

Got a concern? 常见问题解答

Got a concern? 是什么?

Got a concern? 是一个独立的第三方渠道，可供公司员工就不符合公司价值观或可能违反公司政策、专业标准或法律的行为提出疑虑或征询意见。*Got a concern?* 是对公司现有报告渠道的补充，这些渠道包括经理、HR/PD 员工、法律部门以及人员职能部门领导。您可以在线或通过电话使用 *Got a concern?* 渠道。我们建议您在提出疑虑时表明自己的身份，这有助于我们收集必要信息，同时我们也会尽量对您的信息和身份予以保密。但是，在法律允许的情况下，您也可以匿名提出疑虑。

为什么采用 *Got a concern?* 渠道?

我们希望所有人在一个彼此支持、相互包容的环境中工作。因此，对于可能不符合公司价值观或违反公司政策、专业标准或法律的行为，公司员工应该能够自由自在地提出疑虑或问题。*Got a concern?* 渠道旨在为员工提供另一种方法来提出并解决此类疑虑。在可能的情况下，*Got a concern?* 渠道提供匿名选项，这可能有助于某些员工更自在地提出疑虑或问题。理想情况下，员工在公司里应该可以直接向经理、HR 或 PD 专业人员或公司领导等人员报告问题，如若不然，*Got a concern?* 渠道现在可供使用。

如何保证 *Got a concern?* 的匿名性?

Got a concern? 由独立第三方 Navex Global 的 *EthicsPoint* 托管。*Got a concern?* 旨在保护您的数据的机密性和您的匿名性（如有要求）。提出疑虑或问题的员工与负责解答问题或调查疑虑的相关公司人员可以通过 *Got a concern?* 匿名进行联系。这样一来，您可以提供更多信息（如需要），并且可在调查结束后接到通知。Navex 不会记录或识别来电者的身份，也不会生成计算机 IP 地址的内部联系日志。

如果您匿名提出疑虑或征询意见，必须提供尽可能多的信息，以便公司能够对您的疑虑展开调查，或为您提供详尽的答复。必要时，您可以使用“报告密钥”和密码，对索要更多信息的请求作出回复。尽管我们尽力彻底调查并解决所有问题和疑虑，但在某些情况下，我们会因信息不足而无法作出回复。在这种情况下，我们将通过在线联系功能索要更多信息。员工可以继续保持匿名，并且可以选择是否提供更多信息。

如果我选择表明自己的身份，会发生什么?

使用 *Got a concern?* 提出疑虑或问题时，您可以选择表明自己的身份，这可能有助于公司解决您报告的疑虑或问题。公司会以保密方式处理问题，并会尽可能保护您的身份。我们不会将提出疑虑的员工的身份告知无需知晓该身份的任何人。

如果我提出疑虑，公司会采取何种措施保护我免遭报复?

公司禁止对善意征询意见、提出疑虑或参与调查的人员进行报复，即使相应指控最终并未得到证实。公司支持您征询意见或提出疑虑而不必担心遭到报复。如有必要，我们将采取措施确保员工不会遭到报复。

如果您认为自己遭到了报复，可以通过 *Got a concern?* 报告情况，或将此事告知经理、HR 或 PD 专业人员或人员职能部门领导。参与报复行为的公司员工将受到惩戒。

Got a concern? 可供谁使用?

Got a concern? 将仅供公司员工使用，并且应按照国家/地区的相关法律使用。

Got a concern? 的人员配置和管理方式如何?

我们的第三方合作伙伴 Navex Global 的 *EthicsPoint* 将提供相关电话和网络服务以运行 *Got a concern?*。使用外部提供商有助于为提交报告的人员保密，以及为选择匿名报告的人员保持匿名。Navex 是热线行业的全球领导者，拥有一套健全的系统，包括一支训练有素的专业团队。Navex 不会就问题展开调查，而是将所有疑虑和问题（不包括提出疑虑和问题的员工的身份数据，除非报告者表明了自己的身份）直接传输至我们公司，以便我们可以采取必要举措。Navex 还保证员工可以全天候使用 *Got a concern?* 渠道。

我能否通过互联网或电话使用 *Got a concern?* 渠道?

可以。公司为员工提供这两种选择，确保他们能够以最自在、最便利的方式提出问题或疑虑。[此处](#)提供了有关不同国家/地区如何免费致电 *Got a concern?* 的相关指南。

***Got a concern?* 和 Ombuds 有何不同？**

Got a concern? 和 Ombuds 为公司员工提供不同的服务。Ombuds 是一个机密资源，可供正在就各个方面（包括职业建议、困境或工作场所疑虑）寻求指导的员工使用。Ombuds 可帮助您确定如何以及通过何种渠道提出或解决疑虑，因而能够有效地为您提供建议，激发您自己的想法。作为一种非正式资源，Ombuds 并不代表公司接收或审查投诉或申诉。事实上，Ombuds 中的讨论将被保密，并且不会导致内部审查（除非存在严重伤害员工或公司的眼前风险）。*Got a concern?* 是用于提出问题或疑虑的渠道（在可能的情况下，可匿名提出），因此公司会对问题或疑虑进行审查并予以解决。相关信息会尽量保密，以确保公司进行全面审查。

我能否使用英语以外的语言提出疑虑或问题？

是的，您可以使用任何语言，但是基于网络的问题将以英语显示。电话通信可能需要安排第三方译员，以便在通话期间为您和 *Got a concern?* 操作员提供帮助。

可以通过 *Got a concern?* 提出哪些疑虑和问题？

Got a Concern? 旨在帮助员工解决关于公司价值观、政策和职业行为的重大问题。在特定国家/地区，通过此类渠道提出的疑虑类型可能会受法律限制。如果提出此类疑虑，公司将通过门户网站作出回应，确定其他可用渠道，以保证审查并解决疑虑。

通过 *Got a concern?* 提出的疑虑或问题何时会得到答复？

通常，公司会在 3 到 5 个工作日内作出初步答复。您必须使用报告密钥和密码定期查看，了解调查团队提出的信息请求。某些问题和疑虑可能会比较复杂，但我们会尽快彻底解决通过 *Got a concern?* 提出的所有疑虑和问题。完成所有必要的调查工作之后，我们将发布通知，以便您可以使用报告密钥和密码进行查看。我们建议您经常返回查看。如果您选择保持匿名，则您只能通过返回查看来获知调查结果。

更新时间：2019 年 8 月