“SpeakUp”
常見問題解答

版本：2021 年 9 月

目錄

1 “SpeakUp”- 如何留言 3
1.1 如何留言？ 3
1.2 在這期間會發生什麼？ 4
1.3 怎樣才能得到回复？ 5
2 關於系統的常見問題 6
2.1 什麼是 “SpeakUp” 6
2.2 “SpeakUp” 應該用來做什麼？ 6
2.3 “SpeakUp” 是如何運作的？ 6
2.4 由誰運營 “SpeakUp” 7
2.5 “SpeakUp” 是否難以使用？ 7
2.6 我的身份會暴露嗎？ 7
2.7 我的語音信息是否會被轉發給相關公司？ 8
2.8 相關公司能否追查我的聯繫方式？ 8
2.9 怎樣處理我的語音信息？ 8
2.10 是否可以撤銷保密處理（我的匿名）？ 8
2.11 誰為我的電話付費？ 9
2.12 我的信息有時間限制嗎？ 9
2.13 “SpeakUp” 電話打不通怎麼辦？ 9
2.14 我的信息會以多快的速度轉發給相關部門？ 9
2.15 誰獲得我的信息？ 9
2.16 我希望保持匿名，但仍能收到回复。對此需要怎麼做？ 10
2.17 我多久能收到回复？ 10
2.18 我什麼時候能聯繫到 “SpeakUp”？ 10
2.19 我可以用母語留言嗎？ 10
2.20 我也可以提供文件嗎？ 10
2.21 如果我忘記了案例編號怎麼辦？ 10
2.22 我不知道該在哪裡留言。我在哪裡可以找到這些信息？ 11
2.23 什麼是個人信息，當我通過 “SpeakUp”留言時，如何保護我的個人信息？ 11
2.24 如果我通过“如果我通過 “SpeakUp”留言，並且其中包含個人信息，則我有什麼權利？ 11
3 在 “SpeakUp” 中留言的提示 11
4 聯繫方式 12

註釋：
為了便於理解，不同時使用男性、女性和其他稱謂的語言形式。為了平等對待，所有的稱謂都代表所有性別。縮略語的形式僅用於編輯，沒有任何評估的含義。

1 “SpeakUp”- 如何留言

1.1 如何留言？

您可以通過 “SpeakUp”® 系統，使用電話或互聯網留下（新）信息。

我們建議您事先寫下信息；這樣您可以自己仔細檢查，是否想以這種方式傳遞這些信息，以及信息中是否包含必要的信息，以便接收者能夠清楚、明確地了解舉報的不當行為或錯誤行為。

“SpeakUp” 電話： 4009901434

“SpeakUp” 互聯網： www.speakupfeedback.eu/web/mp/cn

然後需要您輸入以下訪問代碼：82093

選擇您希望留下信息的語言。

留言時請準備好筆。您將收到隨機生成的個人 6 位數案例編號。

如果您希望以後在 “SpeakUp” 上了解信息回复情況，請務必記住這個號碼。

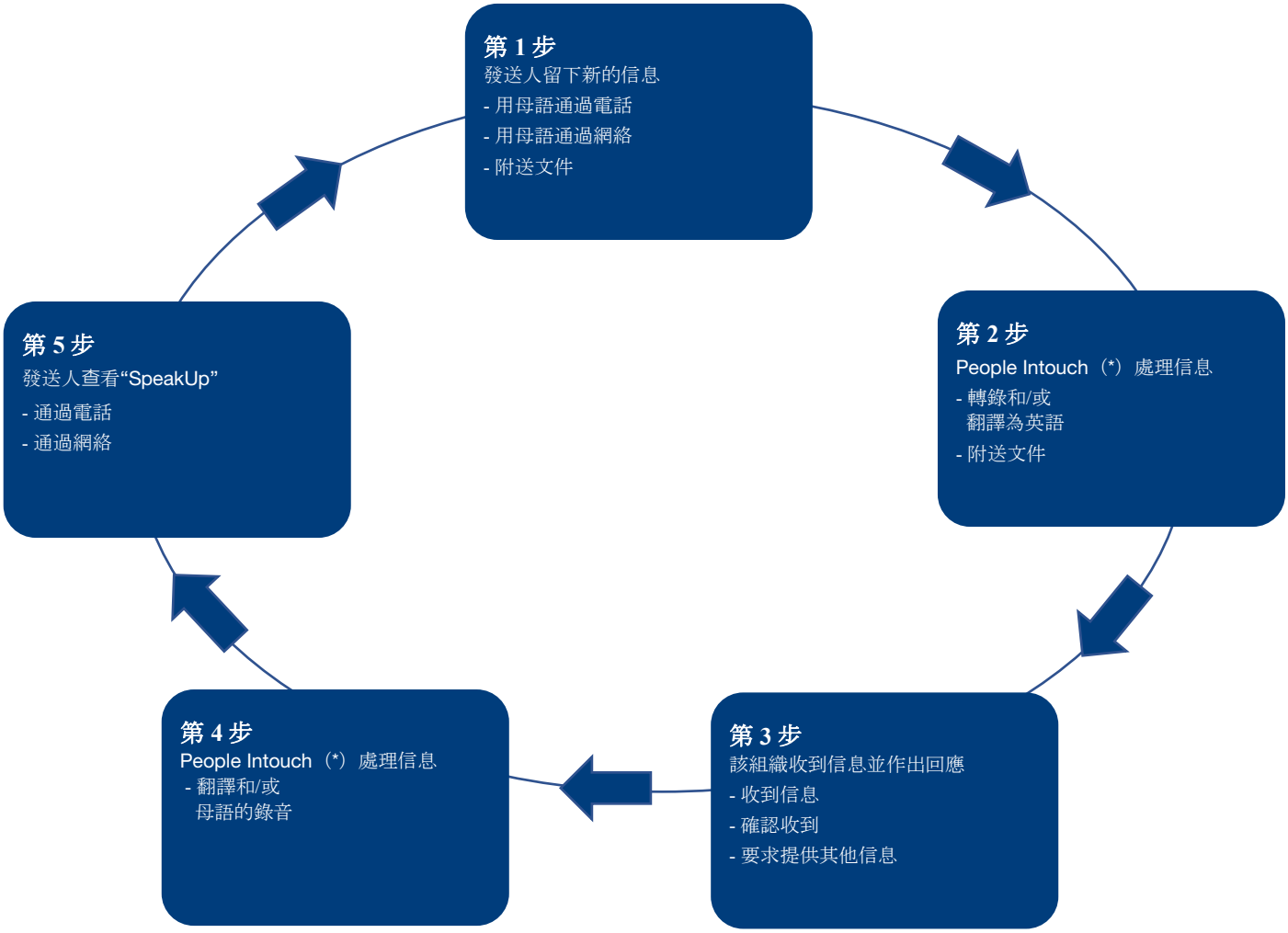
在使用 “SpeakUp” 電話時，請清楚地說出並拼讀您的姓名和/或信息中的地點。

在您完成留言後，請直接掛斷電話。

如果您使用的是 “SpeakUp” 互聯網，則可以通過鍵盤或“複製/粘貼”的方式輸入您的信息。您也可以上傳與您的信息有關的其他文件。

當您完成留言後，點擊“發送留言”；會顯示您的案例編號和留言的掩碼，您可以打印下來。

。



(*) People Intouch 是公司指定的服務提供商

1.2 在這期間會發生什麼？

當您打完電話或發送完信息後，“SpeakUp” 平台的運營商（People Intouch 公司）會在必要時將您的信息翻譯成英文（不適用於德語信息）。

如果是（電話）語音信息，則先逐句（書面）記錄。錄音本身決不會轉發給 INDUS（母公司）或相關公司。

翻譯完成後，將錄音和原始信息的文字記錄一起發送給 INDUS Holding 股份公司的合規負責人。必要時，INDUS Holding 股份公司的法律部代表並監督收到的舉報。

在 INDUS Holding 股份公司的合規負責人對案件事實進行初步評估後，對信息進行回复。再次通過 People Intouch 進行回复。People Intouch 回复並翻譯成您的原始信息的語言，並通過“SpeakUp” 發送給您。如果您通過電話發送了原始信息，則 People Intouch 也會錄製回复信息，並以語音信息的形式發送。

1.3 怎樣才能得到回复？

“SpeakUp” 應在一周內給您一個回复。您可以通過留言時使用的方式找到回复。為此，請使用上述撥入數據。

注意：以後可以通過 “SpeakUp” 從電話溝通轉為互聯網溝通，但不能從網絡溝通（轉回）轉為電話溝通。

如果您想通過電話收聽您的回复，系統會提示您撥“1”，並輸入您的案例編號。聽完回復後（或查看互聯網信息後），您可以繼續留言。但是，不一定要立即留言，您也可以登出或挂機，以後有需要再進行留言。

如果您還沒有收到回复，請放心，正在評估您的信息和案件事實，您將在幾個工作日內收到回复。因此，我們建議您定期查看是否收到回复。

2 關於系統的常見問題

2.1 什麼是 “SpeakUp”

“SpeakUp” 是一項服務（通訊工具），INDUS 集團的員工（包括臨時工）、客戶和供應商可以通過這項服務，將原本可能不為人知的嚴重案件事實（如犯罪行為）告知。通過電話或互聯網（安全網站）進行；沒有任何中間人（“接線員”）。

也可以完全匿名舉報

2.2 “SpeakUp” 應該用來做什麼？

我們鼓勵任何知情或合理懷疑存在重大錯誤行為/不當行為（違法或違反我們行為準則的不道德行為）的人員進行舉報。

對此，我們鼓勵通過已知和規定的舉報渠道舉報此類事件。其中包括（舉例）

- 內部可信的人員，
- 人力資源部門，
- 企業工會，
- 管理層，
- 內部建議和舉報部門，
- 合規部門。

應將 “SpeakUp” 理解為是一種“最後的手段”，可以說是在所有其他舉報和報告渠道都已嘗試或因其他原因不能舉報的情況下使用的手段。

2.3 “SpeakUp” 是如何運作的？

電話：您撥打一個免費電話，輸入訪問代碼，然後留言。在通話過程中，請您在任何時候不要和“接線員”說話。您只會收到錄音指導，以幫助您完成這一流程。

“SpeakUp” 應在一周內給您一個回复。您可以通過留言時使用的方式找到回复；為此，請使用相同的撥入數據。聽完回復後，您可以繼續留言。但是，不一定要立即留言，您也可以挂機，以後有需要再進行留言。沒有上限；因此可以隨意重複這種電子對話。

提示：請您在打電話之前寫下您的信息；這樣您可以自己仔細檢查，是否想以這種方式傳遞這些信息，以及信息中是否包含必要的信息，以便接收者能夠清楚、明確地了解舉報的不當行為或錯誤行為。

互聯網：進入“SpeakUp” 網站（通過超鏈接或輸入網址），選擇您所在的國家，輸入相應公司的訪問代碼（您可以在網站上獲得），並留言。

“SpeakUp” 應在一周內給您一個回复。您可以通過留言時使用的方式找到回复。為此，請使用相同的撥入數據。聽完或閱讀回復後，您可以繼續留言。但是，不一定要立即留言，您也可以挂機或登出，以後有需要再進行留言。沒有上限，因此可以隨意重複這種對話。

2.4 由誰運營 “SpeakUp”

“SpeakUp” 由外部服務提供商 People Intouch 運營，People Intouch 是一家總部位於荷蘭阿姆斯特丹的獨立公司。它負責處理所有收到的信息。“SpeakUp” 服務已經被寶馬、羅氏、宜家、任仕達等多家知名企業使用。

2.5 “SpeakUp” 是否難以使用？

回答：否。簡單的（語音）提示通過網絡流程或電話菜單引導您完成留言。

2.6 我的身份會暴露嗎？

電話記錄信息的接收人（第 1 步，INDUS Holding 股份公司的合規負責人）會收到您的語音信息的原文翻譯稿。因此，您可以完全把控您的信息內容。如果您在信息中說明了聯繫方式，則將通過 “SpeakUp” 轉發給合規負責人。如果您不留下聯繫方式，則無論是 People Intouch，還是 INDUS Holding 股份公司或與您信息有關的公司都無法識別您的身份。

此外，INDUS Holding 股份公司作為 People Intouch 的合作方，承諾不會試圖查明匿名舉報人的身份，也不會將已知的身份告知給證人或與舉報有關的被舉報人。

唯一的例外情況是，法律規定政府部門必須公佈此類信息。在這種情況下，數據也不會轉發給 INDUS Holding 股份公司或 People Intouch 的相關公司。

2.7 我的語音信息是否會被轉發給相關公司？

否。由 People Intouch 公司運營“SpeakUp”服務，該公司是一家獨立的公司，它將您的信息以書面形式記錄下來並進行翻譯（如有必要）。只會轉發記錄（及必要時的譯文）。

提示：如果您因此感到不方便留下語音信息，請讓其他人為您錄音，或通過互聯網留下書面信息。

2.8 相關公司能否追查我的聯繫方式？

否。由 People Intouch 公司運營“SpeakUp”服務，INDUS Holding 股份公司和相關公司均無權訪問聯繫方式。電話數據和 IP 地址也不提供給 INDUS Holding 股份公司或相關公司。

但是，如果您使用公司的電話或電腦進行舉報，則可能會被追踪到該聯繫方式。

提示：您可以使用公用或其他不可追踪的電話或電腦。

2.9 怎樣處理我的語音信息？

在 INDUS Holding 股份公司確認收到記錄（和翻譯）後，People Intouch 將立即刪除該錄音。

2.10 是否可以撤銷保密處理（我的匿名）？

如果留言涉及犯罪或暴力行為，則 INDUS Holding 股份公司或相關公司可以要求不刪除語音信息的錄音，並轉交給執法機構。但是，即使在這種情況下，記錄也不會轉發給 INDUS Holding 股份公司或相關公司。

2.11 誰為我的電話付費？

通常是通過免費電話提供 “SpeakUp” 服務。

注意：在特殊情況下，可能會收取費用（例如：部分移動電話供應商）。

2.12 我的信息有時間限制嗎？

沒有，但是在 7 分鐘的通話時間後，您會收到一條提示，詢問您是否要繼續通話。

提示：盡量讓您的信息抓住重點。

2.13 “SpeakUp” 電話打不通怎麼辦？

如果您已經嘗試過移動電話，請改用固定電話撥打。根據經驗，固定電話是通過電話聯繫 “SpeakUp” 服務的最安全方式。如果您在用固定電話聯繫 “SpeakUp” 時也遇到了問題，則可以發送郵件至

“SpeakUp” @peopleintouch.nl

您的姓名、地址或其他敏感數據在任何情況下都不會轉發給 INDUS Holding 股份公司或相關公司。

2.14 我的信息會以多快的速度轉發給相關部門？

將在一個工作日內轉發您的信息或您的語音信息記錄（必要時的譯文）。

2.15 誰獲得我的信息？

您的信息接收人是 INDUS Holding 股份公司的合規負責人。必要時，INDUS Holding 股份公司的法律部代表並監督收到的舉報。

根據初步審查，確定處理案件事實的進一步方案。

根據指控的嚴重性、相關的群體和法律領域，由 INDUS Holding 股份公司的合規負責人直接進行進一步調查，或將舉報轉交給相應投資公司或投資集團的主管部門（通常是 INDUS 直接投資公司的管理層或投資集團的合規負責人（如果設立））。

可邀請外部專家，如律師，對不當行為進行進一步審查。如果有足夠的理由懷疑存在犯罪行為，則有義務舉報

2.16 我希望保持匿名，但仍能收到回复。對此需要怎麼做？

您将收到一个来自 “SpeakUp” 的个人案例编号，您必须要记住该编号。当您重新登录 “SpeakUp” 服务时，通过该编号可以获得信息的回复。

2.17 我多久能收到回复？

我們的目標是您在一周內收到第一個回复。如果過了這個時間還沒有收到回复，我們建議您過幾天再嘗試。此外，您也可以在同一案例編號下再次留言。

2.18 我什麼時候能聯繫到 “SpeakUp” ？

每天 24 小時都可以通過電話聯繫到 “SpeakUp” 服務。每個國家（INDUS 集團內）都有自己的免費電話號碼和訪問代碼。

2.19 我可以用母語留言嗎？

您可以用相應的 INDUS 投資公司指定的國家語言留言。您將收到與您留言相同語言的回复。

2.20 我也可以提供文件嗎？

如果您通過互聯網使用 “SpeakUp” 服務，則除了信息，還可以上傳（電子）文件到 “SpeakUp” 中。

如果您通過電話留言，則可以用您的案例編號通過互聯網登錄（點擊“如果您已經有案例編號”按鈕），並在這裡上傳文件。

提示：如果您想保持匿名，請確保您上傳的文件不包含任何有關您身份的信息。

2.21 如果我忘記了案例編號怎麼辦？

如果您忘記了案例編號，請用新的案例編號再次留言。請使用新的案例編號繼續溝通。

2.22 我不知道該在哪裡留言。我在哪裡可以找到這些信息？

您通常可以在公司的網站上找到這些信息。

2.23 什麼是個人信息，當我通過 “SpeakUp” 留言時，如何保護我的個人信息？

個人信息是可以（直接或間接）識別您的信息中提到的人員的（簡短）信息（如姓名、地址、電話號碼、照片或類似信息）。People Intouch（“SpeakUp” 的運營商）根據 DSGVO 規定處理這些數據。

2.24 如果我通过“如果我通過 “SpeakUp” 留言，並且其中包含個人信息，則我有什麼權利？

INDUS Holding 股份公司作為 People Intouch 的合作方，負責維護 DSGVO 規定的您的權利。

3 在 “SpeakUp” 中留言的提示

- **請您在打電話之前寫下您的信息；這樣您可以自己仔細檢查，是否想以這種方式傳遞這些信息，以及信息中是否包含必要的信息，以便接收者能夠清楚、明確地了解舉報的不當行為或錯誤行為。**
- **如果您擔心留下語音信息時，您的聲音可能會被識別，請讓其他人為您錄音，或通過互聯網留下書面信息。**
- **您可以使用公用或其他不可追踪的電話或電腦。**
- **使用 “SpeakUp” 後，請清除瀏覽器的緩存。**
- **如果您想保持匿名，請確保您上傳的文件不包含任何有關您身份的信息。**
- **請確保不要忘記您的個人案例編號。只有您知道這個編號。**
- **在您留言之前，請考慮是否要匿名。**
- **在您留言之前，請想好您要提供哪些範圍的什麼信息。信息要抓住重點，這樣才能使接收人做出一個客觀的評估。**
- **盡量讓您的信息抓住重點。提供有關案件事實的有說服力的明確事實（例如：確切的地點、時間和日期、帳單號）是有幫助的。可以上傳電子文件。**
- **人名也是很重要的，但請只在對理解和處理案件事實有必要時才提及人名。**
- 在提供人員信息時，請堅持用事實說話。不提供可能涉及人員隱私的信息（如宗教信仰或精神和身體狀況）。如果需要提供姓名，請在留言時拼寫出來。

4 聯繫方式

安鵬精密测量技术（苏州）有限公司

“SpeakUp” 中國:

www.speakupfeedback.eu/web/mp/cn

電話號碼（免費）：4009901434

如果您通過中國聯通撥打電話：108007440179

如果您通過中國電信撥打電話（僅固話）：108004400179

訪問碼：82093

INDUS Holding 股份公司的合規負責人

compliance@indus.de