基于《供应链注意义务法》及合规案件程序规则的 Syntegon 投诉程序规则



简介：

星德科致力于在自身业务运营和整个供应链中遵守有关人权和环境尽职调查的适用法律法规。我们的业务合作伙伴也承诺遵守这些尽职调查义务。星德科拥有一个投诉系统，公司内部和外部人员（业务合作伙伴和其他第三方）（以下简称 "举报人"）可以通过该系统向公司举报在其自身业务领域和/或供应链中存在的人权或环境风险、侵权行为或即将发生的侵权行为。未直接受到风险或违规行为影响的人员也有机会通过以下举报渠道提交有关风险和可能违规行为的信息。

这不仅限于星德科在德国的业务活动，也适用于全球星德科及星德科的所有供应商。

对违反星德科《行为准则》或星德科《商业伙伴行为准则》的行为也可以并应该在此举报。

本程序规则描述了举报系统的运作方式，以及如何对待举报和举报人。

举报系统

星德科在全公司范围内建立了一个透明、公开、便捷的标准化投诉和举报系统。每个人都可以使用这个投诉和举报系统。员工、星德科以外的个人和组织都可以在此投诉和举报。

举报渠道（投诉渠道）

星德科有多种投诉或举报渠道:

(1) 星德科合规热线 是一个每周 7 天、每天 24 小时提交投诉或举报的工具。您可以通过书面或电话方式进行投诉或举报，若有需要，也可以匿名举报。
星德科合规热线有多种语言版本，由独立的运营商管理。数据由一个专门的高度安全的数据中心管理，在德国有合同保证。

(2) 举报和投诉也可以直接提交给星德科法律合规部：compliance.committee@syntegon.com
星德科员工也可以向其主管提交举报。

保密

当然，所有投诉和举报都将被保密处理，也可以匿名提交。只有在必要且法律允许的情况下，才会传递机密数据。所有管理人员也有义务通过上述举报渠道将收到的举报以保密方式转交。

处理投诉和举报 / 法律合规部作为受理办公室的职责

所有投诉都将以公平透明的方式得到处理，并在法律允许的范围内得到平等对待。

对严重侵犯人权和环境义务的投诉被列为优先事项，并通知星德科相关部门。

所有投诉或举报—无论是如何收到的—都由星德科法律与合规部（以下简称“受理办公室”）处理。受理办公室直接向星德科集团首席执行官报告。

受理办公室的员工都是经过培训的专家。他们是独立的，不受指示的约束，并有特殊的保密义务。

处理投诉和举报（对待投诉和举报）

受理办公室将审查投诉或举报是否包含足够的信息，以便开展进一步调查。

若受理办公室需要进一步的信息，它将在可能的情况下，与提供信息者联系。

一旦对投诉或举报进行了审查，受理办公室可将案件转交给公司其他负责部门进行处理和澄清，或者转交给主管当局。受理办公室也可以自行处理投诉或举报。若需进行内部调查，则由星德科合规委员会下达调查任务。在调查期间，受理办公室会审查所有相关文件，与证人和受害者谈话，并在必要时分析电子数据。

调查结束后，调查结果将汇总在一份报告中，并发送给需要相关信息的内部部门。调查的可能结果包括建议采取纪律措施或其他补救措施，例如风险管理或其他内部程序。

以下原则适用于投诉和举报的处理以及事实的澄清:

- 任何对事实的澄清都必须是公正、客观、无偏见和尊重的。
- 受投诉或举报影响的人有权发表意见。
- 数据和信息必须保密。
- 处理投诉或调查事实的人员若发现因个人原因难以客观地开展调查，则必须报告存在利益冲突。

举报人的通知和保护

最迟在收到举报后七天内，举报人将收到举报收悉的确认函。受理办公室将联系举报人，在法律要求的范围内，向其澄清任何未解决的问题。

任何人不得因善意地向星德科提交举报而遭受任何不利影响。这一点也适用于事后发现举报未被证明为正确的情况。当然，从另一方面看，故意传播虚假信息在许多国家都是应受惩罚的犯罪行为（"禁止诽谤"）。

提供信息者受到保护。在没有充分理由的情况下，您的姓名或举报内容都不会被披露。在法律允许的情况下，举报人将在三个月内被告知星德科所采取的措施，即使届时调查尚未完成。在这种情况下，一旦有了调查结果，举报人也将立即得到有关信息。