



TÜV SÜD Trust Channel

หลักเกณฑ์การรายงานข้อร้องเรียนหรือข้อบ่งชี้การประพฤติมิชอบ

กฎขั้นตอนเหล่านี้มีผลบังคับใช้กับทุกบริษัทในกลุ่ม TÜV SÜD ซึ่ง TÜV SÜD AG, TÜV SÜD Auto Service GmbH, TÜV SÜD Industrie Service GmbH, TÜV SÜD Product Service GmbH หรือ TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH มีส่วนได้เสียส่วนใหญ่ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีอิทธิพลชี้ขาด (ต่อไปนี้: "TÜV SÜD").

ภาพรวม

กฎของขั้นตอน ให้ข้อมูลต่อไปนี้:

- หนึ่ง. ขอบเขต - ใครสามารถรายงานและสิ่งที่สามารถรายงานได้?
- สอง. การส่งรายงาน - จะรายงานบางสิ่งได้อย่างไร
- สาม. ความรับผิดชอบ - ใครเป็นผู้ประมวลผลรายงาน
- สี่. ขั้นตอน - รายงานมีการประมวลผลอย่างไร?
- ห้า. การป้องกันข้อเสีย - บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับการคุ้มครองอย่างไร?

ขอบเขต

หนึ่ง. ขอบเขต - ใครสามารถรายงานและสิ่งที่สามารถรายงานได้?

ใคร

บุคคลใด ๆ อาจส่งข้อร้องเรียนหรือข้อบ่งชี้ของการประพฤติมิชอบ (ต่อไปนี้: "รายงาน") ดังนั้น การรายงานจึงสามารถทำได้ทั่วโลกโดยบุคคลใดๆ ที่ TÜV SÜD ว่าจ้างหรือบุคคลภายนอกใดๆ

อะไรนะ

รายงานอาจเกี่ยวข้องกับกรณีละเมิดทั้งกฎหมายและนโยบายภายในที่เกิดขึ้นจริงหรือที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนพันธุกรรมด้านสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมในธุรกิจของ TÜV SÜD เองหรือในห่วงโซ่อุปทาน

รายงาน

สอง. การส่งรายงาน - จะรายงานบางสิ่งได้อย่างไร

อย่างไร

สำหรับการส่งรายงานขอแนะนำให้ใช้ระบบการรายงานดิจิทัล TÜV SÜD Trust Channel ผ่าน www.bkms-system.com/tuvsud ซึ่งได้รับการจัดการทางเทคนิคโดยผู้ให้บริการภายนอกบนเซิร์ฟเวอร์ที่ได้รับการป้องกันในเยอรมนี นอกจากนี้ ยังสามารถ ส่งรายงานทางอีเมล (trustchannel@tuvsud.com) ทางโทรศัพท์ ด้วยตนเอง หรือทางจดหมายถึงสำนักงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบสากล รวมถึงผู้บริหารของ TÜV SÜD

เมื่อไร

ภาษาไหน?

หากคุณเลือกช่องทางความน่าเชื่อถือของ TÜV SÜD คุณสามารถส่งรายงานได้ตลอดเวลา คุณสามารถเลือกภาษาที่คุณต้องการเมื่อทำเช่นนั้น

ผู้ไม่ประสงค์ออก
นาม หรือ
ด้วยชื่อ?

หากต้องการบุคคลที่ส่งรายงานสามารถไม่ระบุชื่อได้อย่างสมบูรณ์ รายงานที่ป้อนใน TÜV SÜD Trust Channel ไม่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ในทางเทคนิค อย่างไรก็ตาม คำอธิบายและลักษณะของข้อเท็จจริงอาจทำให้สามารถสรุปเกี่ยวกับบุคคลที่ส่งรายงานได้ในช่องความน่าเชื่อถือของ TÜV SÜD
คุณสามารถตั้งค่ากล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งคุณสามารถแลกเปลี่ยนข้อความกับ TÜV SÜD ได้โดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อของคุณเอง

ภาวะ

สาม. ความรับผิดชอบ - ใครเป็นผู้ประมวลผลรายงาน

ใคร

รายงานจะได้รับการประมวลผลโดยพนักงาน TÜV SÜD กลุ่มเล็ก ๆ ที่ได้รับการคัดเลือกและผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีเท่านั้น เมื่อประมวลผลรายงานพนักงานเหล่านี้มีความเป็นกลางเป็นอิสระไม่ผูกพันตามคำแนะนำและผูกพันกับคความลับ

ขั้นตอนขั้นตอน

สี่. ขั้นตอน - รายงานมีการประมวลผลอย่างไร?

ได้รับรายงานแล้ว

รายงานทุกฉบับได้รับการดำเนินการอย่างจริงจังและดำเนินการในขั้นตอนต่อไปนี้:

ยืนยันการรับสินค้า

ก) การยืนยันใบเสร็จรับเงิน

หลังจากได้รับรายงานผู้รายงานจะได้รับการยืนยันการรับภายในเจ็ดวันหากมีความเป็นไปได้ที่จะติดต่อบุคคลนี้

มีการตรวจสอบรายงาน

ข) การตรวจสอบรายงาน

ขั้นแรกจะมีการตรวจสอบว่ารายงานมีข้อมูลเพียงพอสำหรับขั้นตอนต่อไปหรือไม่ หากมีความเป็นไปได้ที่จะติดต่อผู้รายงานจุดเปิดจะถูกชี้แจง

ชี้แจงประเด็นเปิด

ต่อจากนั้นขั้นตอนต่อไปจะถูกกำหนด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายงาน

อาจมีการเริ่มดำเนินการแก้ไขทันที หรือแผนกผู้เชี่ยวชาญของ TÜV SÜD อาจดำเนินการต่อไป

หากรายงานมีข้อมูลไม่เพียงพอไม่สามารถชี้แจงเพิ่มเติมหรือสามารถหักล้างได้โดยไม่ต้องสอบสวนเพิ่มเติมคดีจะถูกปิด หากมีความเป็นไปได้ที่จะติดต่อผู้รายงานเขาหรือเธอจะได้รับแจ้งเรื่องนี้

มีการสอบสวนข้อเท็จจริง

ค) การสืบสวนข้อเท็จจริง

หลังจากข้อมูลที่รายงานได้รับการส่งต่อแล้ว แผนกผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบของ TÜV SÜD จะตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อจุดประสงค์นี้ตัวอย่างเช่นการสนทนาจะจัดขึ้นกับผู้รายงาน (หากมีความเป็นไปได้ในการติดต่อ)

บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากรายงานและบุคคลอื่นเอกสารและข้อมูลจะได้รับการประเมินเป็นต้น

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของกระบวนการ

ระยะเวลาของการสอบสวนขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงของคดีและอาจมีตั้งแต่สองสามวันและหลายสัปดาห์ถึงหลายเดือน

ในระหว่างการสอบสวนบุคคลที่ยื่นรายงานจะได้รับแจ้งสถานะของคดีภายในสามเดือนหากมีความเป็นไปได้ที่จะติดต่อบุคคลนี้

หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำรายงานผลการสอบสวนและส่งข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการ



ง) มาตรการ

ขึ้นอยู่กับผลของการสอบสวนอาจมีการใช้มาตรการต่าง ๆ ของการจ้างงานลักษณะทางอาญาหรือทางแพ่งรวมถึงมาตรการปรับปรุงเพื่อป้องกันกรณีที่เกิดขึ้นในในอนาคต

จ) สรุปขั้นตอน

บุคคลที่ส่งรายงานจะได้รับแจ้งเกี่ยวกับข้อสรุปของขั้นตอนและผลลัพธ์จะถูกหารือกับเขา / เธอหากมีความเป็นไปได้ในการติดต่อ

ความคุ้มครอง

ก. การป้องกันข้อเสีย - บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับการคุ้มครองอย่างไร?

ผู้ที่รายงานความรู้อย่างดีที่สุดและโดยสุจริตจะไม่เสียเปรียบจาก TÜV SÜD TÜV SÜD ยังไม่ยอมให้มีการตอบโต้จากผู้อื่น

ในขณะเดียวกัน TÜV SÜD

ก็ตระหนักถึงความสำคัญของการปกป้องบุคคลเหล่านั้นที่มีการรายงานโดยตรง บุคคลเหล่านี้หรือบุคคลที่ทำรายงานอาจไม่ถูกบุกรุกก่อนเวลาอันควร