年 1 月

目录

1	“SpeakUp”：如何留言	4
	我该如何留言？	
	在这期间会发生什么？	
	怎样才能得到回复？	
2	关于系统的常见问题	7
2.1	什么是“SpeakUp”？	
2.2	“SpeakUp”应该用来做什么？	
2.3	“SpeakUp”是如何运作的？	
2.4	由谁运营“SpeakUp”	
2.5	“SpeakUp”是否难以使用？	
2.6	我的身份会暴露吗？	
2.7	我的语音信息是否会被转发给相关公司？	
2.8	相关公司能否追查我的联系方式？	
2.9	怎样处理我的语音信息？	
2.10	是否可以撤销保密处理（我的匿名）？	
2.11	谁为我的电话付费？	
2.12	我的信息有时间限制吗？	
2.13	“SpeakUp”电话打不通怎么办？	
2.14	我的信息会以多快的速度转发给相关部门？	
2.15	谁获得我的信息？	
2.16	我希望保持匿名，但仍能收到回复。对此需要怎么做？	

- 2.17 我多久能收到回复？
- 2.18 我什么时候能联系到“SpeakUp”？
- 2.19 我可以用母语留言吗？
- 2.20 我也可以提供文件吗？
- 2.21 如果我忘记了案例编号怎么办？
- 2.22 我不知道该在哪里留言。我在哪里可以找到这些信息？
- 2.23 什么是个人信息，当我通过“SpeakUp”留言时，如何保护我的个人信息？
- 2.24 如果我通过“SpeakUp”留言，并且其中包含个人信息，则我有什么权利？

3 在“SpeakUp”中留言的提示 13

4 联系方式

注释：

为了便于理解，不同时使用男性、女性和其他称谓的语言形式。为了平等对待，所有的称谓都代表所有性别。缩略语的形式仅用于编辑，没有任何评估的含义。

“SpeakUp” - 如何留言

1 如何留言？

您可以通过“SpeakUp”®系统，使用电话或互联网留下（新）信息。

我们建议您事先写下信息；这样您可以自己仔细检查，是否想以这种方式传递这些信息，以及信息中是否包含必要的信息，以便接收者能够清楚、明确地了解举报的不当行为或错误行为。

“SpeakUp” 电话： < country specific number >

“SpeakUp” 互联网： < country specific URL >

然后需要您输入以下访问代码：

< country specific access code >

选择您希望留下信息的语言。

留言时请准备好笔。您将收到随机生成的个人6位数案例编号。

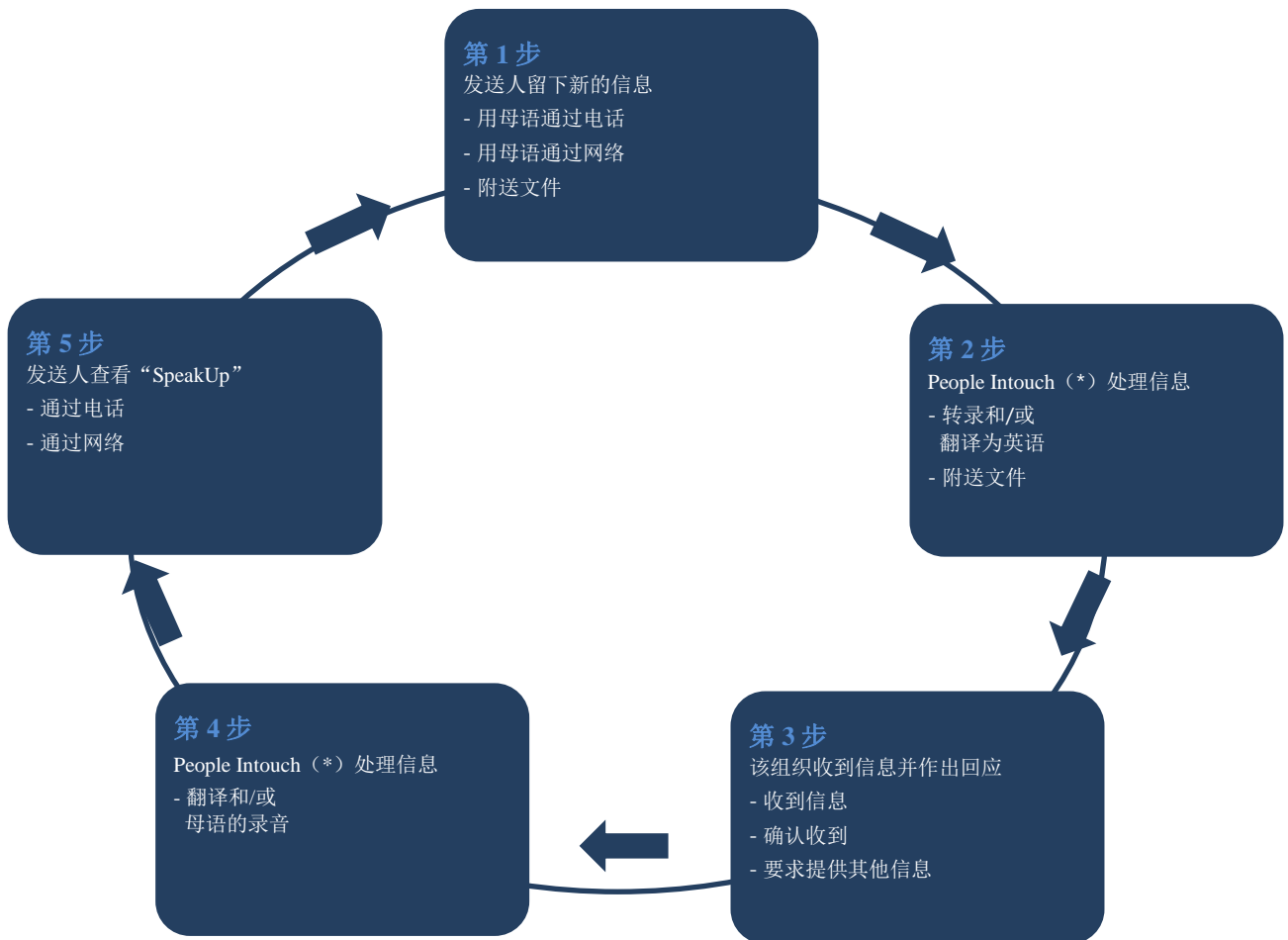
如果您希望以后在“SpeakUp”上了解信息回复情况，请务必记住这个号码。

在使用“SpeakUp”电话时，请清楚地说出并拼读您的姓名和/或信息中的地点。

在您完成留言后，请直接挂断电话。

如果您使用的是“SpeakUp”互联网，则可以通过键盘或“复制/粘贴”的方式输入您的信息。您也可以上传与您的信息有关的其他文件。

当您完成留言后，点击“发送留言”；会显示您的案例编号和留言的掩码，您可以打印下来。



(*) People Intouch 是公司指定的服务提供商

在这期间会发生什么？

当您打完电话或发送完信息后，“SpeakUp”平台的运营商（People Intouch公司）会在必要时将您的信息翻译成英文（不适用于德语信息）。

如果是（电话）语音信息，则先逐句（书面）记录。录音本身决不会转发给INDUS（母公司）或相关公司。

翻译完成后，将录音和原始信息的文字记录一起发送给INDUS Holding股份公司的合规负责人。必要时，INDUS Holding股份公司的法律部代表并监督收到的举报。

在INDUS Holding股份公司的合规负责人对案件事实进行初步评估后，对信息进行回复。再次通过People Intouch进行回复。People Intouch回复并翻译成您的原始信息的语言，并通过“SpeakUp”发送给您。如果您通过电话发送了原始信息，则People Intouch也会录制回复信息，并以语音信息的形式发送。

怎样才能得到回复？

“SpeakUp”应在一周内给您一个回复。您可以通过留言时使用的方式找到回复。为此，请使用上述拨入数据。

注意：以后可以通过“SpeakUp”从电话沟通转为互联网沟通，但不能从网络沟通（转回）转为电话沟通。

如果您想通过电话收听您的回复，系统会提示您拨“1”，并输入您的案例编号。听完回复后（或查看互联网信息后），您可以继续留言。但是，不一定要立即留言，您也可以登出或挂机，以后有需要再进行留言。

如果您还没有收到回复，请放心，正在评估您的信息和案件事实，您将在几个工作日内收到回复。因此，我们建议您定期查看是否收到回复。

2 关于系统的常见问题

2.1 什么是“SpeakUp”

“SpeakUp”是一项服务（通讯工具），INDUS集团的员工（包括临时工）、客户和供应商可以通过这项服务，将原本可能不为人知的严重案件事实（如犯罪行为）告知。通过电话或互联网（安全网站）进行；没有任何中间人（“接线员”）。

也可以完全匿名举报。

2.2 “SpeakUp”应该用来做什么？

我们鼓励任何知情或合理怀疑存在重大错误行为/不当行为（违法或违反我们行为准则的不道德行为）的人员进行举报。

对此，我们鼓励通过已知和规定的举报渠道举报此类事件。其中包括（举例）

- 内部可信的人员，
- 人力资源部门，
- 企业工会，
- 管理层，
- 内部建议和举报部门，
- 合规部门。

应将“SpeakUp”理解为是一种“最后的手段”，可以说是在所有其他举报和报告渠道都已尝试或因其他原因不能举报的情况下使用的手段。

2.3 “SpeakUp”是如何运作的？

电话：您拨打一个免费电话，输入访问代码，然后留言。在通话过程中，请您在任何时候不要和“接线员”说话。您只会收到录音指导，以帮助您完成这一流程。

“SpeakUp”应在一周内给您一个回复。您可以通过留言时使用的方式找到回复；为此，请使用相同的拨入数据。听完回复后，您可以继续留言。但是，不一定要立即留言，您也可以挂机，以后有需要再进行留言。没有上限；因此可以随意重复这种电子对话。

提示：请您在打电话之前写下您的信息；这样您可以自己仔细检查，是否想以这种方式传递这些信息，以及信息中是否包含必要的信息，以便接收者能够清楚、明确地了解举报的不当行为或错误行为。

互联网：进入“SpeakUp”网站（通过超链接或输入网址），选择您所在的国家，输入相应公司的访问代码（您可以在网站上获得），并留言。

“SpeakUp”应在一周内给您一个回复。您可以通过留言时使用的方式找到回复。为此，请使用相同的拨入数据。听完或阅读回复后，您可以继续留言。但是，不一定要立即留言，您也可以挂机或登出，以后有需要再进行留言。没有上限，因此可以随意重复这种对话。

2.4 由谁运营“SpeakUp”

“SpeakUp”由外部服务提供商People Intouch运营，People Intouch是一家总部位于荷兰阿姆斯特丹的独立公司。它负责处理所有收到的信息。

“SpeakUp”服务已经被宝马、罗氏、宜家、任仕达等多家知名企业使用。

2.5 “SpeakUp”是否难以使用？

回答：否。简单的（语音）提示通过网络流程或电话菜单引导您完成留言。

2.6 我的身份会暴露吗？

电话记录信息的接收人（第1步，INDUS Holding 股份公司的合规负责人）会收到您的语音信息的原文翻译稿。因此，您可以完全把控您的信息内容。如果您在信息中说明了联系方式，则将通过“SpeakUp”转发给合规负责人。如果您不留下联系方式，则无论是People Intouch，还是INDUS Holding 股份公司或与您信息有关的公司都无法识别您的身份。

此外，INDUS Holding股份公司作为People Intouch的合作方，承诺不会试图查明匿名举报人的身份，也不会将已知的身份告知给证人或与举报有关的被举报人。

唯一的例外情况是，法律规定政府部门必须公布此类信息。在这种情况下，数据也不会转发给INDUS Holding股份公司或 People Intouch的相关公司。

2.7 我的语音信息是否会被转发给相关公司？

否。由People Intouch公司运营“SpeakUp”服务，该公司是一家独立的公司，它将您的信息以书面形式记录下来并进行翻译（如有必要）。只会转发记录（及必要时的译文）。

提示：如果您因此感到不方便留下语音信息，请让其他人为您录音，或通过互联网留下书面信息。

2.8 相关公司能否追查我的联系方式？

否。由 People Intouch 公司运营“SpeakUp”服务，INDUS Holding 股份公司和相关公司均无权访问联系方式。电话数据和 IP 地址也不提供给 INDUS Holding 股份公司或相关公司。

但是，如果您使用公司的电话或电脑进行举报，则可能会被追踪到该联系方式。

提示：您可以使用公用或其他不可追踪的电话或电脑。

2.9 怎样处理我的语音信息？

在 INDUS Holding 股份公司确认收到记录（和翻译）后，People Intouch 将立即删除该录音。

2.10 是否可以撤销保密处理（我的匿名）？

如果留言涉及犯罪或暴力行为，则 INDUS Holding 股份公司或相关公司可以要求不删除语音信息的录音，并转交给执法机构。但是，即使在这种情况下，记录也不会转发给 INDUS Holding 股份公司或相关公司。

2.11 谁为我的电话付费？

通常是通过免费电话提供“SpeakUp”服务。

注意：在特殊情况下，可能会收取费用（例如：部分移动电话供应商）。

2.12 我的信息有时间限制吗？

没有，但是在 7 分钟的通话时间后，您会收到一条提示，询问您是否要继续通话。

提示：尽量让您的信息抓住重点。

2.13 “SpeakUp” 电话打不通怎么办？

如果您已经尝试过移动电话，请改用固定电话拨打。根据经验，固定电话是通过电话联系“SpeakUp”服务的最安全方式。如果您在用固定电话联系“SpeakUp”时也遇到了问题，则可以发送邮件至

SpeakUp“@peopleintouch.nl

您的姓名、地址或其他敏感数据在任何情况下都不会转发给 INDUS Holding 股份公司或相关公司。

2.14 我的信息会以多快的速度转发给相关部门？

将在一个工作日内转发您的信息或您的语音信息记录（必要时译文）。

2.15 谁获得我的信息？

您的信息接收人是 INDUS Holding 股份公司的合规负责人。必要时，INDUS Holding 股份公司的法律部代表并监督收到的举报。

根据初步审查，确定处理案件事实的进一步方案。

根据指控的严重性、相关的群体和法律领域，由 INDUS Holding 股份公司的合规负责人直接进行进一步调查，或将举报转交给相应投资公司或投资集团的主管部门（通常是 INDUS 直接投资公司的管理层或投资集团的合规负责人（如果设立））。

可邀请外部专家，如律师，对不当行为进行进一步审查。如果有足够的理由怀疑存在犯罪行为，则有义务举报。

2.16 我希望保持匿名，但仍能收到回复。对此需要怎么做？

您将收到一个来自“SpeakUp”的个人案例编号，您必须要记住该编号。当您重新登录“SpeakUp”服务时，通过该编号可以获得信息的回复。

2.17 我多久能收到回复？

我们的目标是您在一周内收到第一个回复。如果过了这个时间还没有收到回复，我们建议您过几天再尝试。此外，您也可以在同一案例编号下再次留言。

2.18 我什么时候能联系到“SpeakUp”？

每天 24 小时都可以通过电话联系到“SpeakUp”服务。每个国家（INDUS 集团内）都有自己的免费电话号码和访问代码。

2.19 我可以用母语留言吗？

您可以用相应的 INDUS 投资公司指定的国家语言留言。您将收到与您留言相同语言的回复。

2.20 我也可以提供文件吗？

如果您通过互联网使用“SpeakUp”服务，则除了信息，还可以上传（电子）文件到“SpeakUp”中。

如果您通过电话留言，则可以用您的案例编号通过互联网登录（点击“如果您已经有案例编号”按钮），并在这里上传文件。

提示：如果您想保持匿名，请确保您上传的文件不包含任何有关您身份的信息。

2.21 如果我忘记了案例编号怎么办？

如果您忘记了案例编号，请用新的案例编号再次留言。请使用新的案例编号继续沟通。

2.22 我不知道该在哪里留言。我在哪里可以找到这些信息？

您通常可以在公司的网站上找到这些信息。

2.23 什么是个人信息，当我通过“SpeakUp”留言时，如何保护我的个人信息？

个人信息是可以（直接或间接）识别您的信息中提到的人员的（简短）信息（如姓名、地址、电话号码、照片或类似信息）。People Intouch（“SpeakUp”的运营商）根据 DSGVO 规定处理这些数据。

2.24 如果我通过“SpeakUp”留言，并且其中包含个人信息，则我有什么权利？

INDUS Holding 股份公司作为 People Intouch 的合作方，负责维护 DSGVO 规定的您的权利。

3 在“SpeakUp”中留言的提示

- 请您在打电话之前写下您的信息；这样您可以自己仔细检查，是否想以这种方式传递这些信息，以及信息中是否包含必要的信息，以便接收者能够清楚、明确地了解举报的不当行为或错误行为。
- 如果您担心留下语音信息时，您的声音可能会被识别，请让其他人为您录音，或通过互联网留下书面信息。
- 您可以使用公用或其他不可追踪的电话或电脑。
- 使用“SpeakUp”后，请清除浏览器的缓存。
- 如果您想保持匿名，请确保您上传的文件不包含任何有关您身份的信息。
- 请确保不要忘记您的个人案例编号。只有您知道这个编号。
- 在您留言之前，请考虑是否要匿名。
- 在您留言之前，请想好您要提供哪些范围的什么信息。信息要抓住重点，这样才能使接收人做出一个客观的评估。
- 尽量让您的信息抓住重点。提供有关案件事实的有说服力的明确事实（例如：确切的地点、时间和日期、帐单号）是有帮助的。可以上传电子文件。
- 人名也是很重要的，但请只在理解和处理案件事实有必要时才提及人名。

- 在提供人员信息时，请坚持用事实说话。不提供可能涉及人员隐私的信息（如宗教信仰或精神和身体状况）。如果需要提供姓名，请在留言时拼写出来。

4 联系方式

“SPEAKUP” 中国：

电话（免费） 4009901434

联通：108007440179

电信：108004400179

网址： www.speakupfeedback.eu/web/horn/cn

接入码：45401

INDUS Holding 股份公司的合规负责人

compliance@indus.de