

"SpeakUp" - 常见问题解答

常见问题与答案

1	"SpeakUp" - 如何留言	4
1.1	谁可以留言?	4
1.2	我如何留言?	4
1.3	我的密码需要满足什么条件?	5
1.4	我可以用外语进行电话留言吗?	5
1.5	在此期间会发生什么?	5
1.6	我如何收到回复?	6
1.7	如果我没有收到回复该怎么办?	6
2	关于系统的常见问题	6
2.1	什么是"SpeakUp"?	6
2.2	"SpeakUp" 的预期用途是什么?	6
2.3	谁运营"SpeakUp"?	7
2.4	"SpeakUp"难用吗?	7
2.5	我的身份会被泄露吗?	7
2.6	我的语音留言会被转发吗?	7
2.7	我的连接数据能被追踪吗?	7
2.8	我的语音留言会如何处理?	8
2.9	保密处理(我的匿名性)会被取消吗?	8
2.10	谁为我的报告或通话付费?	8
2.11	我的留言有时间限制吗?	8
2.12	我的留言多快会转发给负责部门?	8
2.13	谁会收到我的留言?	8
2.14	我想保持匿名,但仍想收到反馈。我该如何做?	8
2.15	我多快能收到回复?	9
2.16	我怎么知道我收到了回复?	9
2.17	我什么时候可以联系到"SpeakUp"?	9
2.18	我也可以上传文件吗?	9
2.19	如果我忘记了案件编号怎么办?	9
2.20	我以后可以更改报告方式吗?	10
2.21	我不知道在哪里可以找到 SpeakUp 的链接(电话号码)。我从哪里可以获取这些信息?	10
2.22	什么是个人数据,当我通过 "SpeakUp" 发送消息时,我的个人数据如何受到保护?	10
2.23	如果我通过"SpeakUp"留下的消息包含个人数据,我拥有哪些权利?	10

2.24 案件关闭后会发生什么?	10
3 在"SpeakUp"留言的提示	10
4 联系方式 11	
附录 – 通话需付费的国家/地区列表	12

备注:

为便于阅读, 本文避免同时使用男性化、女性化及其他语言形式。所有个人称谓均适用于所有性别, 以体现平等待遇。缩写形式仅为编辑原因, 不包含任何价值判断。德国法律以其德语缩写表示。

1 "SpeakUp" - 如何留言

1.1 谁可以留言？

MBRAUN 的所有员工、临时工、直接或间接供应商的员工、业务合作伙伴、客户以及任何关心公司运行状况的人都可以保密地提出疑虑，并据此提交有关潜在风险或违规行为的信息。

1.2 我如何留言？

您可以通过电话或 LeaveWeb 访问（网页链接或移动版 SpeakUp 应用）通过 "SpeakUp"® 系统发送（新）消息。

我们建议您事先写下留言内容；这样您可以自行检查是否愿意以这种方式传递此信息，并确保留言包含必要信息，以便接收方能清晰明确地识别所报告的不公或行为。

"SpeakUp"电话:	Germany	Freephone: 0800 1818 952
	United States of America	+1 (669) 288 7154 Call charged at local rate
	China	400 120 1842 Call charged at local rate
	United Kingdom	Freephone: 080 0022 4118
	France	Freephone: 080 554 3753
	India	Freephone: 0008 0005 03159
	The Republic of Korea	+82 2 3700 5146 Call charged at local rate

组织代码: 121510

"SpeakUp" 网页链接: <https://indus.speakup.report/MBRAUN>

"SpeakUp" 二维码:



电话留言	通过网页链接留言
请拨打上述电话号码。 在提示时输入组织代码。 请准备好笔。您将收到一个案件编号，应记录下来以备日后查询。 设置一个密码以便日后访问该消息。 录制留言。请口齿非常清晰，并拼读出您在消息中提及的姓名和/或地点。 完成留言后，直接挂断即可。	点击“新建报告”按钮。 选择您的语言。 创建一个与您的案件编号关联的密码。 描述您的举报内容，并在必要时上传任何相关文件。 系统会指示您保存案件编号和密码，因为您之后需要这两者才能再次登录并回复 INDUS Holding AG 合规部门的答复。

通话期间，您不会与任何“接线员”交谈。您只会听到预录的指示引导您完成整个过程。	
---	--

通过移动版 SpeakUp 应用留言：

下载适用于 iOS 和 Android 系统的应用程序 "SpeakUp Doing right, made easy"。打开应用程序并通过输入 6 位代码设置您的 PIN 码。每次打开应用程序时都必须输入此 PIN 码。如果您忘记了 PIN 码，则需要重新安装应用程序并设置新的 PIN 码。在这种情况下，您将无法再访问您正在进行的报告。

应用程序会提示您通过扫描 QR 码连接到您的组织。或者，您可以通过单击页面底部的"手动连接"按钮输入组织代码。按下"新建报告"按钮开始保密对话。您可以为您的组织编写消息，也可以通过单击"录制语音消息"来录制消息。您可以让应用程序通知您所有的回复。

1.3 我的密码需要满足什么条件？

为确保密码安全，密码必须满足以下条件：

- 至少 12 个字符
- 至少一个数字 (0-9)
- 至少一个大写字母 (A-Z)
- 至少一个小写字母 (a-z)
- 至少一个特殊字符 (!@#\$\$%^&*)

1.4 我可以用外语进行电话留言吗？

您可以随时使用英语或所选电话号码所在国的本地语言留言。

请注意：很遗憾，无法使用英语或相应国家语言以外的语言发送消息。

示例：

可以使用德国电话号码从德国以德语和英语进行电话留言。

可以使用波兰电话号码从波兰以波兰语和英语进行电话留言。

如果举报人试图从德国拨打波兰电话号码，该号码将无法接通——它只能从波兰境内接通。

为消除语言障碍，我们建议使用网页链接或移动版 SpeakUp 应用，因为它们能够实现简单安全的传输，且不受地点和语言限制。

1.5 在此期间会发生什么？

一旦您结束通话或发送消息后，"SpeakUp"平台的运营商（People Intouch 公司）将在必要时将您的消息翻译成英语（这不适用于德语消息）。翻译通过安全的 AI 助手或翻译机构完成。

如果是电话语音留言，录音会首先被逐字转录。音频录音本身绝不会发送给 INDUS Holding AG（母公司）、[insert company name]或传递给其他第三方。唯一的例外是当局根据强制性法律规定要求传递信息/报告。即使在这种情况下，数据也不会传输给 INDUS Holding AG、[insert company name]或传递给其他第三方。People Intouch 仅将消息转发给相关当局。

翻译完成后，它将与原始消息的转录文本一起发送给 INDUS Holding AG 的合规部门（以下简称：“合规部门”）。

您将在一周内收到合规部门的回复。回复通过同一系统 "SpeakUp" 提供。运营商将回复内容翻译成您原始消息的语言，并通过 "SpeakUp" 发送给您。如果您的原始消息是通过电话进行的，运营商还会录制您的回复并将其作为语音消息发送。

1.6 我如何收到回复？

您将在一周内收到合规部门的初步单独答复。您可以通过与留言相同的方式找到答复。使用 1.1 中描述的登录数据（案件编号和密码）。

在您听取或阅读回复后，您可以留下进一步的后续消息。这不必立即进行；您也可以先挂断电话或注销，然后在需要时稍后进行。没有上限限制；这样的对话可以根据需要重复多次。

1.7 如果我没有收到回复该怎么办？

如果您在七天内没有收到对您消息的回复，请重新提交一次。这可以确保没有案件被意外遗漏。这种情况仅在例外情况下发生。

2 关于系统的常见问题

2.1 什么是"SpeakUp"？

SpeakUp 是一项服务（沟通工具），允许 INDUS Holding AG 的所有员工、临时工、直接或间接供应商的员工、业务合作伙伴、客户以及其他任何关心公司运行状况的人，保密地提出关切并报告潜在风险或违规行为。这可以通过电话或数字方式（安全网站/应用）完成；无人工客服介入（“接线员”）。

报告也可以完全匿名提交。

2.2 "SpeakUp" 的预期用途是什么？

通过此报告程序，我们鼓励大家举报任何关于以下方面的知情或合理怀疑：

- 可能违反行为准则的行为，
- 与 MBRAUN 业务领域或供应链内的人权与环境风险和/或义务违反相关的潜在违规行为，
- 可能违反法律和指导方针的行为，

- 可能的违规行为和投诉（即使与合规无关）

2.3 谁运营"SpeakUp"?

"SpeakUp" 由外部服务提供商 People Intouch 运营，这是一家位于荷兰阿姆斯特丹的独立公司。它负责处理所有收到的消息。

2.4 "SpeakUp"难用吗?

答案是：不难。简单（语音）指示将引导您完成基于网络或应用的流程或电话菜单。

2.5 我的身份会被泄露吗?

答案是：由您决定！

在电话录音留言的情况下，合规部门收到的是您语音留言的逐字翻译文本。

当您通过网页访问或 SpeakUp 应用提交消息时，合规部门收到的是您完整且未更改的书面消息。

您始终对消息内容拥有完全控制权。

如果您在消息中包含了您的联系方式，这些信息将通过 "SpeakUp" 转发给合规部门。如果您不留下这些信息，无论是 People Intouch、INDUS Holding AG 还是 MBRAUN 都无法联系您，其他第三方也无法识别您的身份。

INDUS Holding AG 和 MBRAUN 保证不会试图查明匿名报告人的身份，也不会将披露的身份透露给与报告有关的证人或被指控人。

唯一的例外是当局根据强制性法律规定要求传递信息/报告。即使在这种情况下，数据也不会传输给 INDUS Holding AG、MBRAUN，People Intouch 也不会将其传递给任何其他第三方。People Intouch 仅将消息转发给相关当局。

2.6 我的语音留言会被转发吗?

不会。"SpeakUp"服务由 People Intouch 运营，这家独立公司会书面记录并（在必要时）翻译您的消息。只有这份书面记录（及其任何翻译版本）会被转发给合规部门。

建议：如果您因此对留下语音留言感到不安，请让其他人代您录制消息，或者使用通过网页链接或 SpeakUp 移动应用留下书面消息的选项。

2.7 我的连接数据能被追踪吗?

不能。"SpeakUp"服务由 People Intouch 运营。INDUS Holding AG、[company name] 或任何其他第三方均无法访问连接数据（例如电话数据和/或 IP 地址）。

注意：如果您使用公司电话或计算机提交消息，从技术上讲，连接数据有可能被追踪。

建议：使用公共电话或连接数据无法被追踪的计算机。

2.8 我的语音留言会如何处理？

在 INDUS Holding AG 收到书面记录（和翻译件）后，People Intouch 会立即删除录音。

2.9 保密处理（我的匿名性）会被取消吗？

唯一的例外是当局根据强制性法律规定要求传递信息/报告。如果留言内容威胁要实施刑事或暴力行为，INDUS Holding AG 或 MBRAUN 可能要求不删除语音留言录音并将其转发给执法部门。录音不会传输给相关当局以外的任何人。

2.10 谁为我的报告或通话付费？

通过网页访问（链接或移动版 SpeakUp 应用）进行报告始终免费。通过电话报告通常也是免费的。但是，具体取决于运营商和国家/地区，电话联系可能会产生费用。需付费的电话区号对应国家/地区列表可在附录"需付费的电话区号对应国家/地区列表"中找到。

2.11 我的留言有时间限制吗？

是的。电话录音留言的时间限制是五分钟。

建议：尽量使您的留言尽可能简洁明了。

2.12 我的留言多快会转发给负责部门？

如果您选择通过互联网或 SpeakUp 移动应用编写消息，您的消息将立即转发。如果您选择电话线路，您的消息将在一个工作日内被处理并送达 INDUS。

2.13 谁会收到我的留言？

您消息的接收方是 INDUS Holding AG 的合规部门。

关于此事的后续处理流程将根据初步审查结果确定。

根据指控的严重程度、受影响人群范围和法律领域，后续调查可能由合规部门直接进行，或者报告将被转发给 MBRAUN 的负责机构（通常是管理层或合规官）。负责机构有义务对信息严格保密。同时，它需要采取适当措施并实施相关指导方针，及时澄清或解决问题。

在进一步调查问题期间，可能会咨询外部专家，例如律师。如果有充分理由怀疑存在犯罪行为，则可能存在法律义务报告该罪行。

2.14 我想保持匿名，但仍想收到反馈。我该怎么办？

第一次留言时请记下您的登录信息并妥善保存。这使您可以重新登录 SpeakUp 并继续完全匿名的对话。

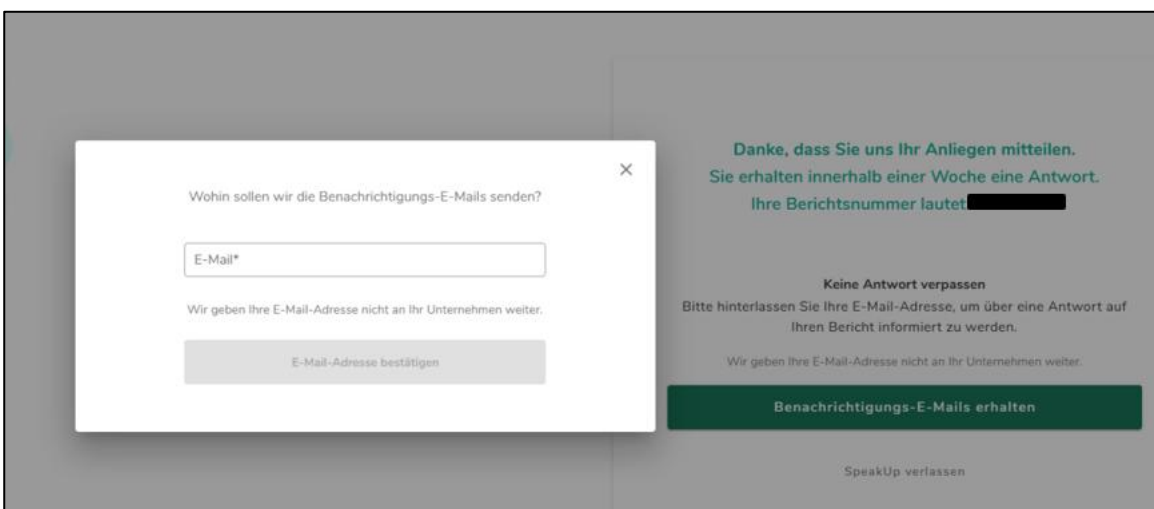
2.15 我多快能收到回复？

您将在一周内收到合规部门的初步单独答复。

如果您在七天内没有收到对您消息的回复，请重新提交一次。这可以确保没有案件被意外遗漏。这种情况仅在例外情况下发生。

2.16 我怎么知道我收到了回复？

发送消息后，您可以定期检查 **SpeakUp** 系统以查看是否收到回复（需要输入案件编号和密码），或者您可以选择可选的电子邮件通知（网页链接）或推送通知（**SpeakUp** 应用）。



The screenshot displays the SpeakUp system interface. On the left, a white modal dialog box is open with the title 'Wohin sollen wir die Benachrichtigungs-E-Mails senden?'. It contains an 'E-Mail*' input field, a confirmation message 'Wir geben Ihre E-Mail-Adresse nicht an Ihr Unternehmen weiter.', and a button labeled 'E-Mail-Adresse bestätigen'. On the right, the main interface shows a green confirmation message: 'Danke, dass Sie uns Ihr Anliegen mitteilen. Sie erhalten innerhalb einer Woche eine Antwort. Ihre Berichtsnummer lautet [REDACTED]'. Below this, it says 'Keine Antwort verpassen' and 'Bitte hinterlassen Sie Ihre E-Mail-Adresse, um über eine Antwort auf Ihren Bericht informiert zu werden.' followed by the same confirmation message. A large green button at the bottom right is labeled 'Benachrichtigungs-E-Mails erhalten'. At the very bottom, there is a link 'SpeakUp verlassen'.

2.17 我什么时候可以联系到"SpeakUp"？

"SpeakUp" 服务全年全天 24 小时可通过网页访问、移动 **SpeakUp** 应用或电话（登录详细信息见 1.2）使用。

2.18 我也可以上传文件吗？

当通过互联网或移动 **SpeakUp** 应用使用 "SpeakUp" 服务时，除了发送消息外，您可以立即或事后上传（电子）文件。

建议：如果您希望保持匿名，请确保您上传的文件不包含任何可能暴露您身份的线索。

如果您通过电话提交了消息，则无法上传电子文件。

2.19 如果我忘记了案件编号怎么办？

如果您忘记了案件编号，无法找回编号，必须重新提交，请使用新的案件编号再次留言。请使用新的案件编号进行进一步的沟通。

2.20 我以后可以更改报告方式吗？

不可以，无法通过 "SpeakUp" 事后更改所选报告方式。您在开始时选择的沟通渠道——无论是电话、SpeakUp 应用还是网页访问——在整个报告流程中都将保持约束力。

2.21 我不知道在哪里可以找到 SpeakUp 的链接（电话号码）。我从哪里可以获取这些信息？

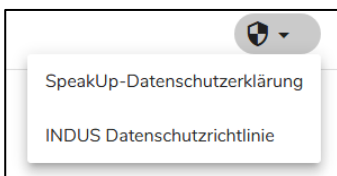
您可以在 <https://www.mbraunchina.com/cn/%E5%85%AC%E5%8F%B8.html> 找到这些信息。

2.22 什么是个人数据，当我通过 "SpeakUp" 发送消息时，我的个人数据如何受到保护？

个人数据是（直接或间接）适用于识别您消息中提及的人的信息（例如，姓名、地址、电话号码、图片等）。People Intouch（"SpeakUp" 的运营商）对此类数据的处理均符合 GDPR 的规定。

2.23 如果我通过 "SpeakUp" 留下的消息包含个人数据，我拥有哪些权利？

所有关于数据保护的信息都在我们的隐私声明中予以说明。您可以在网页链接上和移动 SpeakUp 应用的“隐私政策”下找到此声明。



2.24 案件关闭后会发生什么？

系统会在一定期限后自动关闭案件。可能有几个原因：已启动适当措施、报告内容未得到证实、或无法再与报告人进行进一步沟通。

报告人会被告知案件结束。一旦完成，通过系统进行进一步沟通将不再可能。但是，原始消息在 30 天内仍可查看。此期限过后将无法再访问。

请注意：结案结果为最终决定，不可重新开启。报告无法恢复或重新启动。

如果需要进一步澄清或有新的信息，您可以随时提交新的报告，并引用已完成的报告。

3 在 "SpeakUp" 留言的提示

- 准备：请在打电话前写下您的留言内容；这样您可以自行检查是否愿意以这种方式传递信息，以及消息是否包含所有必要信息，使接收方能清晰明确地识别所报告的不当行为。
- 您可以使用公共电话或其他无法追踪的电话或计算机。
- 使用 "SpeakUp" 后，请清除您浏览器的缓存。
- 如果您希望保持匿名，请确保您上传的文件不包含任何可能暴露您身份的线索。

- 请务必记住您个人的案件编号和对应的密码。只有您知道这些号码。
- 在留言前，请考虑是否要匿名进行。
- 在留言前，请考虑您要提供哪些信息以及提供到什么程度。信息应足够简洁，使接收方能够做出客观评估。
- 尽量使您的留言尽可能简洁明了。为此，提供与事项相关的、有意义且明确的事实会很有帮助（例如，准确的地点详情、时间和日期、发票号码）。可以上传电子文件。
- 人员的姓名可能也很重要。但请注意，只有在为理解和解决问题绝对必要时才提及。
- 在提供有关某个人的信息时，请坚持事实。避免提供可能影响此人隐私的信息（例如，宗教信仰或身心状况）。如果必须提供姓名，请在留下语音消息时将其拼读出来。

4 联系方式

联系人 MBRAUN GROUP

E-Mail: compliance@mbraun.de

INDUS Holding AG 合规部门

compliance@indus.de

附录 – 通话需付费的国家/地区列表

Albania	Japan
Algeria	Kazakhstan
Angola	Kenya
Argentina	Korea, the Republic of
Australia	Luxembourg
Bahrain	Malaysia
Barbados	Mauritius
Benin	Mexico
Bosnia and Herzegovina	Morocco
Brazil	Netherlands
Burkina Faso	New Zealand
Canada	Nicaragua
Cayman Islands	North Macedonia
Chile	Norway
China	Panama
Colombia	Puerto Rico
Costa Rica	Serbia
Denmark	Singapore
Dominican Republic	South Africa
El Salvador	Spain
Estonia	Sri Lanka
Ghana	Taiwan, Province of China
Grenada	Thailand
Guatemala	Trinidad and Tobago
Hong Kong	Tunisia
Iceland	United States of America
Indonesia	Venezuela, Bolivarian Republic of
Israel	Vietnam
Jamaica	

阿尔巴尼亚	日本
-------	----

阿尔及利亚	哈萨克斯坦
安哥拉	肯尼亚
阿根廷	韩国
澳大利亚	卢森堡
巴林	马来西亚
巴巴多斯	毛里求斯
贝宁	摩洛哥
波斯尼亚和黑塞哥维那	荷兰
巴西	新西兰
布基纳法索	尼加拉瓜
加拿大	北马其顿
开曼群岛	挪威
智利	巴拿马
中国	波多黎各
哥伦比亚	塞尔维亚
哥斯达黎加	新加坡
丹麦	南非
多米尼加共和国	西班牙
萨尔瓦多	斯里兰卡
爱沙尼亚	中国台湾省
加纳	泰国
格林纳达	特立尼达和多巴哥
危地马拉	突尼斯
香港	美国
冰岛	委内瑞拉玻利瓦尔共和国
印度尼西亚	越南