



流程规则

投诉流程 / 举报流程

(下文统称“举报流程”)

1. 前言.....	2
2. 哪些人可提交举报信息?	2
3. 举报流程关注哪些议题?	2
4. 向何人提交举报信息?	3
5. 是否可匿名提交举报信息?	4
6. 举报信息中要包含哪些内容?	4
7. 收到的举报信息由谁处理?	4
8. 如何保护举报者?	5
9. 提交举报信息之后有哪些步骤? 处理时间多久?	6
10. 何时收到关于流程结果的通知?	8
11. 信息保留时间多久?	8
12. 是否可向外部机构提交举报信息?	9
13. 举报流程效果审核	9
14. 流程规则的可达性	9
附录一	10
附录二	12

1. 前言

负责、道德、合法的行为准则对 Telefónica Deutschland 集团¹（简称“Telefónica Deutschland”）而言，无论是在自己的经营活动中，还是在与业务伙伴、客户及其他当事人的关系中，均占据头等重要地位。

Telefónica Deutschland 设立了一套举报流程，为个人、企业以及非政府组织等其它机构，针对威胁人权或环境的风险或违规行为，或者怀疑有可能发生的或怀疑已发生的违规行为，提供举报渠道，这些规则包括：现行法律、本公司内部的指导方针、[《经营原则》（Business Principles）](#)以及[《供应链可持续发展政策》（Supply Chain Sustainability Policy）](#)。

这一举报流程旨在确保所有收到的举报信息均能得到公正透明的调查和处理。

德国《供应链尽职调查法》（LkSG）中所定义的“投诉”概念在本流程规则中定义为“举报信息”。

2. 哪些人可提交举报信息？

本举报流程面向所有希望指出（潜在）不良情况的个体，这些不良情况可因 Telefónica Deutschland 或其直接或间接供应商的商业行为导致，或存在发生的充分可能。

举报者可以是员工、受托方、直接或间接供应商、客户、居民、投资人、其它企业、非政府组织（NGO）或非涉事人等。

提交举报信息的举报者既可以是直接或间接当事人（当事人举报），也可以是非当事人（知情人举报）。

按上述定义，如果您是一名举报者，则本流程规则适用于您。

举报流程对您随时开放且始终免费。

3. 举报流程关注哪些议题？

本举报流程为您提供渠道，针对威胁人权或违反环境法规，以及其它现行法律（例如：行贿受贿、诈骗）、Telefónica Deutschland 的内部指导方针、[《经营原则》（Business Principles）](#)以及[《供应链可持续发展政策》（Supply Chain Sustainability Policy）](#)的风险及违规行为，或者怀疑有可能发生的或怀疑已发生的违规行为，予以举报。有关本举报流程所包含议题的详细说明，以及按议题“人权与环境”或“合规”的部门区分，请见[附录一](#)。该附录亦指导您如何根据不同的举报信息类型选择适当的举报渠道。

¹ Telefónica Deutschland 集团下属重要企业成员包括：Telefónica Germany GmbH & Co OHG、TGCS Rostock GmbH、TGCS Nürnberg、TGCS Bremen、TGCS Hamburg、Telefónica Germany Business Sales GmbH、Telefónica Germany Retail GmbH、E-Plus Service GmbH、AY YILDIZ Communications、Ortel Mobile GmbH、TFS Potsdam GmbH、Wayra Deutschland GmbH

4. 向何人提交举报信息？

本举报流程为您提供以下提交举报信息的渠道：

您可将举报信息提交予承担监察员职能的第三方律师。该律师独立于 **Telefónica Deutschland** 之外，非其内部人员。

监察员接收本文 [章节 3](#) 中所列议题的所有举报信息，并会按举报信息的类型分别转交予 **Corporate Responsibility & Sustainability**（集团责任与可持续发展部/CR&S）或 **Compliance**（合规部）。

这一外部监察员的职能由律师 **Rainer Buchert** 博士担任，其联系方式为：

- 电邮：dr-buchert@dr-buchert.de
- 电话：**+49 (0) 69 710 33 330**（周一至周五，早 9 点至晚 6 点）
- 传真：**+49 (0) 69 710 34 44 4**
- 信件：

*Rechtsanwalt Dr. Rainer Buchert
Bleidenstraße 1
60311 Frankfurt am Main
Germany*

- [网页留言板](#)

该外部监察员的网页留言板支持以下语种：

- | | | |
|---------|-------------|----------|
| • 保加利亚语 | • 爱尔兰语（盖尔语） | • 俄语 |
| • 丹麦语 | • 意大利语 | • 塞尔维亚语 |
| • 德语 | • 克罗地亚语 | • 斯洛伐克语 |
| • 英语 | • 荷兰语 | • 斯洛文尼亚语 |
| • 芬兰语 | • 葡萄牙语 | • 西班牙语 |
| • 弗拉芒语 | • 波兰语 | • 捷克语 |
| • 法语 | • 罗马尼亚语 | • 匈牙利语 |

其它举报渠道（向外部监察员发送电邮、拨打电话、发送传真、邮寄信件）支持德语和英语。

关于监察员的更多详情请见：www.telefonica.de/ombudsperson

Telefónica Deutschland 开设有人权事务邮箱，有关人权或环境方面的举报信息亦可直接发送电邮至：humanrights-de@telefonica.com。该邮箱由集团责任与可持续发展部以及人权专员负责。

5. 是否可匿名提交举报信息？

您可以匿名提交举报信息。匿名举报信息无需留下任何个人信息。我们在此郑重提示：即便是非匿名提交的举报信息，也会对个人信息保密，不会将其交予第三方（亦请见[章节 8.1](#)）。

匿名提交举报信息可选择电话或信件的形式联系外部监察员。

如通过网页留言板联系监察员，则个人信息为必填项目，但您可要求对其保密。

Telefónica Deutschland 无法对匿名收到的举报信息予以确认，亦无法后续与您沟通，或向您通知流程处理的结果或采取的措施。因此，请在匿名提交时务必提供尽可能多的信息，以便我们能够充分了解情况并作出相应处理（见本文[章节 6](#)）。

6. 举报信息中要包含哪些内容？

为了快速且适当地处理您所提交的举报信息，请务必提供所有重要有关内容并尽可能详尽地描述情况。例如以下内容：

- 具体发生了什么情况？（如可能，请按[附录一](#)当中所列议题对举报的问题/情况加以归类）
- 举报的情况发生在哪一时间点或时间段？该情况仍在持续吗？
- 举报的情况发生在哪里（例如：哪一个国家？哪一家成员企业？哪一家供应商？）
- 有哪些人员参与？
- 涉及多少当事人？
- 您自己也是当事人吗？
- 哪些人员对该情况或多或少有所知情？
- 是否直接威胁人身与生命安全？
- 之前是否曾向 Telefónica Deutschland 举报过该问题/情况？
- 如果是，是否曾采取过措施来规避该风险或违规？

7. 收到的举报信息由谁处理？

Telefónica Deutschland 要求和监督所有涉及流程的工作人员在工作中保持中立、自主、不受上级的办事指示制约、严格保密、不得泄露举报者及他人身份。此外，我们还负责确保有关工作人员具备必要的专业知识。

负责接收具体投诉的人员，在本流程规则中被称作**举报信息专员**。

负责后续处理具体投诉的人员，在本流程规则中被称作**举报信息办事员**。

7.1. 有关人权与环境的举报信息

举报信息专员为外部监察员及负责人权事务邮箱的集团责任与可持续发展部。举报信息专员负责接收举报信息、对信息初步分类，并与您进行沟通。如果举报信息是向监察员提交的保密投诉，则仅由监察员一人负责与您沟通。

举报信息办事员是 **Telefónica Deutschland** 跨部门成立的人员与环境委员会的成员。该委员会与人权专员一起，负责公司内部的人权维护与环保议题。该委员会负责对举报信息进行深入调查，并按情况制订有关措施。

7.2. 有关合规的举报信息

举报信息专员为外部监察员及合规部特定成员。举报信息专员负责接收举报信息、对信息初步分类，并与您进行沟通。如果举报信息是向监察员提交的保密投诉，则仅由监察员一人负责与您沟通。

举报信息办事员为合规部成员，负责对举报信息进行深入调查，并按情况制订有关措施。

8. 如何保护举报者？

8.1. 保密处理举报者身份及数据保护规定

Telefónica Deutschland 承诺保密处理您个人以及举报信息中涉及人员的身份，非授权工作人员对此无权知情。换言之，关于您个人及其他有关人员的个人信息会对第三方严格保密。

为了进一步加强这一保护，本文[章节7](#)中所列人员——举报信息专员及所有举报信息办事员，均已在保密协议上签字。

外部监察员另受律师保密义务的制约，仅在获得当事人明确许可的前提下，方会公开当事人的个人信息。

而且，举报信息专员将投诉转交举报信息办事员进行后续处理时，定会加以匿名。仅限一名举报信息专员有权与您直接联系。这一措施旨在尽可能缩小知晓您具体身份的人员范围，令您不会因参与本举报流程而蒙受个人损失。

处理收到的举报信息时，我们一律严格遵守数据保护规定。

个人身份信息仅限在履行法律义务时、收到法庭或政府部门命令时，或存在充分的犯罪嫌疑时，方可交予有关机构。

8.2. 防止不公待遇或惩罚

Telefónica Deutschland 承诺保密对待您所提交的举报信息，这是有效防止举报者因此遭受不公待遇或惩罚的基本手段。如果您因提交举报信息而受到不公待遇或惩罚，我们将通过适用的法律手段，为您提供支持。

如果有证据证明举报信息为蓄意欺骗和/或不实信息（例如：蓄意诬陷），Telefónica Deutschland 保留采取人事管理措施以及/或者提起民事或刑事诉讼的权利。

9. 提交举报信息之后有哪些步骤？处理时间多久？

以下是本举报流程具体步骤的详细说明。所有收到的举报信息均会按此流程得到认真调查和处理。通常情况下，流程的处理步骤如下：



9.1. 确认收到的举报信息

举报信息提交之后，您将在 7 日内收到确认。确认渠道与提交举报信息的渠道相同。如果您所选择的举报渠道无法用来发送确认（例如：匿名信），则我们将在此类特殊情况下无法向您确认收到举报信息。

明显不涉及人权、环境、合规问题的客户投诉不在此列。

9.2. 调查有关人权与环境的举报信息

只要您所选择的举报渠道允许，集团责任与可持续发展部会向您发送一份（第二份）确认，该确认中将包含以下有关详情：流程的后续步骤、时间安排、在防止因举报而受到不公待遇和/或惩罚方面您所拥有的权利等。

此外，集团责任与可持续发展部或监察员将在收到您的举报信息之日起 14 天内，与您取得联系。您可以借此机会进一步详细说明举报信息的情况及其背后问题，并表明您对预防和补救措施的期望。这些措施应起到规避风险、减轻或终止伤害的作用。

根据这一次初谈，举报信息专员将对情况进行初步评估。

如果举报信息可信，则将由人权与环境委员会展开进一步调查。到这一步骤时，您与涉事人员的个人信息均将被匿名，以进一步保护您及他人的身份安全。

如果分析发现举报情况存在紧急危险，人权与环境委员会将立即采取补救措施，以尽快阻止或减轻危险状况。

在下一步的处理中，如果具体情况允许，人权与环境委员会将与被告就举报问题进行谈话，并会根据情况要求有关部门参与。

经过详细调查之后，人权与环境委员会依据有关标准，制订一份详尽的书面评估，以确定您所提交的举报信息是否包含损害人权或环境的事实或风险。如果发现确实存在违规事实或风险，则人权与环境委员会将会联系公司内部的有关部门以及/或者供应商，以采取适当的预防或补救措施。制订措施时，会将您的期望考虑在内。

集团责任与可持续发展部或监察员会定期向您通报流程的进度情况。

对于无依据的举报信息，Telefónica Deutschland 将会终止流程。如经调查发现，举报信息所指情况未对人权或环境构成威胁或违规，或者该情况与 Telefónica Deutschland 或其业务伙伴无任何关联，则该举报信息将被视为无依据的举报信息。无论如何，终止流程时会向您发送通知并说明理由。

无论举报流程的结果如何，只要您所选择的举报渠道允许，我们均会向您发送一份问卷，为您提供即会，表述参与举报流程的体会并提交评估（该问卷另见本文[附录二](#)）。该问卷旨在

改进举报流程的效果，提高透明度，为举报者创造更多的参与机会。您在问卷中提交的信息将在审核流程效果以及对其进行优化的过程中加以考量。

此外，如果您所选择的投诉渠道允许，集团责任与可持续发展部将在流程结束一个月后再次与您取得联系。这一做法旨在确信您未因提交举报信息而受到不公待遇或惩罚。如果您在此之后仍因提交举报信息而受到惩罚或不公待遇，可随时通过已知的举报渠道与我们取得联系。

9.3. 调查有关合规的举报信息

如果您的举报信息以非匿名的方式提交，则由举报信息专员与您取得联系。您可以借此机会进一步详细说明举报信息的情况及其背后问题，

如果举报信息有依据，则由合规部负责下一步的调查协调工作。到这一步骤时，您与涉事人员的个人信息将被匿名处理，以进一步保护您及他人的身份安全。如果具体情况允许，合规部将与被告就举报问题进行谈话，并会根据情况要求公司有关部门或供应商参与。

经过详细调查之后，合规部会依据有关标准，制订一份详尽的书面评估，以确定您所提交的举报信息是否包含有损合规规定的事实或风险。如果发现确实存在违规事实或风险，则合规部将会联系公司内部的有关部门以及/或者供应商，以采取适当的预防或补救措施。

10. 何时收到关于流程结果的通知？

我们将在确认收到举报信息之后的 3 个月内向您通知结果，并会书面说明理由和依据，以及计划实施或已经实施的预防或补救措施。如果您非 **Telefónica Deutschland** 的内部员工，则该期限可延长至 3 至 6 个月，这取决于您所提交的举报信息的涉案规模。

如果经调查发现您所提交的举报信息无依据，我们亦会在允许的情况下，向您发送流程终止的通知。

我们通报情况的前提是，不影响内部查证或调查，不损害他人权利，不干扰举报信息针对的情况和人员。

如果您选择的举报渠道使我们无法与您取得联系，则 **Telefónica Deutschland** 亦无法向您通报流程结果。

11. 信息保留时间多久？

依据现行规定，**Telefónica Deutschland** 负有责任，对收到的举报信息加以记录并对创建的资料加以保存。涉及合规问题的举报信息，资料保存期限为 2 年，到期后须删除。涉及人权或环境风险或违规的举报信息，保存期限为 7 年。数据保存遵守适用的数据保护规定。

12. 是否可向外部机构提交举报信息？

您亦可选择向有关的外部机构，或例如德国的联邦政府部门、州政府部门或欧盟有关部门提交举报信息，特别是以下几个机构：

- 德国联邦法律部（BfJ）中央外部举报点
- 德国联邦金融监管局（BaFin）[举报系统](#)
- 德国联邦反垄断局（BKartA）[举报系统](#)

13. 举报流程效果审核

本规则所述流程每年并且按需接受效果审核。审核亦会考量流程所带来的认识。另外，审核还会考察人权与环境风险分析中定义的重点人群，是否有充分保障使用本流程。

14. 流程规则的可达性

Telefónica Deutschland 会采取充分措施，向公司内部员工及其商业行为所涉及的潜在当事人，宣传本举报流程。Telefónica Deutschland 的直接供应商另受本公司《供应链可持续发展政策》（Supply Chain Sustainability Policy）制约，承担向其供应链宣传本举报流程的责任，以让整条供应链均知晓有本举报流程存在。这一做法的目的在于，让 Telefónica Deutschland 及其供应商的商业行为所涉及的全部人群，均有机会使用这一流程。

附录一

举报流程分类

分类	议题	背景信息	处理部门	有关举报渠道
劳动纠纷	集体凌霸	“集体凌霸”指员工之间或上级对下级的系统性敌视、欺凌、歧视。其中包括所有持续性的损害当事人尊严的行为，以及通过恐吓、敌视、羞辱、贬低或侮辱等行为制造“敌对环境”。	合规部 (Compliance)	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
	性骚扰	对他人造成贬低、侮辱、屈辱的任何不受欢迎的带有性本质的行为。此类行为干扰团队合作，使工作环境变得令人生畏、充满敌意或带有侮辱性。虽然此类行为通常有其模式，但也有可能为个案。	合规部 (Compliance)	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
	就业歧视与不平等	非劳动岗位要求必须的，因性别、宗教、国籍、民族、性取向、政治观点、残障、年龄、语言、出身等因素而导致的不平等待遇或任意的区别对待。歧视行为亦会单独针对某一个人或某一群体发生。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com
	工作岗位上的不当行为及其它冲突	上级对下级或员工之间发生的单次或反复出现的滥用职权行为。	合规部 (Compliance)	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
劳动条件和劳动保护	劳动保护（含工作时间）	单次或反复出现违反适用劳动保护规定的情况，并因此引发劳动事故风险以及/或者职业健康风险（例如：缺乏安全标准或标准过低、缺乏保护措施、岗位培训和指导不足）。其中亦包括违反关于工作时间的法律法规等情况。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com
	合理工资	劳动报酬支付流程有误或非欺诈性扣缴合理工资（不支付薪资、加班费、奖金等）。合理工资不得低于适用法律规定的最低工资。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com
	童工	违法雇佣在就业地点有关法律规定的义务教育年龄结束以前的，或就业年龄不足15岁的儿童，以及以恶劣形式使用18岁以下童工（例如：奴役、卖淫、录摄色情制品、贩毒）。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com
	强迫劳动与奴役	以类似奴隶的形式，例如：奴役、贩卖人口、债役、农奴、性交易等，使用劳动力。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com
	结社自由	禁止员工结社以及/或者禁止加入或创建工会的行为，或者因参与结社以及/或者工会活动而受到无理歧视的情况。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com
	通过私人和公共保安人员滥用职权	为保护企业项目而雇佣或使用的私人或公共保安人员，因缺乏工作指导以及/或者企业管控而发生不尊重人权的的行为，以及/或者违反结社自由的行为。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com

保护环境与生存空间	环境保护（保护健康与生命）	对环境造成有害影响，例如：改变土壤、污染水资源、污染空气、释放噪音以及过度用水等。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com
	其它环保议题（保护环境与健康）	违反《水俣公约》在生产的产品中用汞或处理含汞废物。 违反《斯德哥尔摩公约》使用和持久性有机污染物（POPs）以及处理含持久性有机污染物的废物。 违反《巴塞尔公约》进口和出口危险废物。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com
	保护生存空间	违法驱逐以及通过购买、建设或改变土地、森林、水域的用途而非法剥夺他人赖以生存的土地、森林和水域。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com
信息安全/数据保护	信息安全/数据保护	使用企业、客户、员工、股东或外部合作伙伴的信息谋取私利或第三方利益的情况。损害敏感性企业信息的保密、诚信与可用性流程的行为。	合规部（Compliance）	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
有损诚信或经济犯罪行为	利益冲突	当员工在工作中做出某一决定时，其个人或私人利益或意图与 Telefónica Deutschland 的利益相矛盾，此类情况即被视为存在利益冲突。	合规部（Compliance）	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
	贿赂政府官员	以干预政府官员决策或获取违法利益为目的，承诺、提议、支付、分发或批准向政府官员赠送礼品或其它诱惑物。	合规部（Compliance）	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
	在业务往来中行贿	以干预业务伙伴的决策或获取违法利益为目的，承诺、提议、支付、分发或批准向业务伙伴赠送礼品或其它诱惑物。	合规部（Compliance）	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
	在业务往来中受贿	员工以损害职责为代价，接受礼品、邀请或其它诱惑物。	合规部（Compliance）	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
	盗窃与贪污	将他人（例如：企业、其他员工、业务伙伴）的财物违法占为己有。	合规部（Compliance）	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
	诈骗与不忠	通过欺骗他人获利，或挪用公款而损害企业资产，造成 50000 欧元以上损失。	合规部（Compliance）	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
	财务报告的内部检查系统	在内部财务信息检查中发现的会计违规行为（会计造假）。	合规部（Compliance）	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
	在与客户签订的合同中违约	违反与客户签订的合同中关于服务、结算、产品质量的承诺，或有盗窃客户资料以及/或者企业敏感信息的嫌疑。	合规部（Compliance）	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson
客户投诉	歧视	对雇佣关系之外的人的歧视，特别是对顾客、店员等的歧视。 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。 歧视也可以是影响一个人或一群人的类似情况的孤立事件。	人权与环境委员会	监察员： www.telefonica.de/ombudsperson 人权事务邮箱： humanrights-de@telefonica.com

其它	其它	其它所有上述说明中未提及的举报信息。	无；有关企业部门	
----	----	--------------------	----------	--

附录二

举报者问卷

1. 在您所经历的本次举报流程中，提交过程是否便利易懂？
2. 在举报流程中，您的个人信息是否得到保护？是否有人认真倾听您的投诉？
3. 您所提出的问题是已解决？是否符合您对解决该问题的期望？
4. 您是否还有其它意见或建议？