

Compliance & Ethics Speak Up

常见问题解答

版本:2
生效日期: 2025年5月7日

表达对 bpostgroup 内部不当行为或潜在不当行为的关切

本文件中提供的常见问题解答并不能取代该政策,且该政策中包含重要的补充信息。此处提供的答案突出了关键概念。我们鼓励您熟悉该政策的全部内容。

1. 为什么遇到让我担心可能存在不当行为或潜在不当行为的情况应该进行报告?

bpostgroup 依托强大的企业价值观和道德商业实践,旨在支持我们可持续和负责任的商业战略。这些价值观和实践反映了我们对员工、供应商、客户、商业伙伴、股东及整个社会的承诺。在我们的利益相关者中建立一个值得信赖且道德的组织声誉至关重要。我们必须共同确保我们的服务以道德和公平的方式提供。

2. 什么是 Speak Up?

Speak Up 是 bpostgroup 内部提供的一个报告系统,允许某些人员(见问题3)在完全保密且不必担心报复的情况下,报告他们所了解的违反或看似违反法律、法规、行为准则或集团其他政策的情况。

3. 谁可以报告关切事项?

任何人如果了解到可能违反职业操守的信息,均可报告关切事项。

这包括员工、实习生、志愿者、外部合作者、分包商、供应商、股东,以及管理和监督机构的成员,包括非执行董事。

bpostgroup 的前员工以及参与过 bpostgroup 招聘流程的候选人也有权报告关切事项。

4. 我可以报告哪些类型的关切事项?

您可以报告任何实际或潜在的法律违规行为,这些行为属于国家举报规则的适用范围,以及任何实际或潜在的违反 bpostgroup 行为准则或其他内部政策的行为。

以下具体示例可以报告：

- 财务和经济问题：洗钱、腐败、欺诈、违反竞争规则或国际经济制裁、利益冲突、滥用或挪用公司财产和资源等。
- 侵犯人权和基本自由：童工、强迫劳动、不尊重个人数据保护和侵犯隐私、供应链中不尊重人权等。
- 健康和安全问题：不遵守促进职场健康和安全的指定措施（例如，缺乏安全设备或程序、处理危险产品、供应链中的不安全工作条件等）。
- 不遵守内部政策，如行为准则、与竞争对手联系政策、与公共当局联系政策、投标合规政策等。
- 与报告相关的报复：因根据 Speak Up 政策善意报告而导致的纪律制裁或任何歧视性或不利措施。

该清单并非详尽。由于各国关于预警的立法范围不尽相同，因此可以根据您所在国家的情况报告其他类型的问题。我们建议您查阅 Speak Up 政策中**您所在国家的具体附件（第15节）**。

5. 哪些事实或行为不能通过 Speak Up 报告？

某些**关切事项**或情况不属于 Speak Up 政策的**适用范围**，必须通过其他适当渠道处理。这涉及以下情况：

- 与个人工作条件相关的申诉：bpostgroup 的员工必须通过常规人力资源（HR）程序提出有关**其工作条件或劳动条款**的问题或投诉，即直接向您的直属上司、人力资源负责人和/或工会代表提出。
- 歧视或骚扰行为：这些行为不属于 Speak Up 流程的范围，除非您所在国家的法律另有规定。如果您是职场歧视、骚扰或其他心理社会风险的见证者或受害者，我们鼓励您直接联系您组织内负责的相关部门和/或有权协助并处理您情况的机构。
- 对生命、健康、安全或财产的即时威胁：Speak Up 政策的内部报告渠道不得用于报告即时威胁。在紧急情况下，请联系当地当局或拨打您所在国家的紧急号码。例如，欧盟国家的紧急号码为 112。

此外，需知某些信息（无论其形式或载体如何）若通过犯罪行为（例如盗窃文件、非法录音等）获得，或受国家安全保密、调查保密、司法程序保密、司法审议保密、医疗保密或律师与客户之间的职业保密保护，则不得报告，除非这些信息直接涉及报告人（与其律师的交流或个人医疗数据）。

6. 提交报告需要满足哪些条件？

为使您的报告在 Speak Up 政策框架下被受理，必须满足以下几个条件：

1. **您必须有权根据本政策提交报告**（例如，bpostgroup

的员工、分包商等）。

2. 报告的事实必须涉及在 bpostgroup 内部或其活动框架内已发生或可能发生的实际或潜在违规行为，且您是在职业环境中获悉的。
3. **您在报告时必须**有合理理由相信所报告的事实是真实的。您不得基于谣言或诽谤性指控。
4. **您的报告主题必须属于 Speak Up 政策的适用范围**。
5. 报告必须通过 Speak Up 政策规定的内部渠道之一进行。

如果满足这些条件，您的报告将根据 Speak Up 政策中描述的规则进行处理。

7. 向谁报告关切事项？

如果您是 bpostgroup 的员工，我们鼓励您按以下方式报告您的关切事项：

- 首先，向您的**直属上司**报告，他们可以处理情况或在必要时将其升级。
- 如果这不可行或您认为给出的回应不合适，您可以直接使用 Speak Up 政策规定的内部报告渠道。

如果您**不是**员工（例如，前员工、分包商），您可以直接使用内部报告渠道。

8. 如何通过 Speak Up 工具提交报告？

要通过 Speak Up 工具报告关切事项，请遵循以下步骤：

1. 首先，访问 Speak Up 工具的主页：
www.bpostgroup.com/ethics-and-behavior
2. 进入该页面后，选择“申报事件”菜单，然后阅读并接受屏幕上显示的警告信息。
3. 随后，**您可以撰写报告**，详细描述问题（事实、相关人员、地点、日期），并尽可能附上证明文件（屏幕截图、文档等）。您还需填写您的联系方式：请说明您与 bpostgroup 的**关系**（员工、前员工或外部人员），并选择是否匿名。在任何情况下，您的身份都将受到保护。
4. **您需要说明您的跟进偏好**：我们建议您选择接收报告进展通知，以便在整个过程中保持知情。还需定义最适合您的联系方式，以便与您的案件管理者交流（电子邮件、电话等）。选择一种让您易于联系的方式，以确保您的报告得到有效跟进。
5. 在最终提交报告之前，您将有机会重新审阅所有提供的信息。如有必要，您可以在发送前返回更正或补充您的报告和/或联系方式。

6. 提交报告后，您需要创建一个个人密码，屏幕上将显示一个机密访问号码。必须保存并记住这些信息，因为它们将用于访问 Speak Up 工具，以便您与案件管理者沟通、查看消息并以完全保密的方式跟踪报告处理进展。

9. 我可以匿名报告关切事项吗？

可以，除非您所在国家的法律禁止匿名报告。在这种情况下，您的身份不会透露给案件管理者，所有通信将仅通过 Speak Up 工具进行。

由于匿名报告在信息不足时可能难以处理，我们建议您提供尽可能多的细节，并尽可能附上证明文件，以确保您的报告得到有效处理。

要匿名报告问题，建议优先使用 Speak Up 工具。不建议使用电话热线或发送挂号信，因为这些方法无法接收反馈或与案件管理者进行对话。

最后，必须保存您的机密访问号码和密码，因为它们将允许您访问 Speak Up 工具，以便匿名与案件管理者沟通。这些身份标识是您跟踪报告处理进展或回应可能的信息补充请求的唯一方式。

10. 我可以通过电子邮件向 bpostgroup 合规部门 (Speak Up 团队) 提交报告吗？

不可以，无法通过电子邮件向 Speak Up 团队提交报告。

要提交报告，必须使用三种内部报告渠道之一：Speak Up 工具、求助热线或发送挂号信。

Speak Up 团队电子邮件地址 (speak-up@bpost.be) 仅用于促进案件管理者与调查中涉及的人员（如证人或相关人员）之间的沟通，这些人员无法访问 Speak Up 工具。

11. 谁可以访问我的报告？

当您通过 Speak Up 工具或求助热线提交报告时，其内容仅可由 bpostgroup 合规部门的 Speak Up 团队成员访问。

收到您的报告后，Speak Up 团队将指定一名案件管理者。这可能是 Speak Up 团队的一员，也可能是相关子公司内有能力处理此类报告的人员。

如果您通过挂号信提交报告，接收您信件的实体将有权访问您的报告，并负责其处理和跟进。

12. 如何保护保密性？

Speak Up 工具托管在 bpostgroup 信息系统之外的一个安全加密平台上，以保护所有与调查相关的信息。

报告仅在严格必要的范围内共享，仅向参与调查或实施纠正措施的人员传达必要信息。特别注意个人数据的处理。

任何参与调查的人员违反此义务可能导致制裁。

13. 我可以信任 Speak Up 程序吗？我的身份是否得到充分保护？

是的。bpostgroup 高度重视 Speak Up 程序全程的保密性和您身份的保护。您的报告将以最大的谨慎处理，无论是否匿名。

只有严格授权且受保密义务约束的人员才能访问您的个人数据和报告。这些人员在未经您明确同意的情况下，绝不得披露您的身份或任何可能直接或间接识别您的信息。

14. Speak Up 程序的各个步骤是什么？

Speak Up 程序分为以下几个步骤：

1. 提交报告

通过 Speak Up 工具或安全电话热线提交的报告将传输至 bpostgroup 的合规部门 (Speak Up 团队)。通过挂号信发送的报告将由相关子公司的当地管理者接收和管理。

2. 确认收到

提交报告后，您将通过 Speak Up 工具或挂号信收到确认收到通知。您的报告随后将分配给一名案件管理者。该确认收到通知确认报告已接收，但不保证其可受理性。

3. 核查可受理性

案件管理者将随后确定您的报告是否属于 Speak Up 政策及适用法律的范围。如果报告不涉及本政策涵盖的违规或缺失，缺乏具体要素，或更适合通过其他报告渠道处理，则可能被认为不可受理。在这种情况下，您将收到通知，并尽可能被引导至相关部门。在确定报告可受理性之前，也可能要求您提供更多信息。

4. 分析报告事实

如果您的报告可受理，将进行深入分析，以独立和公正的方式核实报告事实的准确性。该分析可能包括各种调查行为，例如与相关人员进行面谈、审查相关文件和记录，以及分析其他可用证据。

5. 调查结束和跟进

在收到确认后的三个月内，您将获悉报告处理进展：

- 如果调查已完成，将向相关管理层提交一份机密报告，由其决定采取的措施。您将获悉调查的一般结论，但无法访问最终报告，因为其中包含机密且可能敏感的信息，特别是关于相关人员和可能提出的建议。这种保密性对于保护所有相关方和确保流程的完整性至关重要。
- 如果调查仍在进行，您将收到更新。

15. 调查报告需要多长时间？

调查的持续时间通常为3个月，但根据报告事实的复杂性，可能延长至1年。案件管理者将确保调查尽可能快速和高效。您将每3个月获悉一次报告进展情况。

16. 提交报告后如何与我的案件管理者沟通？

当您通过 Speak Up 工具或电话协助提交报告时，您将收到一个标识符并设置一个密码，以便访问一个安全的对话框，用于与案件管理者进行后续沟通。您可以通过点击 Speak Up 工具上的“检查状态”选项卡访问该对话框。

如果您通过挂号信提交报告，您的案件管理者只有在您信中提供了联系方式的情况下才能联系您。如果没有这些信息，将难以与您建立沟通。

17. 如果通过 Speak Up 工具向我提出问题，我可以收到电子邮件通知吗？

可以。提交报告时，您必须勾选“我希望在问题更新时收到电子邮件”选项。我们强烈建议您这样做，以便随时了解您案件的进展。即使您希望保持匿名，也可以启用此选项。在这种情况下，您的电子邮件地址将不会对 Speak Up 团队可见。

18. 为什么参与 Speak Up 调查的人员不得向第三方（包括 bpostgroup 内部或外部的同事和直属上司）谈论调查？

因为 Speak Up 调查必须保持机密性至关重要。即使是部分披露调查中的任何元素，也可能干扰调查的顺利进行，并构成严重的职业过失。任何违反保密原则的行为都可能导致纪律处分。

19. 如果我提交报告，我会受到免受报复的保护吗？

是的，如果您以善意提交报告，您将受到免受报复的保护，即使报告的事实在审查后被证明不准确。善意报告意味着您有合理理由相信所报告的事实可能构成不当行为。善意并不意味着您的评估必须正确，而是您以真诚和负责任的方式行事。

如果您认为自己是报复的受害者，请立即通过内部报告渠道（Speak Up 工具、求助热线或挂号信）报告，以便采取适当措施。

这种保护不适用于恶意报告，即有意伤害或明知信息虚假的报告。这种滥用可能导致纪律处分。

20. 如果我报告的关切事项涉及直属上司、高级管理人员或高层管理成员，会发生什么？

您同样将受到免受报复的保护。

我们已建立了一个升级程序。该程序旨在确保无论被报告人员的层级如何，每起案件都将得到彻底调查，同时尊重报告人和被报告人的权利。

21. 我被联系参与调查，作为证人接受询问。我应该做什么？

您被联系作为证人，因为负责调查的人员认为您掌握的信息可以澄清某些问题并有助于调查的进展。因此，您的参与至关重要。

根据您所在国家现行法律，您可以在调查面谈时选择由

您指定的人员陪同，例如律师或工会代表。这一决定完全由您自己做出：您可以自由选择是否需要陪同。在这方面没有强制要求。

22. 我被联系参与调查，作为相关人员接受询问。我应该做什么？

当您的名字在报告中被直接提及，您被视为相关人员。

被调查并不自动意味着您有错。您有机会陈述您的事实版本并提供对调查有用的任何信息。

根据您所在国家现行法律，您可以在调查面谈时选择由您指定的人员陪同，例如律师或工会代表。这一决定完全由您自己做出：您可以自由选择是否需要陪同。在这方面没有强制要求。

23. 我可以报告涉及公司内其他人员的关切事项/违规行为/诚信违规吗？

可以。您的报告可以涉及公司或 bpostgroup 内的任何人。

24. Speak Up 调查可能有哪些结果？

Speak Up 调查可能得出以下几种结论：

- 可能得出结论，没有发现诚信违规，无需采取具体行动。
- 可能得出结论，发现了诚信违规，需要采取具体行动（或多项行动），在这种情况下，将提出个人和/或集体建议，以便相关管理层采取必要措施（例如，启动纪律程序、制定内部指导方针等）。

25. Speak Up 调查是否可能导致纪律程序？

Speak Up 团队没有纪律处分权，但如果调查揭示了足够的事实依据，其最终报告可建议管理层启动纪律程序。随后由管理层决定并实施适当措施。

26. 提交报告后我可以撤回吗？

不可以。提交报告后，您无法修改或撤回。但您可以添加补充信息，并请求 Speak Up 团队终止正在进行的调查。Speak Up 团队将随后决定是否适合终止调查。