

投诉举报及内部调查管理要求

第一节 投诉举报事项管理原则

第一条 投诉举报调查原则

1. **举报人保护原则：**投诉和举报受理部门有责任为投诉和举报人及重要线索提供者保密，不得泄露其个人信息。有保密责任的人员因故意或无意泄露投诉和举报人信息的，公司根据情节轻重及影响程度给予其处罚，最高可予以辞退。同时，公司禁止任何歧视或报复行为，禁止对参与调查的人员采取任何阻挠、干预或敌对措施，对举报人或举报调查人员采取打击报复行动的人员，根据情节轻重按公司制度规定对其采取对应处理措施，触及法律的将依法移送司法机关处理。

2. **及时处理原则：**审计合规部人员应在收到投诉和举报信息后的 5 个工作日内通过原途径与投诉和举报人员联系、确认收到信息，核实投诉和举报的内容及相关情况。(投诉和举报途径为无法联系的匿名电话、没有地址的匿名信件等无法取得联系的情况除外)。公司鼓励并优先受理有重大线索、相关事实证据的违规、违法问题的投诉和举报。

3. **实时监督原则：**对于转交的投诉举报情况，审计合规部应定期、及时向受理部门了解该投诉举报事件的调查情况，并督促受理部门尽快完成调查。

4. **责任追究原则：**对被投诉和举报人员，内容一经查实，根据国家法律法规及公司规章制度，视查出问题的重要性和影响程度，对产生问题的责任人进行责任追究。对在审计调查中采取抗拒、隐瞒、欺骗、或者编造虚假情节、提供或伪造虚假证据给调查工作制造障碍，隐瞒、掩盖事实真相的人员，将依据公司《员工奖惩制度》给予处罚。情节严重的，移交司法机关处理。投诉和举报人提交的内容经调查核实确定不属实的，不追究其责任；但出于个人目的，打击报复正常履职人员，或以扰乱调查为目的，给公司管理造成混乱的，不在免

责范围。

第二节 投诉举报途径

第二条 审计合规部受理通过投诉举报电话投诉(+86-010-56965044/5142)和通过投诉举报电子邮箱(jiancha@ganlee.com)发送的投诉和举报。

第三节 投诉举报受理范围

第三条 审计合规部通过违规投诉电话和举报邮箱接受以下问题的投诉和举报：

1. 公司员工违反国家法律、财税法规、公司各项管理制度；
2. 为公司带来利益损失或不良影响；
3. 员工兼任其他公司职务或兼营与本公司同类业务等损害公司利益或形象的行为；
4. 侵害公司利益、员工利益、客户及代理商等利益的行为；
5. 由于员工失职、不履职，给公司造成经济损失和不良影响的行为；
6. 公司员工串通内、外部人员(包括但不限于员工、客户、代理商、供应商)侵害公司利益，或弄虚作假、通过不正当方式谋取私利的行为；
7. 公司员工虚假报销、侵占挪用公款公物、恣意挥霍公司财产的行为；
8. 泄露公司秘密、公司员工信息、或公司业务相关当事人信息的行为；
9. 虚报业绩、隐瞒重大安全隐患或伤亡事故，给公司造成损失的行为；
10. 越权审批，给公司造成重大损失的行为；
11. 违反亲属回避原则，影响公正履职的行为；
12. 利用工作或职务之便谋取私利、贪污、受贿、索贿等的行为；

13. 对能够预防的事故不积极采取措施等玩忽职守的行为；
14. 职场霸凌、性骚扰等严重影响公司良好工作环境的行为
15. 包括但不限于上述内容的其它违规、违法问题的投诉和举报。

第四条 审计合规部不直接处理公司间业务纠纷类、产品质量投诉类、人事类投诉。

如接到以上类别投诉和举报信息，审计合规部应在联系投诉和举报人后，转交至对应主管部门及分管领导办理。已转交的投诉和举报信息可按照对应受理部门的管理规定进行管理。

第四节 发起调查

第五条 发起调查的类型

1.投诉举报类调查：审计合规部接受到来自内外部的投诉举报材料后，对举报内容进行初步评估，针对具有详实举报内容的投诉举报，由审计合规部开启调查，并与举报人联系，做初步资料收集核查。

2.内部主动调查：审计合规部发现内部存在舞弊、商业贿赂、侵占、利用职务之便等违法违规行为，经批准后，审计合规部开启调查。

3.其他类型经审批后，由审计合规部主导的内部调查。

第五节 调查过程

第六条 资料审查及内部信息调查

审计合规部根据调查目的进行资料收集，包括但不限于财务资料、监控资料、各类台账等。审计合规部应当根据调查目的进行资料收集，不得收集与调查目的无关的资料。

第七条 第三方信息调查

第三方信息调查的方式包括公开信息检索、走访第三方、第三方访谈、查阅第三方提供的文件资料、第三方背景调查等。

如无特殊情况，审计合规部在进行第三方走访、访谈前应与相应业务部门领导联系，获取背景信息后再开展调查，如业务部门领导属于事件调查相关人员可不提前联系。

第八条 人员访谈

审计合规部根据收集到的资料进行人员询问。访谈结束后需要签署访谈记录，如现场无条件签署访谈记录，可在访谈结束后三个工作日内通过邮件进行访谈记录确认。

第九条 移交公安机关

如公司内部已经证据确凿，但相关人员仍拒不承认，由审计合规部、法务部共同评估后对是否移交公安机关处理给出意见，由审批后执行。

第六节 调查结果确认

第十条 调查结束后，由审计合规部出具调查报告，确认无误后归档。审计合规部将搜集到的相关资料进行存档保存。

第十一条 确认无问题后，审计合规部需要将整改项（如有）下发至各部门，各部门根据公司《内部审计实施细则》进行整改。

第十二条 调查结果涉及的奖惩措施需按照《员工奖惩制度》及《员工日常行为规范》等管理制度中要求制定并实施。