
KARL MAYER Holding SE & Co. KG

投诉受理的程序规则

November 1, 2023



目录

1. 程序规则的目的	3
2. 应用范围	3
3. 投诉渠道	3
4. 保密和保护	3
5. 程序流程	3
5.1 收到举报	3
5.2 举报线索检查/可信度检查	3
5.3 调查实情/检查收到举报的可靠性	3
5.4 制定解决方案	4
5.5 给举报人反馈	4
5.6 向管理层提交的年度汇报或具体事件相关的报告	4
5.7 适合的预防方案	4
5.8 删除	4

1. 程序规则的目的

在卡尔迈耶集团，毫无保留地遵守法律、道德标准和内部规定占据首要位置。只有遵守法律和内部道德与合规规定，才能及时避免卡尔迈耶集团、集团员工、业务伙伴和其他利益相关者遭受损失。

因此，必须及时发现并立即纠正卡尔迈耶集团自身业务领域和供应链中任何形式的不当行为。为此，需要所有管理人员、员工、业务伙伴和其他利益相关者提高警惕并且在发现具体迹象时举报可能存在的违规或不当行为。

因此，卡尔迈耶集团设立了一个企业内部举报系统，通过该系统可以提交有关违反法律、法规和道德以及人权和环境相关风险或侵权的举报。本程序规则规定了收到举报后的相关程序。

举报系统既符合《举报人保护法》(HinSchG) 的要求，也符合《供应链尽职调查法》(LkSG) 投诉程序的要求。举报人可以放心，如果他们举报，他们将受到充分保护，不会遭到报复。我们当然会保证保密性和数据保护。

原则上，举报人可以选择向上述企业内部举报系统或外部举报机构举报（对此请参阅联邦司法局网站上“举报处”的更多信息）。为了及时、充分地处理举报信息，应引导举报人使用公司的内部举报系统。

2. 应用范围

投诉程序既可以供卡尔迈耶集团的员工和业务伙伴使用，也可以供外部第三方使用，用于举报

- 人权和环境相关风险，
- 违反人权和环境相关义务，以及
- 其他实际发生或潜在的违反法律或企业内部规定的行为，

无论这些情况是发生在我们的业务领域或在我们的供应链中。

3. 投诉渠道

- 卡尔迈耶旗下公司的首席合规官：Angela Weiland 女士，
联系方式：Compliance@karlmayer.com
- 卡尔迈耶旗下公司的监察专员：Bakertilly，宁芬堡街 3b 号，80335 慕尼黑办公时间：周一至周五 8:00–18:00，
联系方式：+49 89 55066-554 / Ombudsperson.karlmayer@bakertilly.de
- 卡尔迈耶旗下公司的投诉系统：
<http://whistle-blowing-system.karlmayergroup.com>

4. 保密和保护

举报线索由卡尔迈耶集团特定的且经过专门培训的员工或有律师背景的监察专员处理。他们公正、独立地履行职责，不受他人指挥，遵守保密义务，并有义务维护举报人和其他相关人员的权利。

对收到的举报线索进行实情调查、讨论和审查，原则上应**严格保密**。

举报平台允许通过匿名信箱与举报人进行沟通。系统不存储可能暴露举报人身份的技术数据（IP 地址、位置数据、设备规格等）。只有当举报人愿意提供这些数据时，才会收集举报人的个人数据。如果举报人透露了自己的身份或在举报中提到了其他人，将在进一步处理和跟进举报时保密处理。在特殊情况下（例如涉及犯罪），必须遵守法律规定的对当局的信息披露义务。

5. 程序流程

5.1 收到举报

收到一份举报后，将在举报系统中记录收到的举报（创建一个数字案件档案），并在内部分配给一位负责处理的人员。通过举报平台提交的举报将自动录入系统。通过其他渠道提交的举报将手动录入系统。

然后，系统自动关联三个标准措施（发送确认、编写评估和发送报告），并在该过程中将完成情况记录在系统中。

如果可以作出回应并且举报人没有提交无法回应的匿名举报，将立即通知举报人已收到举报，最多不超过**七天**。

5.2 举报线索检查/可信度检查

处理人员检查收到的举报是否提供了足够的信息用于事实调查。

如果没有足够的信息，处理人员将联系举报人并询问更多信息。如果举报人没有回应，案件将在收到举报后最多 3 个月后结案。最后，将告知举报人案件已结案（通过举报平台，使用“发送报告”措施的匿名信箱发送信息）。

如果有足够的信息，处理人员将在采取“编写评估”措施时对实情的重要性进行分级，并编写评估。

5.3 调查实情/检查收到举报的可靠性

处理人员自行调查实情，或在遵守保密原则和数据保护原则的前提下，将其转交给公司内部的负责部门进行调查。他检查举报是否可靠，即情况和举报人是否可信，以及情况可能对公司产生什么影响。

匿名举报不影响举报的可靠性。

必要时，将与举报人讨论事实情况。在此过程中，应注意以下几点：

- 对于电话举报，只有在举报人同意的情况下，才能进行永久可调取的语音记录或完整准确的记录（文字记录）。否则，只能记录内容摘要（内容记录）。
- 与举报人当面会见时，只有在举报人同意的情况下，才能进行语音记录或文字记录。或者，可以编写内容记录。
- 须给予举报人机会检查记录，如有必要进行更正，并签字确认。如果使用录音编写记录报告，则在记录完成后应删除录音。

在记录举报时，必须注意确保文件只有授权人员才能访问。此外，建议特别对内容记录进行匿名处理。

此外，还应遵守数据简约原则。通过举报机构处理个人数据应遵守适用法规。在这方面主要以《通用数据保护条例》和《联邦数据保护法》为准。处理人员或主管部门经过实情调查、讨论和审查后确认不存在违反规定或风险（根据第 2 章定义的适用范围），则该案件结案。

5.4 制定解决方案

如果处理人员或主管部门经过实情调查、讨论和审查后确认存在违反规定或风险（根据第 2 章定义的适用范围），则制定进一步行动的建议，包括预防和补救措施。

应努力确保违法行为或不良情况立即得到纠正，并将损失降到最低程度。如果举报人受到直接影响，与其协调相应的措施会有所帮助。应采取适当的补救措施，即能够彻底、有效地终止违规行为。如有必要，其他部门的特定人员也可参与其中。然后，定期跟踪措施的有效性，并在必要时执行下一步步骤。

至少应该考虑以下行动：

- 在公司内部寻找其他类似的案例，
- 对相关员工采取纪律措施，
- 立即举报（例如在数据泄露时向数据保护机构报告），
- 履行可能的信息或报告义务，例如向股东、保险公司、官方机构、合作伙伴等，
- 通过报案或面谈，使检察院介入，
- 索赔，
- 向公司内部受害者进行赔偿，
- 在声誉受损时对外沟通。

5.5 给举报人反馈

最迟在确认收到举报后的三个月内，或者如果没有确认收到举报，最迟在收到举报后的三个月零七天内，根据法律规定，应向举报人反馈针对举报计划采取和已采取的后续措施及其原因。

如果没有发现违规行为（第 5.3 条）并且结案，将告知举报人案件结案（通过举报平台，使用“发送报告”措施的匿名信箱发送信息）。然后，关闭案件档案。

处理时间根据实情而异，可能从几天到几个月不等。卡尔迈耶集团努力及时处理所有举报并完成随后的调查。

5.6 向管理层提交的年度汇报或具体事件相关的报告

整个程序流程将被记录并按照数据保护规定存档。在结论报告中总结程序和结果。根据具体事件，可以在程序结束后直接向管理层报告。否则，应该将所有收到的举报及其处理情况的报告每年一次地汇总并转交给管理层。

5.7 适合的预防方案

为了防止同样原因的违规行为，将采取预防措施，如合规培训、修订合规准则、修改流程和程序、规划审查行动等。

5.8 删除

举报处收到的所有举报都必须全面记录和保存。根据《举报人保护法》第 11 条第 5 款在程序结束后三年内或根据《供应链尽职调查法》第 10 条第 1 款在程序结束后七年内，应删除记录。但是，在此应注意并检查其他保存期限。为了满足本法律或其他法律规定的要求，只要必要合理，记录可以保留更长时间。