

政策

# UL06 提起举报

1	本政策的术语和定义 .....	3
2	举报政策 .....	4
2.1	引言 .....	4
2.2	目的和目标 .....	5
2.3	应用范围 .....	5
3	举报概述 .....	5
3.1	可以提起哪些举报? .....	5
3.2	如何举报? .....	5
3.3	保密和数据保护 .....	6
4	多种举报方式 .....	6
4.1	现有内部举报渠道: 在 Melitta 组织内部举报 .....	6
4.2	特殊举报渠道: 通过举报渠道进行举报 .....	6
4.2.1	举报人渠道 1: 举报人门户网 .....	6
4.2.2	举报人渠道 2: 德国监察办公室 .....	7
5	举报处理程序和原则 .....	7
5.1	责任 .....	7
5.2	举报的对待和处理 .....	7
5.3	文档记录 .....	8
5.4	与举报人的沟通 .....	8
6	公平审判原则和举报人与相关人员保护 .....	8
6.1	一般原则 .....	8
6.1.1	公平审判原则 .....	8

---

6.1.2	均衡性 .....	9
6.1.3	数据保护 .....	9
6.1.4	仅真正需要的人参与其中（“按需知秘原则”） .....	10
6.1.5	机密性 .....	10
6.1.6	匿名性 .....	10
<b>6.2</b>	<b>对举报人的保护 .....</b>	<b>10</b>
6.2.1	禁止歧视 .....	10
6.2.2	即使对于无理由怀疑存在违规行为的情况，也保护善意举报人 .....	11
6.2.3	对故意虚假举报人和虚假揭发人不提供保护 .....	11
<b>6.3</b>	<b>对数据主体的保护 .....</b>	<b>11</b>
6.3.1	无罪推定和公正调查 .....	11
6.3.2	声誉保护 .....	11

## 1 本政策的术语和定义

术语	定义
合理怀疑	如果有具体迹象表明存在违规行为，则为合理怀疑。
员工	员工是指 Melitta 集团的员工，包括管理人员和机构乘员，以及 Melitta 所聘用的临时工。
相关人员	相关人员是指与可能存在的违规事件相关的员工和外部第三方。
简单违规	简单违规是指违反非重大规定。
善意行事	举报人在提交举报时有理由相信其举报的信息属实，即属善意行事。
提示	举报是指举报怀疑存在违规行为。
举报人/线索提供者	举报人/线索提供者是指提起举报的员工或外部第三方。
举报渠道	在线 Melitta 举报人门户网和外部监察办公室。
Melitta 合规办公室	Melitta 合规办公室负责管理和协调集团内部举报人系统的全部流程，并与所需的技术和法律专家合作，并在必要时与当地合规主管和当地管理层合作，协调处理举报期间的所有其他活动。Melitta 合规办公室在组织上隶属于总部法律部 (MHQ Z-R)，但可以独立处理举报事件。

违规	违规是指故意或因疏忽违反适用法律（法律、法规等）或公司内部重要规定。违反公司内部重要规定尤其包括违反 <b>Melitta 行为准则</b> 和 <b>Melitta 供应商行为准则</b> 。其中包括可能违反人权法相关义务或环保义务以及人权法相关风险和环保风险。
重大违规	如果违规行为严重影响 <b>Melitta</b> 集团的利益、尤其是财务利益或声誉，或者严重违反 <b>Melitta</b> 集团的道德原则，则属于重大违规。

## 2 举报政策

### 2.1 引言

诚信和负责任的行为是 **Melitta** 企业文化的重要组成部分。我们认为遵守法律和内部准则、尊重人权、保护环保和道德行为是理所当然，也是我们的业务取得成功的关键因素。我们的客户、业务合作伙伴及其员工以及 **Melitta** 员工<sup>1</sup>的信任建立在我们始终诚信守法的行为基础上。

在诚信合作期间，所有问题和不确定之处都可以在相应团队中及早解决，也可以与所有上级公开讨论。**Melitta**

推行信任文化，我们能够与上级公开讨论任何形式的潜在违规行为。如果怀疑存在任何违规行为，也可以直接联系 **Melitta**

合规办公室。此外，还可以联系工作委员会或直接联系公司管理层。

如果怀疑存在违规行为，员工和外部各方也可以通过 **Melitta** 的两种举报渠道举报：在线 **Melitta** 举报门户网站或外部监察办公室。

任何信息都将保密。将充分保护举报中提到的举报人和相关人员。特别是，善意行事的举报人不必担心由于自己的举报而遭受任何不利影响。如果需要，举报人也可以匿名举报。对于举报中提到的相关人员首先适用无罪推定原则。在采取进一步措施之前，根据客观标准对每份举报进行彻底审查。在此期间，也适用最大限度保密的要求，以避免对相关人士造成不利影响。

---

<sup>1</sup> 为方便阅读，本文件中使用男性代词指代全部性别。男性代词原则上适用于全部性别，并无性别歧视。如此减缩语言形式旨在方便编辑阅读，并不代表任何价值评判。

## 2.2 目的和目标

本政策规定了使用举报人系统和提交举报的原则和框架条件，包括对举报人和信息中提及的相关人员的保护。本政策还规定了《供应链尽职调查法》(LkSG)要求的投诉程序规则。本政策实施对象是所有潜在的举报人。举报人既可以是员工，也可以是外部第三方。

本文件的目的是目标是执行法律要求，以引入内部举报机构以及通过下列所示流程的透明化，获得所有（潜在）举报人的信任。举报人制度是 Melitta 全集团合规制度的重要组成部分，也符合《供应链尽职调查法》(LkSG) 的要求。

## 2.3 应用范围

本政策的规定适用于 Melitta 集团的所有法律实体和所有举报人。

## 3 举报概述

### 3.1 可以提起哪些举报？

举报人可以通过举报渠道举报可能存在的违规行为。违规行为包括违反适用法律（法律、法规等）或公司内部重要规定。违反公司内部重要规定尤其包括违反 Melitta 行为准则和供应商行为准则。违规行为还包括可能违反人权法相关义务或环保义务以及人权法相关风险和环保风险。

在举报时，从举报人的角度来看，必须有充分的理由相信发生了违规行为（“善意举报人”）。本政策并未规定举报人必须通过举报渠道进行举报。举报人可以自由选择举报途径，以及采用公开还是匿名方式进行举报。

### 3.2 如何举报？

员工随时可以在诚信合作期间，与其上级公开探讨问题以及不确定之处。员工可以联系 Melitta 集团的所有管理人员。此外，法务部门的 Melitta 合规办公室是总部和全集团有效的联络点，随时可以直接和亲自联络该办公室。然而，在某些情况下，员工以及外部各方可能不想或无法公开表达自己的意见。

在这种情况下，Melitta

为员工和外部各方设立了两条额外的举报渠道，以便进行秘密举报或匿名举报：

- 在线 Melitta 举报人门户网（见 4.2.1）和
- 德国外部监察办公室（见 4.2.2）。

举报人始终可以自由选择使用什么举报渠道。

此外，Melitta

还与德国咖啡协会的其他成员一起，建立了一套全行业有效的咖啡投诉程序。举报人也可以通过这套程序举报人权和环保风险，以及可能违反人权或环保义务的行为 ([www.ear4u.org](http://www.ear4u.org))。

### 3.3 保密和数据保护

Melitta

向善意举报人以及举报中提及的相关人员保证，会对每一份举报进行保密处理（参见第 6 点公平审判原则和举报人与相关人员保护）。

## 4 多种举报方式

### 4.1 现有内部举报渠道：在 Melitta 组织内部举报

无论采取以下何种举报渠道，员工都可以直接联系其上级或其他管理人员进行举报。也可以直接向 Melitta 合规办公室举报。此外，还可以联系工作委员会或直接联系公司管理层。

Melitta 集团管理人员将记录他们收到的举报，并将其举报给 Melitta 合规办公室。与所有员工和外部各方一样，管理人员也可以使用下面列出的举报渠道之一。

### 4.2 特殊举报渠道：通过举报渠道进行举报

#### 4.2.1 举报人渠道 1：举报人门户网

举报人可以通过全球有效的在线举报人门户网进行在线（书面）举报或通过电话进行口头举报。还可以上传有助于确定事实的适当格式的附加信息，如照片、文件、提醒日志或其他文件。根据举报人的要求，也可以通过举报人门户网与合规联系人（Melitta 合规办公室）预约视频和音频形式的面谈或会议。

举报人门户网的设计可以确保举报人和合规联系人之间的对话保密——如果需要，也可以匿名。

Melitta

非常关注举报人门户网的设计和运营，致力于对举报人和举报中提及的相关人员的身份进行保密。未经授权的员工无法了解沟通内容。在处理举报的过程中，始终遵循严格的“按需知秘”原则。Melitta 合规办公室负责处理举报内容并协调进一步澄清。

举报人门户网提供各种工作语言供举报人选择，并且全年全天候无休，全球可访问，地址：

- [whistleblowing.melitta-group.com](http://whistleblowing.melitta-group.com)

。

关于举报人门户网的其他信息可在互联网和内联网上查阅。

您可以在各个板块找到相应功能和有关通过举报人门户网进行沟通的保密方面的信息。

## 4.2.2 举报人渠道 2：德国监察办公室

举报人也可以秘密联系 **Melitta** 在德国的外部监察办公室。该监察办公室的任务是收集举报内容、进行合理性检查、对事实进行初步评估，并在必要时与举报人进行对话，并将举报内容秘密传递给 **Melitta** 合规办公室。

监察办公室将根据举报人告知的内容提起举报。根据举报人的要求，不会将其身份透露给 **Melitta**。监察办公室也可以接收匿名举报，举报人无需透露自己的姓名。

如果举报人不透露自己的身份，**Melitta** 不会向监察办公室行使知情权。对于非善意行事并提供虚假举报的举报人例外（参见第 6.2.3 对故意虚假举报人和虚假揭发人不提供保护）。

可以通过视频和音频的方式与监察办公室进行面谈或者召开会议，也可以通过电话、电子邮件和/或信件联系监察办公室。监察办公室的工作语言是德语和英语。

监察员的详细联系方式公布在互联网和内联网上。

## 5 举报处理程序和原则

### 5.1 责任

**Melitta** 合规办公室负责管理举报人系统的集团内部的全部流程。还会与所需的技术和法律专家合作，并在必要时与当地合规主管合作，协调处理举报期间的所有其他活动。其中也包括对举报渠道的责任。内部举报人办公室的主管人员应具备必要的专业知识，在履行职责时应能独当一面，无需指导。他们也有义务进行保密。外部监察办公室也应如此。

### 5.2 举报的对待和处理

处理程序通常从收到举报开始。所有举报都采用数字方式记录。根据选择的举报渠道而定，**Melitta**

合规办公室或监察办公室将在收到举报后进行合理性检查。不会进一步调查不构成违规的不合理举报和报告，会相应地记录并关闭流程。在随后的初步评估中，对合理的举报进行审查，并由 **Melitta**

合规办公室将其归类为潜在的简单违规行为或重大违规行为。根据可能的违规严重程度、相关的法律领域和/或相关人员群体而定，**Melitta**

合规办公室、其他专家和法律专家或当地合规主管将进行进一步审查。

如果怀疑存在重大违规行为，则举报合规工作组、公司管理层以及（必要时）当地管理层将联合起来，进一步进行审查。对于简单的违规行为，**Melitta** 合规办公室通常会自行调查，并进行有效调查。

相应的调查主管会为每项调查编写一份调查报告。根据调查结果决定是否需要采取进一步措施。例如可能涉及劳动法规定的措施和组织措施，也可能实施与环保或人权有关的预防或补救措施。

### 5.3 文档记录

对与举报处理相关的所有信息均按照适用法律进行文档记录。其中包括调查结果、证据、记录文件和措施以及在调查过程中作出的决定。

对于当面传递的或电话传输的以及通过视频和音频传输的信息，谈话由 **Melitta** 合规办公室或监察办公室记录，具体取决于所选的举报渠道。只有在发出举报的人同意的情况下，才能对对话进行永久可访问的记录或完整准确的转录（文字记录）。

### 5.4 与举报人的沟通

将在通过 **Melitta** 举报渠道收到举报后的七天内向举报人发送回执，必要时还包括其他信息。此外，将在收到回执后的三个月内向举报人发送有关处理程序现状或调查结果的信息，前提是不影响正在展开的调查。

即使在合理性检查和初始评估阶段，按照审查的需求而定，也可以与举报人讨论事实。这种讨论有助于更好地了解事实。还可以讨论举报人期望采取什么预防或补救措施。

## 6 公平审判原则和举报人与相关人员保护

以下原则适用于通过两种举报渠道之一以及其他内部举报渠道收到的举报。

### 6.1 一般原则

#### 6.1.1 公平审判原则

适用公平审判原则。对于流程而言，尤其意味着：

- 应收集有利和不利信息。
- 不会对非怀疑方面进行调查。
- 以尊重和得体的态度对待所有有关各方。
- **Melitta** 合规办公室或当地合规主管告知相关人员，在不危及调查目的的情况下，将尽快调查与他们有关的事宜。
- 相关人员有权在调查过程中的任何时候（特别是在召开个人听证会的情况下）咨询员工代表或信任的人寻求帮助。

### 6.1.2 均衡性

在调查可能存在的违规行为期间采取的所有措施都应遵循合适、必要和适当原则，以达到调查目的。调查后对相关人士采取的措施也应遵循这些原则，例如对任何不当行为做出回应。

### 6.1.3 数据保护

在每次调查中，都要遵守适用的数据保护法。在程序的所有阶段，都要注意确保只处理调查所需的个人数据。此外，还采取了适当措施，确保所处理个人数据的机密性、完整性、可用性和弹性。

责任方：Melitta Group Management GmbH & Co. KG, Marienstr.88, 32425 Minden.

处理的数据类别：举报中提供的个人数据（例如姓名）。

相关人员群体：Melitta 供应链公司雇佣的人员、Melitta 集团公司的员工。

处理目的：运营一个内部举报办公室和一个外部监察办公室，负责处理潜在的违规和不当行为。

法律依据：

- 根据《欧盟一般数据保护法规》(DSGVO) 第 6 条第 1 款第 c 项，以及《欧盟举报指令》（包括其国家实施法）、其他国际举报法和《供应链尽职调查法》(LkSG)，通常需要进行数据处理，才能履行法律义务。
- 如果还要求获得同意，则法律依据是《欧盟一般数据保护法规》(DSGVO) 第 6 条第 1 款第 a 项。
- 对于《举报人保护法》(HinSchG) 中未提及的违规行为所提出的举报，处理其中所提及的个人数据时，法律依据为《欧盟一般数据保护法规》(DSGVO) 第 6 条第 1 款第 f 项。

个人数据接收人的类别：相关 Melitta 公司所需的合规人员和专家、外部法律专家。

个别情况下的自动化决策：不会发生这种情况。

保存期限：一旦收集个人数据达到目的，则会立即予以删除。如果法定保留期限要求存储更长时间，则只有在保留期限结束时才会删除个人数据。

根据《举报人保护法》(HinSchG) 第 11 条第 5 款的规定，原则上相关数据的保留期限为内部调查结束三年、根据《供应链尽职调查法》(LkSG) 第 10 条第 1 款至少为七年。

实际或计划传输至第三国：如果涉及相关公司，则可可能会将数据传输到非欧盟/欧洲经济区国家/地区。

使用的服务和服务提供商：People Intouch B.V., Olympisch Stadion 6, 1076 DE Amsterdam, Niederlande.

根据《欧盟一般数据保护法规》(DSGVO) 第 7 条和第 13 条及其后的规定，在符合相应法规中描述的条件的前提下，每个数据主体特别享有以下权利：知情权、更正权、删除权和限制处理权、数据可移植性、撤销已给予的同意、反对处理并向数据保护机构投诉。

数据保护联系人：Melitta 数据保护办公室，Ringstr.99, 32427 Minden, [data-protection@melitta.com](mailto:data-protection@melitta.com).

#### 6.1.4 仅真正需要的人参与其中（“按需知秘原则”）

参与处理举报或以任何其他方式参与调查的人数应尽可能少。因此，仅处理和澄清举报所必要的人员才会参与其中，并且仅获取所需的信息（“按需知秘原则”）。

#### 6.1.5 机密性

参与调查的所有人员应对其在调查过程中知悉的所有信息保密。尤其是可以从中直接或间接得知举报人或相关人员身份的信息。所有相关人员都有义务对具体个案保密。

#### 6.1.6 匿名性

Melitta

推行开放的谈话文化和信任文化。员工可以随时公开讨论可疑案件和违规行为的迹象和进行相关谈话，而无需担心遭受不利影响。外部人员也享有这种保护。

然而，如果举报人在提交举报时不想透露自己的身份，也可以通过举报人门户网站或监察员办公室匿名举报。举报人门户网站采取技术预防措施，以确保匿名性。监察员办公室有义务确保，只有在得到举报人同意的情况下才能披露举报人的身份。

### 6.2 对举报人的保护

#### 6.2.1 禁止歧视

Melitta

保护善意提供举报的举报人免受任何形式的胁迫、恐吓、骚扰、报复和其他因提交举报而遭受或可能遭受的伤害。Melitta

还保护其他参与澄清可能违规行为的人免遭不利对待。也禁止歧视与举报人有关系的第三方。Melitta

通过各种措施（如明确的保密规则、技术上安全的举报渠道和定期传达禁止歧视的信息）来防止歧视。

## 6.2.2 即使对于无缘由怀疑存在违规行为的情况，也保护善意举报人

在个别情况下，举报人可能很难确定事情完整始末和做出正确判断。因此，经过更仔细的审查后，可能发现怀疑的行为并未违规。如果在举报时，举报人有理由相信自己所举报或披露的信息属实，则也应基于举报人充分保护。

## 6.2.3 对故意虚假举报人和虚假揭发人不提供保护

Melitta 的企业文化建立在合作与互信的基础之上。必须遵循这种价值观。在 Melitta，绝不接受和容忍虚假揭发。

如果没有理由相信所举报的信息属实但依然提起举报，则举报人的行为并不属于善意行事。关于禁止歧视的第 6.2.1 点并不适用于这种情形。Melitta 明确保留在这种情形下采取法律行动的权利，因为恶意举报人不享有合法的举报人保护或 Melitta 的保护。

## 6.3 对数据主体的保护

### 6.3.1 无罪推定和公正调查

对于举报所涉及的人员，均适用无限制的无罪推定原则。因此，在采取进一步措施之前，根据客观标准对每份举报进行整体评估和合理推定在此期间，也适用最大限度保密的要求，以避免对相关人士造成任何不利影响。对每一份举报都进行可观的具体案例审查，不会采取自动机制，以避免万一举报为无端控诉，让相关人员遭到任何不利影响，也旨在确保公正调查。此外，也适用上述第 6.1.1 点所述的公正调查原则。

### 6.3.2 声誉保护

在处理和调查过程中，应尽可能选择能保护相关人员声誉的措施。

如果在处理举报和调查的过程中，发现相关人员没有违规行为，则 Melitta 应采取适当的措施，来保护和恢复相关人员的声誉。

\*\*\*