

關於第一三共全球熱線系統

通報-一般

通報的安全性和機密性

提示和最佳做法

關於第一三共全球熱線系統

什麼是第一三共全球熱線系統？

第一三共全球熱線系統是由第一三共的供應商 NAVEX Global 創建的一種全面且機密的通報工具，旨在幫助管理層和員工共同努力解決工作場所的舞弊、濫用和其他不當行為，同時強化正面積極的職場環境。

第一三共為什麼需要上述的全球熱線系統？

- 我們相信，員工是我們最重要的資產。透過建立開放的溝通管道，我們可以促進正面積極的職場環境並將生產力最大化。
- 根據全球各種監管計劃和指南，匿名通報工具被認為是必要且最佳的商業實踐。
- 一個有效的通報系統將有助於我們強化當則、誠實和道德決策的文化。

第一三共為什麼要與 NAVEX Global 簽約處理通報問題？

第一三共已與 NAVEX Global 簽約，對任何人（包括員工、代理商、客戶和第三方）提供獨立、安全且機密的電話和網路系統，用以通報任何已知或被認為違反適用法律、法規或第一三共政策和程序的行為。

除了提供每天 24 小時服務外，NAVEX Global 還提供翻譯服務，可以使用多種語言進行電話和網路通報。

NAVEX Global 的作用是什麼？

NAVEX Global 的主要職責是：

- 提供機密的電話和網路的選項，以通報任何已知或被認為違反適用法律和法規或第一三共政策和程序的行為。
- 提供翻譯服務，以多種語言進行電話和網路通報。
- 傳送通報資訊給相關的第一三共子公司，以利進行適當的調查。
- 保護任何希望匿名之通報者並擔任中間人。
- 向匿名通報者轉達後續問題和答案，並提供有關案件解決的資訊。

NAVEX Global 的職責並非採取行動處理不當行為或其他問題的通報，而僅會將通報傳送給相關的第一三共子公司。

第一三共如何調查問題？

當通報內容被提交後，NAVEX Global 會通知相關的第一三共子公司。由該公司利用獨立的內部或外部專業資源，開始調查。

您的通報中的資訊將分享給適當的調查團隊成員，調查團隊將對問題進行及時、謹慎的調查。您可以在第一三共全球熱線系統網站上追蹤調查的狀態，也可以與 NAVEX 全球客服中心的專員洽談。

通報-一般

我可以使用網路或是電話進行通報？

是的。使用全球熱線系統，您可以透過電話或網路進行機密的匿名通報。

如果您想通報任何已知或被認為違反適用法律法規或第一三共政策和程序的行為，可以在本網站上完成通報。您也可以與 NAVEX Global 客服中心的專員洽談。您可以選擇匿名。

全球熱線系統的全球電話號碼因國家/地區而異，並且全天 24 小時可用。在所有國家/地區，您都可以免費撥打這些電話號碼。

在大多數情況下，電話最初將以英語接聽。您可以指定想要使用的語言，如果您希望使用英文以外的語言進行通報，接聽人員將帶來一位口譯人員。口譯人員可能需要花費幾分鐘才能加入電話，因此請耐心等待，請勿掛斷電話。

若電話號碼無法使用或沒有您當地語言的口譯員，請透過網站進行通報。

我應該通報什麼類型的情況？

第一三共全球熱線系統專為員工，代理商，客戶或第三方設計，用於通報任何違反適用法律法規，第一三共政策和程序或您可能有其他疑慮的情況。

如果我發現有違規行為或有違規疑慮的行為，我是否不應該僅將其報告給我的經理，安全部門或人力資源，並讓他們進行處理？

當您發現某些行為違反了適用法律法規或第一三共政策和程序時，我們希望您進行通報。理想情況下，您應該將任何顧慮傳達給您的直屬經理或管理團隊的其他成員。然而，我們知道，在某些情況下，您可能不願意以這種方式報告此問題。在這種情況下，我們為您提供了第一三共全球熱線系統。我們希望您進行通報（如果您希望，也可以匿名），而不是將其保密。

我為什麼要通報我所知道的？對我有什麼好處？

我們所有人都有在正面積極的環境中工作的權利，隨之而來的是以道德的方式行事的責任，並讓適當的人知道某人的行為是否不當。透過共同努力，我們可以維持一個健康且具生產力的環境。公司的不當行為可能威脅到整個公司的生計。

管理階層真的要我通報嗎？

當然是的。實際上，我們需要您通報。您知道第一三共所發生的事-好與壞。您可能對可能引起關注的活動有初步了解。您的通報可以將問題對公司和員工的潛在負面影響減至最小。同時，提供積極的意見可能有助於改善企業文化和績效的問題。

這些通報將被送往何處？誰可以使用它們？

通報會直接被輸入到 NAVEX Global 安全伺服器上，以防止任何可能的安全漏洞。第一三共全球熱線系統僅會將通報內容提供給第一三共相關分公司中負責評估和調查報告的特定人員，例如合規或法務部門的成員。每一位舉報接收人都受過培訓，要保持這些報告為最高機密。

這個系統是否在監視我？

不是。此系統無法監視您。相反，它為您提供了通報所觀察到的潛在不當行為的機會，或尋求有關道德困境的指引，提供正面建議或表達疑慮的機會。透過這種方式，您正在盡自己的一份力量來確保第一三共公司恪守對安全、有保障和道德的職場所做的承諾。

在目前的職場環境中，有效的溝通至關重要，這是加強溝通的重要工具。我們謹慎的選擇了第一三共全球熱線系統作為舉報工具，以履行我們的法令遵循義務，同時維護積極的舉報環境。

報告安全性和機密性

據我了解，從公司電腦發送的任何報告都會產生一個伺服器記錄檔，該記錄檔顯示我的電腦連接到每個網站，並且該記錄檔不會將我標識為通報的發起者嗎？

第一三共全球熱線系統不會產生或維護任何具有 IP 地址的內部連接記錄檔，因此無法將您的電腦連接至第一三共全球熱線系統。實際上，根據合約，NAVEX Global 承諾不會使用此通報工具追蹤通報者的身份。NAVEX Global 不會追蹤電話或使用“來電顯示”。網站報告透過安全的網路入口提供，該入口不追蹤或顯示使用者螢幕名稱。此外，NAVEX Global 不會產生或維護包含網際網路協定 (IP) 位址的內部連接記錄檔。

如果您選擇線上通報，則沒有信息可將您的電腦連接到 NAVEX Global。

如果您對使用工作的電腦進行通報感到不安，則可以選擇在工作環境外使用電腦（例如位於網咖、朋友家等）透過第一三共全球熱線系統安全網站進行通報。

我可以在家中進行通報，但仍然保持匿名嗎？

來自家中、鄰居電腦或任何網路入口的通報都將保持安全和匿名。網路入口永遠不會透過螢幕名稱來識別訪客，第一三共全球熱線系統會刪除網路位址，從而完全保持匿名性。另外，根據合約，NAVEX Global 承諾不使用此通報工具追蹤舉報者的身份。

我擔心透過第一三共全球熱線系統提供的信息最終會透露我的身份。您如何保證這不會發生？

第一三共全球熱線系統旨在保護您的匿名性。然而，如果您希望保持匿名，作為通報方，您需要確保報告內容中不會意外地洩露您的身份。例如，“我坐在 Jan Smith 的旁邊 ...”或“在我工作的 33 年中...”。請小心提供詳細說明您的具體身份的信息。但是，當匿名通報時，我們確實會要求您提供充分的相關細節，以便可以對其進行適當的調查。

免付費熱線電話是否也是機密且匿名的？

是的。系統將要求您提供與網路通報相同的資訊。使用您選擇的語言的訪談員會將您的回答輸入“第一三共全球熱線系統”。這些舉報適用相同的安全性和機密性措施。在電話或線上通報結束時，您將收到一個專屬的帳號，並被要求選擇一個密碼。請保留您的專屬帳號和密碼，以監控進度或在必要時提供其他資訊。此流程亦允許調查人員向希望匿名的人員提出後續問題。

我是否應該證明自己的身份，或是如果我想在報告中得到識別，應該如何做？

如果您希望，報告中有一個部分可用於標識自己。如果提供的話，您的身份將被保密，並且僅向負責調查的人員透露，除非您故意提交不實的報告。我們不會透過電子方式確定您的身份。但是，提供您的聯絡資訊有助於加加速調查。

第一三共致力維護透過第一三共全球熱線系統舉報的個人的匿名性和機密性。然而，在調查過程中某些身份可能變得很明顯。如果政府對您的投訴進行了調查或根據司法程序規則進行了調查，則可能會要求我們揭露您的身份。

提示和最佳做法

我知道有些人涉及不道德行為，但這並不影響我。為什麼我應該要通報呢？

第一三共選擇推動道德行為。任何等級的所有不道德行為最終都會傷害公司和包括您在內的所有員工。您只需要考慮最近發生在外部公司的醜聞，就可以看到道德上看似無害的失誤對原本健康的公司可能造成的災難性影響。因此，如果您知道有任何不當行為或違反道德的事件，您和您的同事有責任進行通報。

此外，第一三共希望員工在了解情況後，針對違反公司政策，適用法律或其他不當行為進行通報。如果調查顯示員工知道有不當行為，但選擇不通報，則該員工也可能會根據適用的當地法律受到紀律處分。

我不確定我所觀察或聽到的內容是否違反適用法律或公司政策，或涉及不道德行為，但這些內容在我看來是不對的，我該怎麼辦？

請提出通報。為符合第一三共的經營理念，我們的政策是徹底遵守營運所在國家/地區的法律和法規。第一三共全球熱線系統可以幫助您準備和提交報告，以利舉報內容可以被正確理解。我們希望您舉報的情況結果證明是無害的，而不是因為不確定，反而讓任何可能的不道德行為沒有受到約束。只要您誠實地提出疑慮，即使調查發現您的通報未獲證實，您也不會受到紀律處分，亦不會因採取行動而遭受任何形式的報復，傷害或損害。第一三共將不容忍對誠實提供實際或潛在的不當行為舉報相關信息的個人有威脅或報復行為。

如果我因通報不當行為或不道德行為而受到報復該怎麼辦？

第一三共將不容忍對誠實提供實際或潛在不當行為舉報相關信息的個人有威脅或報復行為。對於任何對舉報此類違法行為的人進行報復的員工，將採取紀律處分，包括立即解僱。

您猜想已經遭到報復？員工應聯繫並告訴當地人事負責人員。非僱員和希望匿名的人員應利用第一三共熱線系統報告選項。

如果我的老闆或其他經理涉嫌違規該怎麼辦？他們不會取得報告並開始掩蓋嗎？

不會。第一三共全球熱線系統和舉報分發不會通知涉及相關的各方，或授予其取得通報的權限。取得通報的權限僅授予每個第一三共相關公司中專門負責評估和調查舉報的人員。調查過程將進行保密。

提交報告後，如果我還有想起事件相關的重要資訊該怎麼辦？或者，如果公司對我的報告還有其他疑問，該怎麼辦？

當您在第一三共全球熱線系統網站上或透過客服中心提出通報時，您會收到一個專屬的帳號，並被要求選擇一個密碼。您可以透過網路或電話再次返回第一三共全球熱線系統，並取得原始報告以追加更多詳細資訊或回答公司提出的問題，追加資訊將有助於解決未解決的問題。我們強烈建議您在指定的時間內返回網站回答公司的問題。您和公司現在已進入“匿名對話”，在此無論情況多麼複雜，可以確認情況，亦可解決問題。

這些跟進報告的後續措施是否像第一個舉報一樣安全？

第一三共全球熱線系統的所有聯繫內容都與初始報告一樣被嚴格的保密，其匿名性持續被保護。

如果我無法連上網路，是否仍然可以進行通報？

您可以從任何可以連上網路的電腦向第一三共全球熱線系統進行通報。您可以從家中提出。許多公共場所，包括公共圖書館，都具有網路電腦。如果您無法使用電腦或使用電腦令您感到不安，可以撥打您所在位置的免付費熱線電話，與您選擇的語言的專員洽談進行通報，該電話號碼一年 365 天，每天 24 小時都可以使用。

我可以如何監控報告或問題的進度？

在您的電話或線上舉報結束時，您將收到一個專屬帳號，並被要求選擇一個密碼。開始通報後的 7-10 個工作日，您將被要求回電或瀏覽第一三共全球熱線系統網站。那時，您可以監控報告或問題的進度，並了解是否需要您提供任何其他信息來解決您的問題。

如果我忘記了用戶帳號和/或密碼，該怎麼辦？

為維護報告的高度機密性，如果您忘記了專屬帳號和/或密碼，將被要求重新通報。您可以在新的報告中提到此內容與之前的通報相關。