

# oerlikon

观察，质疑，开口，  
欧瑞康举报热线

“SpeakUp” 举报系统  
常见问题解答 (FAQ)

# 目录

## 1. “SpeakUp”：如何发出一条举报消息

- 1.1. 我如何举报？
- 1.2. 期间都发生了什么？
- 1.3. 我如何收到答复？
- 1.4. 我可以给谁发送举报消息？

## 2. 系统常见问题

- 2.1. 什么是“SpeakUp”？
- 2.2. “SpeakUp”的用途是什么？
- 2.3. “SpeakUp”是如何工作的？
- 2.4. 谁在运营“SpeakUp”？
- 2.5. “SpeakUp”很难使用吗？
- 2.6. 我的身份可能被暴露吗？
- 2.7. 我的语音消息会被转发给所涉及的公司吗？
- 2.8. 所涉及的公司能否追踪我的连接数据？
- 2.9. 我的语音举报消息会如何处理？
- 2.10. 保密待遇（我的匿名）会被解除吗？
- 2.11. 谁为我付电话费？
- 2.12. 我的举报消息有时间限制吗？
- 2.13. 如果无法通过电话联系到“SpeakUp”，我该怎么办？
- 2.14. 我的举报消息多快能转发到负责部门？
- 2.15. 谁会收到我的举报消息？
- 2.16. 我想保持匿名，但仍收到了答复。这时我能做什么？
- 2.17. 我多久可以收到答复？
- 2.18. 我什么时候可以联系上“SpeakUp”？
- 2.19. 我也可以用我的母语留言吗？
- 2.20. 我是否也可以上传文件？
- 2.21. 如果我忘记了我的案件编号怎么办？
- 2.22. 我不知道在哪里留下举报消息。我在哪里可以找到相关信息？
- 2.23. 什么是个人信息数据？我通过“SpeakUp”发布举报消息时，我的个人信息如何受到保护？
- 2.24. 如果我的“SpeakUp”的举报消息中包含了个人信息，那么我拥有哪些权利？

## 3. 在“SpeakUp”上进行举报留言的小贴士

## 4. 联系方式

为了更好的可读性，放弃了语言上带有男性、女性和其他性别的性别形式。出于平等对待的原则，所有人称名称均适用于所有性别。缩写仅出于编辑原因，没有任何其他意义。

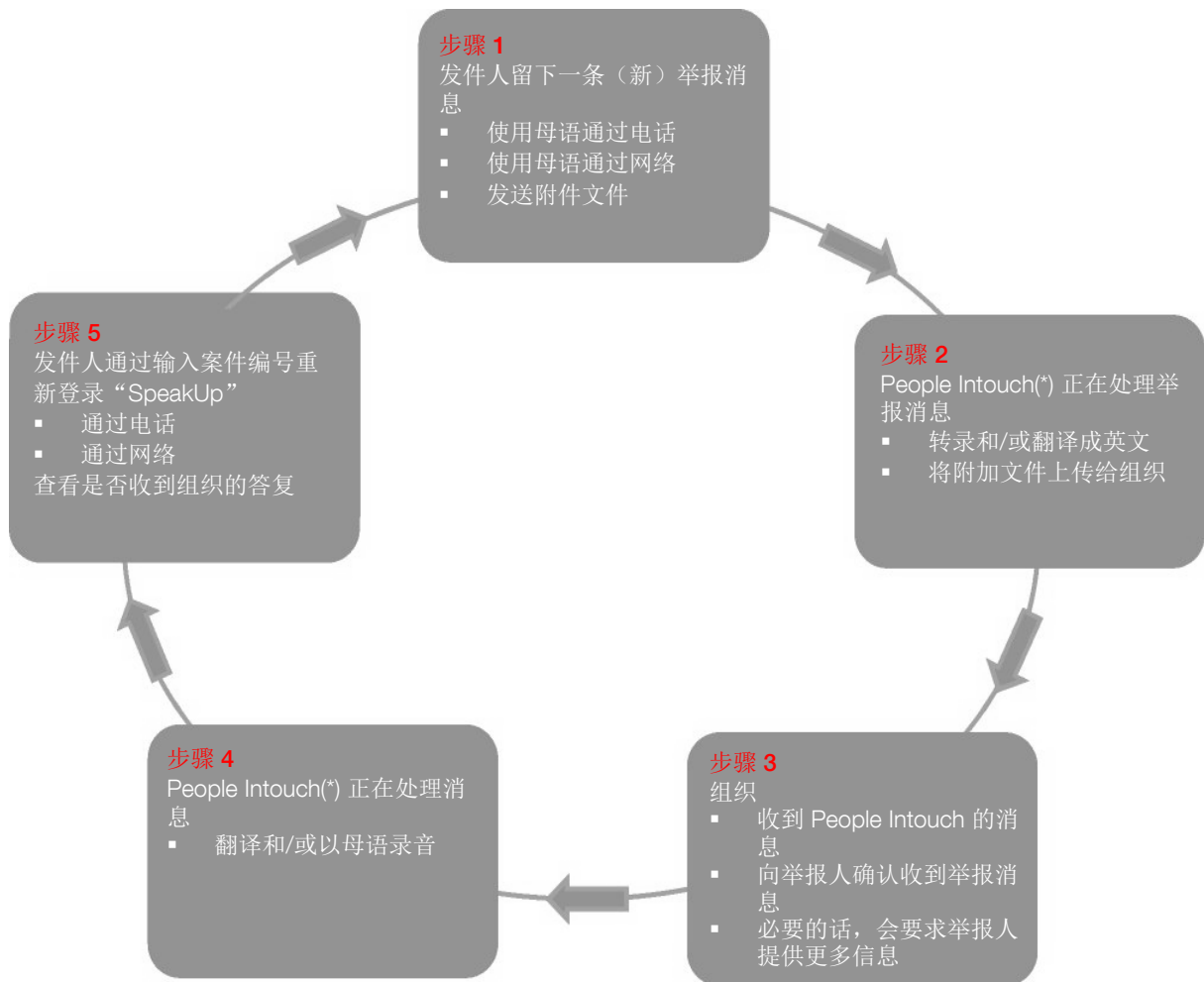
## 1. “SpeakUp” - 如何发出一条举报消息

### 1.1. 我如何举报？

您可以通过电话或互联网通过“SpeakUp”® 系统留下（新）举报消息。我们建议您事先把要举报的消息写下来。这样您也可以自己再确认一下，是否要以这种方式将该信息发出，以及是否已经包含了所有必要的信息，以便收件人能清楚地了解您所举报的弊端或错误行为。

#### „SpeakUp“ 网络版

- 欧瑞康内部 —— 面向欧瑞康集团全体员工：  
<https://www.speakupfeedback.eu/web/gho8w/>
- 外部 —— 适用于所有非欧瑞康集团的人员：  
<https://www.speakupfeedback.eu/web/oerlikonexternal/>
- 选择国家：请选择您与我们联系时所在的国家。
- 选择语言：请选择您举报时所用语言。
  
- 电话举报：
  - 拨打所给出的免费电话号码，并按提示输入所显示的访问代码。
  - 进行举报留言时请备好一只笔。您将收到您一个属于您个人的 6 位数的案件编号，该编号为随机生成。
  - 请记住这个号码。这很重要！使用该号码，您才能在“SpeakUp”上查看对您举报消息的答复。
  - 使用“SpeakUp”电话时，请发音清楚，您举报中涉及的名字和/或地点都请以字母的形式拼出。
  - 完成举报消息后，请挂断电话。
  
- 通过互联网举报：
  - 如果您想通过互联网提交您的举报，屏幕上将显示一个访问代码。您必须将它输入到下面的栏中。
  - 如果您使用互联网访问“SpeakUp”，您可以通过键盘输入或通过“复制/粘贴”将您的举报消息输入。您还可以上传与您的举报消息相关的其他文件。
  - 完成举报消息后，单击“发送消息”；随后将出现一个带有您案件编号和所发送消息的界面，您可以将其打印出来。



(\*) People Intouch 是受委托的独立服务提供商

## 期间都发生了什么？

一旦您结束通话或发送了举报消息，“SpeakUp”平台的运营商（People Intouch 公司）会在需要时将您的举报消息翻译成英文。如果是（电话）语音举报消息，则首先进行逐字地（书面）转录。原始的语音录音绝不会传输给 OC Oerlikon（集团母公司）或所涉及的欧瑞康集团所属公司。

翻译结束后，将与原始举报消息的文字记录版本一起发送给您所选欧瑞康集团所属公司的合规专员。您可以向属于欧瑞康聚合物加工解决方案事业部 (OPP) 或欧瑞康表面解决方案事业部 (OSS) 的所属公司发送消息。您还可以向位于 Pfäffikon 的 OC Oerlikon Management AG，即欧瑞康集团总部发送消息。内部审计部门或 OPP 或 OSS 的法律部门在必要时将代理对收到的举报进行监督。

OPP、OSS 或 Oerlikon Group 的合规专员将对事实进行初步评估，然后进行答复。答复也同样是通过对 People Intouch 完成的。People Intouch 将答复文本翻译成您原始举报消息的语言，并通过“SpeakUp”发送给您。如果您的原始举报消息是通过电话发送的，People Intouch 则会将答复录音并作为语音消息发送给您。

### 1.2. 我如何收到答复？

您应该会在 7 个工作日内在“SpeakUp”中收到答复。您可以通过与提交举报时同样的路径找到答复。为此请使用上述的拨入数据。

注意：您可以随时将“SpeakUp”的通讯方式从电话改为互联网。但无法从互联网（返回）切换到电话方式。如果您希望通过电话听到您的答复，您将被要求拨“1”并输入您的案件编号。当您听完答复后（如果是网上消息，则在阅读后），可以留下更多后续消息。但无需马上去做，您也可以退出或挂断电话，稍后再做。

如果您还没有收到答复，请放心，我们会对您提供的信息和情况进行评估，您将在几个工作日内收到答复。因此，我们建议您定期查看是否已收到答复。

### 1.3. 我可以给谁发送举报消息？

“SpeakUp”由欧瑞康集团集中提供使用（荷兰服务提供商 People Intouch 的合同伙伴）。举报人可以选择谁先收到举报消息。您可以选择：

1. 瑞士欧瑞康集团（母公司）
  - 该举报消息将直接由集团合规部门接收。
2. 欧瑞康聚合物加工解决方案事业部
  - OPP 的合规主管将直接收到该举报消息。
3. 欧瑞康表面解决方案事业部
  - OSS 的合规主管将直接收到该举报消息。

# œrlikon

## Surface Solutions Division

œrlikon  
balzers

œrlikon  
metco

œrlikon  
am

## Polymer Processing Solutions Division

œrlikon  
barmag

œrlikon  
neumag

œrlikon  
nonwoven

œrlikon  
hrsflow

## 2. 系统常见问题

### 2.1. 什么是“SpeakUp”？

“SpeakUp”是一项服务（通讯工具），欧瑞康集团的员工（包括临时工）、客户和供应商可以通过它来举报可能会永远不为人所知的严重事件（例如刑事犯罪）。它是通过电话或互联网（安全网站）工作的。

举报也可以以完全匿名的方式进行。

### 2.2. “SpeakUp”的用途是什么？

我们鼓励所有知晓或有理由怀疑某个严重错误行为/弊端（违反法律或违反我们的行为准则的不道德行为）的人进行举报。

我们鼓励欧瑞康集团的员工，尤其（也）通过已知和成熟的内部报告渠道举报此类事件。例如向

- 上级，
- 人力资源部，
- HSE 联系人，
- 企业工会，
- 董事会，
- 合规专员。

如果其他报告渠道已用尽或由于其他原因不适用或您作为外部第三方无法使用，那么“SpeakUp”可以始终供您作为员工和所有第三方每周 7 天、每天 24 小时使用。

### 2.3. “SpeakUp” 是如何工作的？

- 电话：

您拨打一个免费电话号码，输入访问代码并留下您的举报消息。在通话过程中，您绝不会与“接线员”通话。您只听到一个录音向导，以指导您完成整个过程。

您应该会在七 (7) 天内 在“SpeakUp” 中收到答复。您可以通过与提交举报时同样的路径找到答复。为此请使用同样的拨入数据。听完答复后，您可以留下更多后续消息。但无需马上去做，您也可以挂断电话，稍后再做。

没有上限；因此，可以根据需要多次重复拨打。

提示：在拨打电话之前，把您的信息写下来。这样您也可以自己再确认一下，是否要以这种方式将该信息发出，以及是否已经包含了所有必要的信息，以便收件人能清楚地了解您所举报的弊端或错误行为。

- 互联网：前往“SpeakUp” 网站（通过超链接或输入 URL）并选择您所在的国家/地区。然后输入访问代码（您将在网站上获取）。然后选择是否要向 OPP、OSS 或 Oerlikon Group 提交举报并留下您的消息。

您应该会在七 (7) 天内 在“SpeakUp” 中收到答复。您可以通过与提交举报时同样的路径找到答复。为此请使用同样的拨入数据。听完答复或阅读完答复后，您可以留下更多后续消息。但无需马上去做，您也可以挂断电话或退出，稍后再做。没有上限；因此，可以根据需要多次重复此过程。

### 2.4 谁在运营“SpeakUp”？

“SpeakUp” 由外部服务提供商 People Intouch 运营，People Intouch 是一家位于阿姆斯特丹/荷兰的独立公司。它负责处理所有传入的举报消息。

### 2.5 “SpeakUp” 很难使用吗？

不难。简单的（语音）说明会指导您完成基于互联网的流程或电话菜单。

### 2.6 我的身份可能被暴露吗？

欧瑞康集团已向服务提供商 People Intouch 承诺，不会试图查明匿名举报人的身份，或将非匿名举报人的身份转告与举报有关的证人或嫌疑人。

电话举报消息的接收人（步骤 1 中的 OPP、OSS 或 Oerlikon Group 合规专员）会收到您语音举报消息的逐字翻译的文字记录版本。如果是通过互联网进行的举报，则是原始文本，并辅以英文翻译。所以，您可以完全控制举报消息的内容。如果您在举报消息中提供您的联系方式，将通过“SpeakUp” 转发给合规专员。如果您没有留下联系方式，People Intouch、OPP、OSS 或 Oerlikon Group 都将无法获知您的身份。

唯一例外是如果当局根据强制性法律规定要求提交该类数据时。

### 2.7 我的语音消息会被转发吗？

不会。“SpeakUp” 服务由独立的 People Intouch 公司运营，并将以书面形式记录您的举报消息并进行翻译（如有必要）。只传输文字记录版本（及其翻译，如果必要的话）。

提示：如果您觉得留下语音留言不舒服，可以让其他人为您录制留言，或使用互联网选项留下书面举报消息。

### **2.8 相关公司能否追踪我的连接数据？**

不能。“SpeakUp”服务由 People Intouch 公司运营，OSS、OPP 或 Oerlikon Group 均无权访问连接数据。电话数据和 IP 地址都不会提供给 OPP、OSS 或 Oerlikon Group。

但是，如果您使用公司内部电话或计算机进行举报的话，则可以追踪此连接数据。

提示：您可以使用公共电话/计算机或其他无法追踪的电话或计算机。

### **2.9 我的语音举报消息会如何处理？**

在 OPP、OSS 或 Oerlikon Group 确认收到文字记录版本（和翻译）后，People Intouch 将马上删除录音。

### **2.10 保密待遇（我的匿名）会被解除吗？**

如果举报消息涉及刑事犯罪或暴力行为，OPP、OSS 或 Oerlikon Group 可能会要求不删除语音举报消息的录音并将其转发给执法部门。然而，在这种情况下，录音也不会传输给 OPP、OSS 或 Oerlikon Group。

### **2.11 谁为我付电话费？**

“SpeakUp”服务通常可通过免费电话号码拨打。重要提示：在特殊情况下，可能会产生费用（例如某些移动电话提供商）。

### **2.12 我的举报消息有时间限制吗？**

没有，但是 7 分钟后您会收到一条消息，询问您是否要继续对话。

提示：尽量让你的举报消息切中要点。

### **2.13 如果无法通过电话联系到“SpeakUp”，我该怎么办？**

如果您是用手机尝试的，那么请尝试使用固定电话。经验表明，这是电话联系“SpeakUp”服务的最安全方式。如果即使是固定电话也无法接通“SpeakUp”，您可以发送电子邮件至 support@peopleintouch.com。

您的姓名、地址或其他敏感数据在任何情况下都不会传给 OPP、OSS 或 Oerlikon Group。

### **2.14 我的举报消息多快能转发到负责部门？**

您的举报消息或您的语音举报消息的文字记录版本（如有必要，需要翻译）将在一个工作日内转发。

### **2.15 谁会收到我的举报消息？**

根据您选择的收件人，您的举报消息收件人将是 Oerlikon Group 或 OPP 或 OSS 的合规专员。Oerlikon Group 的内部审计或 OPP 或 OSS 的法律部门负责人在必要时将代表公司监督所收到的举报。

基于这第一次检查，将确定进一步处理的方法。

根据指控的严重程度、受影响的人群和法律范围，Oerlikon Group、OPP 或 OSS 的负责合规专员将马上进行进一步检查。或者，也可以将举报转给 Oerlikon Group 的相关业务单元的负责部门（通常是业务单元的管理层，或者如果有的话，业务单元的合规专员）。



也可能请律师等外部专家开展进一步调查。如果有足够的理由怀疑是刑事犯罪，则有报告义务。

#### **2.16 我想保持匿名，但仍收到了答复。这时我能做什么？**

“SpeakUp” 会给您一个您必须记住的个人案件编号。当您重新登录“SpeakUp”服务时，此编号让您能够访问对您举报消息的答复。

#### **2.17 我多久可以收到答复？**

我们的目标是让您在 7 个工作日内收到一个初步答复。如果此时间后仍然没有答复，我们建议您过几天再试。但是，您也可以选择在同一案件编号下再留言。

#### **2.18 我什么时候可以联系上“SpeakUp”？**

“SpeakUp”服务全年无休，每天 24 小时通过电话或互联网可以联系上。每个国家/地区都有自己的免费电话号码或互联网地址 (URL) 和访问代码。

#### **2.19 我可以用我的母语留言吗？**

您可以使用各欧瑞康分公司所在地区的设定语言进行留言。您将收到以您留言时使用的相同语言的答复。

#### **2.20 我是否也可以上传文件？**

如果您通过互联网使用“SpeakUp”服务，除了举报消息之外，您还可以将（电子）文件上传到“SpeakUp”。

如果您是通过电话提交举报消息，您可以通过互联网使用您的案件编号登录（点击“如果您已有案件编号”按钮），然后就可以上传文件。

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个人身份的信息。

#### **2.21 如果我忘记了我的案件编号怎么办？**

如果您忘记了您的案件编号，请在新的案件编号下重新留言。在接下来的通讯中也请使用新的案件编号。

#### **2.22 我不知道在哪里留下举报消息。我在哪里可以找到相关信息？**

您通常可以在 Oerlikon Group、OPP 和 OSS 的网站上找到这些信息。Oerlikon Group 员工也可以在内网上找到相关信息，例如在 House of Policies（政策之家）。

#### **2.23 什么是个人信息数据？我通过“SpeakUp”发布举报消息时，我的个人信息如何受到保护？**

个人信息数据是指那些可用于（直接或间接）识别您的举报消息中所提到的人的信息（例如姓名、地址、电话号码、照片或类似信息）。People Intouch（“SpeakUp”的运营商）将根据欧瑞康数据保护的相关规定来处理此类数据。详见“SpeakUp”起始页上的脚注。

#### **2.24 如果我的“SpeakUp”的举报消息中包含了个人信息，那么我拥有哪些权利？**

Oerlikon Group 作为 People Intouch 的合作伙伴，有义务遵守《通用数据保护条例》中规定的您的各项权利。

### **3. 在“SpeakUp”上进行举报留言的小贴士**

- 在拨打电话之前，把您的信息写下来。这样您也可以自己再确认一下，是否要以这种方式将该信息发出，以及是否已经包含了所有必要的信息，以便收件人能清楚地了解您所举报的弊端或错误行为。

- 如果您担心您的声音可能会被留下语音举报消息识别出，可以让其他人为您录制留言，或使用互联网选项留下书面举报消息。
- 您可以使用公共电话/计算机或其他无法追踪的电话或计算机。
- 使用“SpeakUp”后清除浏览器的缓存。
- 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个人身份的信息。
- 确保您不忘记您的个人案件编号。这个号码只有您知道。
- 在您留下举报消息前，请考虑您是否希望它是匿名的。
- 在您留下举报消息前，请考虑您想要提供哪些信息以及提供何种程度的信息。信息应易于理解和到位，以使接收者能够做出客观评估。
- 尽量让您的信息切中要点。提供具有说服力且清晰的事实信息（例如确切地点、时间和日期、发票编号）是有帮助的。可以上传文件。
- 人名也很重要，但请仅在理解和解决问题绝对必要时才提供。提供有关某人的信息时，请坚持事实。不要提供可能影响此人隐私的信息（例如宗教信仰或身心状况）。如果要提供姓名，请进行拼写。

#### 4. 联系方式

可以使用以下通讯渠道：

合规部门：亲自、邮寄、电话或电子邮件：

**OC 欧瑞康管理股份公司，Pfäffikon**

全球合规主管

Churerstrasse 120

CH-8808 Pfäffikon / 瑞士

电话：+41 58 360 97 28

电子邮箱：Alisia.Grenville@oerlikon.com

联系人：Alisia Grenville

聚合物加工解决方案事业部

欧瑞康纺织有限及两合公司

法律，合规，知识产权部

Leverkuser Strasse 65

42897 Remscheid / 德国

电话：+49 2191 67 2595

电子邮箱：Lieferkettengesetz-manmade-fibers@oerlikon.com

联系人：Berta Körte

表面解决方案事业部

欧瑞康表面解决方案控股有限公司

法律合规部

Spreestr.2

DE-65451 Kelsterbach / 德国

电话：+49 6142 60330

电子邮箱：Lieferkettengesetz-surface-solutions@oerlikon.com

联系人：Katrin Meiser

举报系统“**SpeakUp**”

- 内部（欧瑞康集团员工）：  
<https://www.speakupfeedback.eu/web/gho8w/>
- 外部（欧瑞康集团以外的任何第三者）：  
<https://www.speakupfeedback.eu/web/oerlikonexternal/>