



## TÜV SÜD Trust Channel

القواعد الإجرائية للإبلاغ عن الشكاوى أو مؤشرات سوء السلوك

تنطبق هذه القواعد الإجرائية على جميع شركات مجموعة TÜV SÜD التي تمتلك فيها TÜV SÜD AG أو TÜV SÜD Auto Service GmbH أو TÜV SÜD Industrie Service GmbH أو TÜV SÜD Product Service GmbH أو TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH بشكل مباشر أو غير مباشر حصة أغلبية أو يكون لها تأثير حاسم عليها (يشار إليها فيما يلي: "TÜV SÜD").

نظرة عامة

ويقدم النظام الداخلي معلومات عما يلي:

1. النطاق - من يمكنه الإبلاغ وما الذي يمكن الإبلاغ عنه؟
2. تقديم بلاغ - كيف يمكن الإبلاغ عن شيء ما؟
3. المسؤولية - من يعالج البلاغ؟
4. الإجراء - كيف تتم معالجة التقرير؟
5. الحماية من العيوب - كيف يتم حماية الأشخاص المعنيين؟

نطاق

1. النطاق - من يمكنه الإبلاغ وما الذي يمكن الإبلاغ عنه؟

يجوز لأي شخص تقديم شكاوى أو مؤشرات على سوء السلوك (يشار إليها فيما يلي: "الإبلاغ"). لذلك يمكن تقديم تقرير في جميع أنحاء العالم من قبل أي شخص يعمل لدى TÜV SÜD أو أي شخص خارجي.

من؟

قد يتعلق التقرير بالانتهاكات الفعلية أو المحتملة لكل من القوانين والسياسات الداخلية وكذلك التزامات حقوق الإنسان وحماية البيئة ، في أعمال TÜV SÜD الخاصة أو في سلسلة التوريد.

ماذا؟

2. تقديم بلاغ - كيف يمكن الإبلاغ عن شيء ما؟

تقرير

لتقديم تقرير ، يوصى باستخدام نظام الإبلاغ الرقمي TÜV SÜD Trust Channel عبر [www.bkms-system.com/tuvsud](http://www.bkms-system.com/tuvsud) الذي يديره تقنيا مزود خدمة خارجي على خوادم محمية في ألمانيا. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أيضا تقديم التقارير عن طريق البريد الإلكتروني ([trustchannel@tuvsud.com](mailto:trustchannel@tuvsud.com)) أو الهاتف أو شخصيا أو عن طريق خطاب إلى مكتب الامتثال العالمي بالإضافة إلى أي مسؤول تنفيذي في TÜV SÜD.

كيف؟

إذا اخترت قناة الثقة TÜV SÜD ، فيمكنك إرسال تقرير في أي وقت. يمكنك تحديد لغتك المفضلة عند القيام بذلك.

متى؟  
أي لغة؟

إذا رغبت في ذلك ، يمكن للأشخاص الذين يقدمون تقريرا أن يظلوا مجهولين تماما. التقارير التي يتم إدخالها في قناة TÜV SÜD Trust لا يمكن تتبعها تقنيا. ومع ذلك ، فإن وصف وطبيعة الوقائع قد يسمحان باستخلاص استنتاجات حول الشخص الذي يقدم تقريرا. في قناة الثقة TÜV SÜD ، يمكنك إعداد صندوق بريد إلكتروني يمكنك من خلاله تبادل الرسائل مع TÜV SÜD دون الكشف عن اسمك.

مجهول أو  
بالاسم؟

### 3. المسؤولية - من يعالج البلاغ؟

من؟  
تتم معالجة التقارير فقط من قبل مجموعة صغيرة من موظفي TÜV SÜD المختارين والمدربين تدريباً جيداً. عند معالجة التقرير ، يكون هؤلاء الموظفون محايدين ومستقلين وغير ملزمين بالتعليمات وملزمين بالسرية.

### 4. الإجراء - كيف تتم معالجة التقرير؟

#### الخطوات الإجرائية

يتم أخذ كل تقرير على محمل الجد ومعالجته في الخطوات الإجرائية التالية:

#### (أ) تأكيد الاستلام

بعد استلام التقرير ، سيتلقى الشخص المبلغ تأكيدا بالاستلام في غضون سبعة أيام إذا كانت هناك إمكانية للاتصال بهذا الشخص.

#### (ب) التحقق من التقرير

أولاً ، يتم التحقق مما إذا كان التقرير يحتوي على معلومات كافية لاتخاذ مزيد من الخطوات. إذا كانت هناك إمكانية للاتصال بالشخص المبلغ ، يتم توضيح النقاط المفتوحة.

في وقت لاحق ، يتم تحديد الإجراء الإضافي. اعتماداً على محتوى التقرير ، قد يتم البدء في إجراء تصحيحي فوري أو قد يتولى قسم متخصص في TÜV SÜD مزيداً من المعالجة.

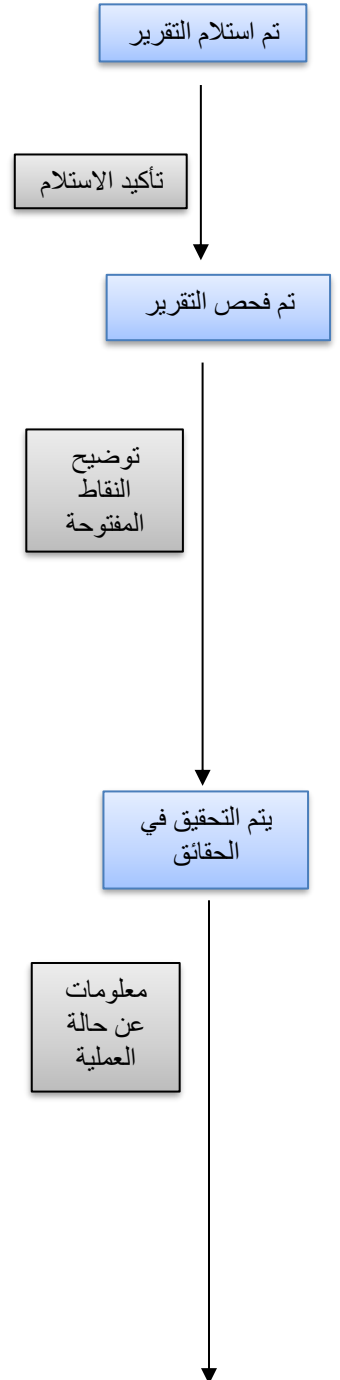
إذا كان التقرير لا يحتوي على معلومات كافية ، أو لا يمكن توضيحه بشكل أكبر أو يمكن دحضه دون مزيد من التحقيق ، إغلاق القضية. إذا كانت هناك إمكانية للاتصال بالشخص المبلغ ، إبلاغه بذلك.

#### (ج) التحقيق في الوقائع

بعد نقل المعلومات المبلغ عنها ، يقوم القسم المتخصص المسؤول في TÜV SÜD بالتحقيق في الحقائق بشكل أكبر. لهذا الغرض ، على سبيل المثال ، يتم إجراء محادثات مع الشخص المبلغ (إذا كانت هناك إمكانية للاتصال) ، والشخص المتأثر بالتقرير والأشخاص الآخرين ، ويتم تقييم المستندات والبيانات ، إلخ.

تعتمد مدة التحقيق على وقائع القضية ويمكن أن تتراوح من بضعة أيام وأسابيع إلى عدة أشهر. أثناء التحقيق ، سيتم إخطار الشخص الذي قدم التقرير بحالة القضية في غضون ثلاثة أشهر ، إذا كانت هناك إمكانية للاتصال بهذا الشخص.

وتعد الإدارة المسؤولة تقريراً عن نتائج التحقيقات وتقديم توصيات لاتخاذ إجراءات بشأنها.





يتم اتخاذ التدابير

المعلومات  
النهائية

استنتاج

#### (د) التدابير

وتبعاً لنتائج التحقيقات، يمكن اتخاذ تدابير مختلفة ذات طابع وظيفي أو جنائي أو مدني، فضلاً عن تدابير تحسين لمنع حدوث حالات مماثلة في المستقبل.

#### (هـ) اختتام الإجراء

يتم إبلاغ الشخص الذي قدم تقريراً بانتهاء الإجراء وتتم مناقشة النتائج معه / معها ، إذا كانت هناك إمكانية للاتصال.

### 5. الحماية من العيوب - كيف يتم حماية الأشخاص المعنيين؟

حماية

أولئك الذين يقدمون تقارير على حد علمهم وبحسن نية لن يعانون من أي ضرر من TÜV SÜD ؛ لا تتسامح TÜV SÜD أيضاً مع الانتقام من الآخرين.

في الوقت نفسه ، تدرك TÜV SÜD أهمية حماية الأشخاص الذين يتم توجيه تقرير ضدهم. لا يجوز تعريض هؤلاء الأشخاص أو الشخص الذي يقدم تقريراً للخطر قبل الأوان.