



Techtronic Industries

创科实业有限公司 投诉处理政策及流程

COMPLAINT RESOLUTION

COMPLAINT RESOLUTION

COMPLAINT RESOLUTION

COMPLAINT RESOLUTION

COMPLAINT RESOLUTION

COMPLAINT RESOLUTION

COMPLAINT RESOLUTION

COMPLAINT RESOLUTION

目录●

1. 定义	1
2. 介绍	1
3. 举报 / 投诉	2
3.1 不得打击报复	2
3.2 投诉 / 举报渠道	2
3.3 保密 / 匿名	2
3.4 投诉 / 举报的内容	2
4. 投诉 / 举报处理流程	3
4.1 收到投诉 / 举报及初步评估	3
4.2 初步询问	3
4.3 公司审计委员会的调查	3
4.4 法务部的调查	4
4.5 调查结束	4
4.6 调查纪录的保存	4
4.7 信息保护的权力、反驳权、个人信息获取权、信息修正权及欧盟地区员工的信息删除	4

1. 定义。

1.1

TTI指创科实业有限公司及其子公司和关联企业。

2. 介绍。

2.1

根据TTI的《行为准则》，TTI在全球开展业务的过程中以遵守当地的法律法规为前提并且始终坚持遵循基本的商业准则。任何员工在工作中发现任何违反公司行为准则，法律法规及公司其他内部政策（包含TTI子公司制定的内部政策和行为准则）的行为，公司鼓励员工向公司举报此类行为或者事件，同时这也是公司员工的责则。该投诉处理流程的设立旨在建立一种内部机制，广大员工可以通过公司的内部机制对上述违反公司行为准则、公司内部政策（包括TTI下设子公司的内部政策或行为准则）或者相关法律法规的行为或者事件进行投诉或举报。为解除举报人或投诉人后顾之忧，根据举报人或投诉人的意愿，公司允许匿名举报或投诉。该投诉处理流程详细描述了投诉或举报接受及处理的流程，投诉或举报的事项不仅限于非财务问题，同时也包括了财务会计、内部财务控制及内部审计的相关事宜。公司希望通过该机制的建立，在确保公司内部流程正常运转的同时，也能够对打击商业贿赂及腐败、金融类犯罪起到一定的推动作用。但是，该投诉处理流程的设立并非为了对公司或公司高层做出的商业决定提出质疑。此外，该投诉处理政策及流程旨在补充并非替代在TTI下设子公司已经施行的相关投诉处理政策及流程。

2.2

根据TTI良好企业管治的承诺，TTI正履行该投诉处理流程。

3. 举报 / 投诉。

3.1 不得打击报复

公司不能容忍任何针对举报 / 投诉人或者针对任何在举报 / 投诉调查中基于诚信原则给予协助与配合的相关人员的骚扰、威胁、恐吓、打击报复的行径及任何其他形式的刻意针对上述人员的歧视或不公正对待之行为。任何员工都享有不受非法恐吓或威胁侵扰并得到保护的权利。但是，如果任何员工成为举报 / 投诉事项中被投诉或举报物件并且经调查情况属实，上述员工享受保护的权利并不能使其免于承担相应的责任。公司同样不能容忍带有不良企图或者不良动机的举报 / 投诉行为，比如通过捏造事实来诬陷他人，恶意诽谤，借举报之机对他人进行人身攻击，损害他人名誉，借举报之名从他人处获取利益等其他一些违背诚实信用原则的行为。对于上述带有不良企图或者不良动机的举报 / 投诉行为，公司将依照公司相关管理规定及政策依情形作出相应处理，包括但不限于，警告处分及解雇。

3.2 投诉 / 举报渠道

任何希望举报 / 投诉的员工可以直接联系公司的集团高级副总裁兼全球合规首席法律顾问Timothy M. Rolland 先生，他的邮件地址为：tim.rolland@ttiinq.com 或者致电+1.954.551.8205（美国手机号码）。

另外，也可以以匿名的方式联络Fulcrum Financial Inquiry LLP。Fulcrum Financial Inquiry LLP是由独立第三方进行管理的专门接受及处理TTI匿名投诉的热线。任何希望举报 / 投诉的员工可以通过以下方式联络Fulcrum Financial Inquiry LLP：

电子邮件位址：

 ttiinquiries@fulcrum.com

联系电话：

 <https://www.ttigroup.com/reporting-hotline/>

电子邮件位址：

 Fulcrum Inquiry, Techtronic Complaint Resolution Department,
12121 Wilshire Boulevard, Suite 810, Los Angeles, CA 90025

传真号码：

 +1.213.891.1300（美国传真号码）

3.3 保密 / 匿名

公司承诺会依照该投诉处理政策中规定的相关流程处理所有相关举报 / 投诉。关于投诉 / 举报人或相关资讯提供人的任何个人资讯均被视为保密资讯并将依照法律的要求得到最大限度的保护。但是，同时希望提醒各位同仁注意，在某些情形下，如果投诉 / 举报人不确定，对于公司后续跟进调查处理相关事宜，追查相关档或者是对事件进行整体评估都是非常困难，甚至是无法实现的。但是无论投诉 / 举报匿名与否，公司都会按照本处理政策规定的流程进行处理。公司在处理投诉 / 举报时，将考虑投诉事件的性质及报告的可信度。对于匿名的投诉 / 举报，更要考虑进行后续调查的可能性以及后续通过各种渠道对于报告内容进行求证的可能性。与此同时，公司会采取任何法律允许的，必要的技术或者管理手段来确保投诉 / 举报资讯的安全以及相关个人资讯在收集、处理和保存过程中的安全。

3.4 投诉 / 举报的内容

为了让公司能够尽可能有效地开展相关调查工作，在投诉 / 举报人准备投诉 / 举报材料时，请尽量提供相关事件的事实陈述而非主观猜测，并尽可能提供详尽资讯，其中包括相信曾经目睹过投诉 / 举报所涉事项的有关人员的姓名，所有涉及参与投诉 / 举报事项的人员的姓名，投诉 / 举报人确信存在的任何能够证明所投诉 / 举报事项的书面证据以及任何在投诉 / 举报材料中提及的相关事项发生的具体时间等。

4. 投诉 / 举报处理流程

4.1 收到投诉 / 举报及初步评估

无论是公司总法律顾问或Fulcrum Financial Inquiry LLP，都会将其收到的投诉 / 举报相关信息记录在初步报告中。公司总法律顾问在收到这些报告后，会针对投诉 / 举报事项的严重性及事件性质做出初步的评估，进而确定适当的调查范围及参与后续调查的适当部门及合适人选。如果投诉是针对公司总法律顾问本人，该投诉将交由集团首席财务官负责处理，由集团首席财务官对投诉 / 举报事项做出初步的评估，进而确定适当的调查范围、参与后续调查的适当部门及合适人选。此外，所有投诉 / 举报的处理必须遵守TTI所在国家或地区相关法律法规的要求，包括，如通过Fulcrum Financial Inquiry LLP传递给公司的投诉 / 举报资讯中所涉及的相关人员为居住在欧盟的个人，该被投诉/举报的个人有权尽快得知如。下事项：(1) 他 / 她被投诉 / 举报的事实；(2) TTI集团中负责处理该投诉 / 举报事项并作出报告的具体主体；(3) TTI集团内部可能收到该投诉 / 举报调查报告的部门及个人；(4) 如何行使他 / 她的个人资讯获取权及修正权利。

4.2 初步询问

在公司总法律顾问收到投诉 / 举报报告并对相关信息分析后认为，有必要针对投诉 / 举报报告中相关事项的基本事实进行进一步询问的，可以进行询问。这次询问主要由法务部负责进行，如有必要，在相关法律法规所允许的范围内，法务部可以会同公司内部审计部门及 / 或人力资源部门及 / 或公司总法律顾问认为合适的其他公司内部人员或者外聘顾问一起对相关人员进行询问。对于所有相关信息特别是个人信息的收集、处理及保存都应当严格按照本投诉处理政策相关规定进行。关于上述相关信息的收集、使用及处理不仅要符合本投诉处理政策第二条明示之目的，而且必须满足适当、合理使用之原则。

如果报告中的内容被认为涉及下列内容之一，该内容应该汇报给公司审计委员会并且相关调查工作应当依照下列4.3款中的要求进行：(1) 财会事务、内部会计控制事宜、或审计事宜以及与打击商业贿赂，腐败或金融类犯罪相关的其他事宜；或(2) 无论情节轻重，涉及公司管理人员或者处于公司内部控制重要岗位的其他人员的任何类型的舞弊行为。

在对投诉 / 举报事宜所涉及的相关事实进行过初步调查询问后，如果公司总法律顾问仍然认为有必要对相关事项进行进一步的调查及询问，则公司会依照下列4.4款中的规定对这些事项进行进一步的调查，上述规定必须由法务部向公司审计委员会汇报的事项除外。

在对投诉 / 举报事宜所涉及的相关事实进行过初步调查询问后，如果公司总法律顾问认为投诉 / 举报事项可以就此解决并且无需进一步调查，法务部将会根据下列4.5款中的规定准备一份书面报告，该报告会概述初步调查询问的结果以及针对该投诉 / 举报事项提出处理意见。

4.3 公司审计委员会的调查

公司审计委员会有权审核依照公司规定应当由其审核的任何信息。公司审计委员会有权根据其调查的结果，综合考虑与投诉 / 举报事宜相关的信息，其中包括来自于公司总法律顾问及 / 或公司内部审计总监的相关意见，对投诉 / 举报事项作出最终的决定。公司审计委员会在调查中，有权就相关问题向公司的管理人员进行询问，或利用公司内部其他途径 / 资源了解相关信息，同时也有权聘请外部的调查顾问来协助调查。外部聘请的调查顾问的费用将由被调查物件所在的公司支付。在调查的结果确定后，一份概述调查情况的书面报告应当由负责调查的调查人 / 部门提交给公司审计委员会。公司审计委员会将根据报告的内容决定采取相应的措施。

4. 投诉 / 举报处理流程

4.4 法务部的调查

除公司审计委员会专门负责调查的事项外，如果需要对投诉 / 举报事宜进行进一步调查，公司总法律顾问将对相关信息进行再次审核并作出进行进一步调查的授权。公司总法律顾问有权就相关问题向公司的管理人员进行询问，或利用公司内部其他途径 / 资源了解相关信息，同时也有权聘请外部的调查顾问来协助调查。外部聘请的调查顾问的费用将由被调查物件所在的公司支付。在调查的结果确定后，一份概述调查情况的书面报告应当由负责调查的调查人员 / 部门提交给公司总法律顾问。公司总法律顾问将根据报告的内容决定采取相应的措施。

4.5 调查结束

任何一次的调查结束后，调查人员 / 部门需要准备一份概述初步调查询问结果及对该投诉 / 举报事项相关处理意见的书面报告。公司将就投诉 / 举报事项相关处理意见与投诉人 / 举报人（如果公司知道投诉人 / 举报人）以及被投诉 / 举报的物件（如果居住在欧盟地区）进行直接的沟通或者通过Fulcrum Financial Inquiry LLP与他们进行沟通。

4.6 调查纪录的保存

在调查结束后，法务部将负责审查所有与投诉 / 举报事项信息相关的书面材料及调查过程中取得的相关书面材料并做出是否存档的决定，并且有权针对信息保管的合理期限做出相应规定。法务部有权确保任何在投诉 / 举报处理流程中涉及的个人信息得到妥善处理。通常情形下，投诉 / 举报处理流程中涉及的个人信息会在针对报告中所涉及事实的调查结束后两个月内由法务部统一负责销毁，但是针对被投诉 / 举报的对象或者针对恶意诽谤或者捏造事实的投诉 / 举报人的法律程式或公司违纪处分程序中仍然需要继续使用上述个人信息的除外。

4.7 信息保护的权利、反驳权、个人信息获取权、信息修正权及欧盟地区员工的信息删除

对于欧盟地区的员工，如果公司能够通知被投诉 / 举报对象的话，公司应当在投诉报告提交后的合理时间内，就相关事项尽早通知被投诉 / 举报对象，并且告知其享有的个人信息获取权及个人信息修改权，并严格遵守关于投诉 / 举报人及其他相关主体合法权益及人身自由保护的相关法律规定。除非法律有明文规定，例如，法律规定追究恶意诽谤或者捏造事实的投诉 / 举报人的法律责任的情形，公司不会向任何第三方透露投诉 / 举报人的个人身份信息。

此外，被投诉 / 举报对象在其个人信息的处理过程中有权对其被投诉 / 举报的行为或事件作出反驳，例如被投诉 / 举报对象能够提出足够的法律依据来反驳其被投诉 / 举报的行为或事件，同时被投诉 / 举报对象还有权要求修正或删除公司所记录的不完整或者不准确的个人信息。

