

# Đường dây nóng Chính trực

*FAQ's*

---



# Giới Thiệu Về Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính

**Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính là công cụ báo cáo toàn diện và bảo mật, hỗ trợ cấp quản lý cũng như nhân viên chung tay xử lý các hành vi gian lận, lạm dụng và các việc làm sai trái khác tại nơi làm việc, đồng thời xây dựng môi trường làm việc tích cực.**

Sau khi báo cáo xong, bạn sẽ được trao một mã riêng gọi là “mã báo cáo”. Hãy ghi lại mã báo cáo và mật khẩu rồi cất giữ ở nơi an toàn. Sau 5 - 6 ngày làm việc, bạn có thể dùng mã báo cáo và mật khẩu đó để xem phản hồi hoặc câu hỏi cho báo cáo bạn gửi.

## **EthicsPoint KHÔNG phải tổng đài 911 hay Dịch Vụ Hỗ Trợ Khẩn Cấp:**

Không sử dụng trang này để báo cáo các sự việc đe dọa trực tiếp đến tính mạng hoặc tài sản. Báo cáo gửi qua đường dây này có thể sẽ không được phản hồi ngay. Nếu bạn cần hỗ trợ khẩn cấp, vui lòng liên hệ với các cơ quan chức năng tại địa phương.

Vì sao chúng ta cần có một hệ thống như Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính?

- Chúng tôi tin rằng nhân viên chính là tài sản quý giá nhất. Qua việc xây dựng các kênh trao đổi cởi mở, chúng tôi có thể thúc đẩy môi trường làm việc tích cực và tối đa hóa năng suất.
- Một hệ thống báo cáo hiệu quả sẽ tiếp thêm sức mạnh cho những nỗ lực khác của chúng tôi trong việc vun đắp một nền văn hóa liêm chính mà mỗi quyết định đưa ra đều dựa trên tiêu chuẩn đạo đức.



# Báo Cáo – Thông Tin Chung

## Q. Tôi có thể báo cáo qua Internet hoặc điện thoại không?

A. Tất nhiên. Với Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính, bạn hoàn toàn có thể gửi báo cáo bí mật, ẩn danh qua điện thoại hoặc Internet.

## Q. Khi bắt gặp hành vi vi phạm, chẳng phải tôi chỉ nên báo cáo cho quản lý, bộ phận an ninh hoặc phòng nhân sự và để họ xử lý hay sao?

A. Khi bắt gặp hành vi mà bạn cho là vi phạm quy tắc ứng xử, hãy mạnh dạn báo cáo hành vi đó. Tốt nhất, bạn nên báo cáo mọi quan ngại với người quản lý trực tiếp hoặc các thành viên khác trong đội ngũ quản lý. Tuy nhiên, chúng tôi công nhận rằng có một số trường hợp bạn sẽ không thấy thoải mái khi báo cáo vấn đề theo cách này. Đó cũng chính là lý do chúng tôi đưa ra quy trình Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính. Thay vì giữ kín điều mình biết, bạn hãy báo cáo ẩn danh cho chúng tôi.

## Q. Ban quản lý có thật sự muốn tôi báo cáo sai phạm hay không?

A. Chắc chắn rồi. Trên thực tế, chúng tôi cần bạn báo cáo. Bạn biết rõ những gì đang diễn ra trong công ty - cả việc tốt lẫn việc xấu. Có thể bạn nắm được những thông tin ban đầu về một hoạt động nào đó đáng quan ngại. Chỉ cần bạn báo cáo, tác động tiêu cực mà công ty và toàn thể nhân viên có nguy cơ phải gánh chịu sẽ giảm xuống mức thấp nhất. Không chỉ vậy, việc bạn cung cấp thông tin hữu ích còn giúp xác định những vấn đề có khả năng cải thiện văn hóa và hiệu quả làm việc của công ty.

## Q. Tại sao tôi cần báo cáo điều mình biết? Tôi sẽ được lợi gì?

A. Tất cả chúng ta đều có quyền làm việc trong một môi trường tích cực và gắn liền với quyền lợi đó là trách nhiệm theo đuổi tiêu chuẩn đạo đức, báo cáo việc làm sai trái cho những người cần biết. Khi chung sức đồng lòng, chúng ta có thể duy trì một môi trường lành mạnh và hiệu quả. Việc làm sai trái trong tập thể có thể đe dọa đến sự sống còn của cả công ty.

## Q. Tôi nên báo cáo những loại trường hợp nào?

A. Hệ thống Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính được thiết kế nhằm hỗ trợ nhân viên báo cáo mọi hành vi vi phạm Quy Tắc Ứng Xử đã nêu hoặc bất cứ điều gì bạn quan ngại.

## Q. Báo cáo của tôi sẽ được chuyển đi đâu? Ai sẽ có quyền xem chúng?

A. Báo cáo được nhập trực tiếp trên máy chủ bảo mật của Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính nhằm ngăn chặn mọi lỗ hổng bảo mật tiềm ẩn. Nhờ Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính, chỉ những cá nhân cụ thể trong công ty mang trọng trách đánh giá báo cáo mới xem được báo cáo, trên cơ sở hình thức vi phạm và địa điểm xảy ra sự việc. Mỗi người nhận báo cáo đều đã được đào tạo cách thức giữ bí mật tối đa cho báo cáo.

## Q. Hệ thống này chẳng phải chỉ là minh chứng cho việc có ai đó đang theo dõi tôi hay sao?

A. Hệ thống Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính hướng đến việc trở thành một mảnh ghép tích cực trong triết lý tổng thể của công ty, giúp chúng tôi đảm bảo một môi trường làm việc an toàn, tin cậy và có đạo đức. Chúng tôi hoan nghênh bạn yêu cầu hướng dẫn trong những tình huống tiến thoái lưỡng nan về đạo đức, đưa ra đề xuất hữu ích hoặc bày tỏ mối quan ngại. Môi trường làm việc ngày nay rất cần sự trao đổi hiệu quả và kênh này là công cụ tuyệt vời để nâng cao tính hiệu quả đó.

Nhằm thực hiện các nghĩa vụ về tuân thủ, đồng thời duy trì môi trường báo cáo tích cực, chúng tôi đã cẩn thận chọn lựa công cụ báo cáo hữu hiệu nhất.

# An Toàn & Bảo Mật Khi Báo Cáo



**Q Theo tôi hiểu thì mọi báo cáo tôi gửi từ máy tính công ty đều sẽ tạo ra nhật ký trên máy chủ hiển thị tất cả các trang web mà máy tính của tôi kết nối. Vậy chẳng phải nhật ký này sẽ chỉ rõ tôi là người khởi tạo báo cáo hay sao?**

**A** Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính không tạo hay lưu giữ bất kỳ nhật ký kết nối nội bộ nào có địa chỉ IP, do vậy sẽ không có thông tin nào liên kết máy tính của bạn với Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính. Trên thực tế thì theo hợp đồng, Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính không được truy tìm danh tính của người báo cáo.

Nếu thấy không thoải mái khi gửi báo cáo trên máy tính tại cơ quan, bạn có thể dùng máy tính ở ngoài (chẳng hạn như ở tiệm Internet, nhà bạn bè, v.v.) thông qua trang web bảo mật của Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính.

**Q Tôi có thể gửi báo cáo tại nhà mà vẫn ẩn danh hay không?**

**A** Tất nhiên. Dù bạn gửi từ nhà, máy tính nhà hàng xóm hay bất kỳ cổng Internet nào, báo cáo vẫn được bảo mật và ẩn danh. Cổng Internet tuyệt đối không xác định khách truy cập theo tên hiển thị và hệ thống Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính sẽ loại bỏ địa chỉ Internet để đảm bảo hoàn toàn tính ẩn danh. Ngoài ra, theo hợp đồng, Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính không được truy tìm danh tính của người báo cáo.

**Q Số điện thoại đường dây nóng miễn phí cũng bảo mật và ẩn danh phải không?**

**A** Đúng vậy. Bạn sẽ cần cung cấp thông tin tương tự như khi báo cáo qua Internet và người phỏng vấn sẽ nhập các câu trả lời của bạn vào Trang Web của Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính. Trong quá trình gửi đi, các báo cáo này sẽ được áp dụng biện pháp an toàn và bảo mật như nhau.

**Q Tôi sợ rằng đến cuối cùng, thông tin tôi cung cấp qua Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính sẽ làm lộ danh tính của tôi. Các anh/chị có biện pháp gì để đảm bảo điều đó không xảy ra?**

**A** Hệ thống Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính được thiết kế nhằm bảo vệ việc bạn giấu tên. Tuy nhiên, muốn duy trì trạng thái giấu tên đó thì bạn - với tư cách là bên báo cáo - cần đảm bảo rằng nội dung báo cáo không vô tình làm lộ danh tính của mình. Ví dụ: “Tôi ngồi cạnh John Smith...” hay “Trong suốt 33 năm cuộc đời...”.

**Q Nếu tôi muốn tiết lộ danh tính thông qua báo cáo thì sao?**

**A** Trong báo cáo có một phần riêng để bạn tiết lộ danh tính, nếu bạn muốn.

# Mẹo & Biện Pháp Hiệu Quả Nhất

**Q Tôi biết một số người dính dáng đến hành vi vô đạo đức, nhưng điều đó đâu ảnh hưởng đến tôi. Tại sao tôi lại phải mất công đi báo cáo?**

**A** Hành vi có đạo đức mới là điều công ty chúng ta khuyến khích. Mọi hành vi vô đạo đức, dù ở mức độ nào, cuối cùng sẽ gây tổn hại tới công ty và tất cả nhân viên, mà bạn cũng nằm trong số đó. Bạn cứ nhìn những gì đã xảy ra trong các vụ bê bối gần đây của các công ty thì sẽ thấy ngay hậu quả tai hại mà một lỗ hổng tưởng như vô hại về đạo đức có thể gây ra cho một công ty lẽ ra là trong sạch. Chính vì vậy, nếu biết được bất cứ hành vi sai trái hoặc vi phạm đạo đức nào, bạn đừng quên trách nhiệm với bản thân, với đồng nghiệp. Hãy báo cáo ngay!

**Q Những hoạt động trao đổi sau khi gửi báo cáo như trên có an toàn như báo cáo đầu tiên hay không?**

**A** Mọi thông tin trao đổi qua Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính đều được giữ bí mật tuyệt đối y như báo cáo ban đầu, luôn duy trì trạng thái ẩn danh.

**Q Tôi không chắc điều mình thấy hoặc nghe được có vi phạm chính sách công ty hay dính dáng đến việc làm phi đạo đức hay không. Tôi chỉ cảm thấy có gì đó không đúng lắm. Vậy tôi nên làm gì?**

**A** Hãy gửi báo cáo. Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính có thể giúp bạn soạn và gửi báo cáo sao cho người xem hiểu đúng nội dung. Dù trường hợp bạn báo cáo hóa ra lại vô hại thì vẫn tốt hơn là để hành vi phi đạo đức tiềm tàng bị bỏ qua chỉ vì bạn không chắc chắn.

**Q Nếu sếp của tôi hoặc các quản lý khác dính dáng đến hành vi vi phạm thì sao? Chẳng phải họ sẽ nhận báo cáo và tiến hành che đậy hay sao?**

**A** Hệ thống Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính và thủ tục bố trí báo cáo được thiết kế sao cho các bên liên quan không nhận được thông báo về hoặc không có quyền xem những báo cáo có tên họ.

**Q Nếu không có kết nối Internet thì tôi có thể gửi báo cáo được không?**

**A** Bạn có thể gửi báo cáo qua Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính từ bất cứ máy tính nào có kết nối Internet. Đó có thể là chiếc máy tính ở nhà bạn. Ngoài ra, nhiều địa điểm công cộng, như thư viện công cộng chẳng hạn, cũng có máy tính kết nối Internet. Nếu không có máy tính hoặc thấy không thoải mái khi dùng máy tính, bạn có thể gọi cho đường dây nóng miễn phí của Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính. Đường dây này hoạt động 24 giờ/ngày vào tất cả các ngày trong năm.

**Q Nếu gửi báo cáo rồi tôi mới nhớ ra một thông tin quan trọng về sự việc thì tôi cần làm gì? Hoặc nếu công ty muốn hỏi sâu hơn về báo cáo tôi gửi thì sao?**

**A** Khi gửi báo cáo qua Trang Web của Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính hoặc qua Tổng Đài Điện Thoại của Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính, bạn sẽ nhận được tên người dùng riêng và phải chọn một mật khẩu. Bạn có thể quay lại hệ thống Đường Dây Nóng Tính Liêm Chính qua Internet hoặc điện thoại và truy cập vào báo cáo ban đầu để bổ sung chi tiết hay trả lời các câu hỏi mà đại diện của công ty đặt ra, đồng thời cung cấp thêm thông tin hỗ trợ giải quyết các vấn đề đang để ngỏ. Chúng tôi cực kỳ khuyến khích bạn quay lại trang web trong thời gian quy định để trả lời các câu hỏi của công ty. Lúc này, bạn và công ty đã cùng tham gia vào “cuộc đối thoại ẩn danh”, trong đó các trường hợp không chỉ được xác định rõ mà còn được giải quyết, bất kể phức tạp ra sao.





**Ủy Ban Quy Tắc Công Ty của CIL:**

**Chi tiết liên hệ: [integrityhotline@cofcointernational.com](mailto:integrityhotline@cofcointernational.com)**

Chủ tịch: Trưởng Phòng Kiểm Toán (hoặc người được ủy quyền)

Trưởng Phòng Nhân Sự (hoặc người được ủy quyền)

Trưởng Phòng Pháp Chế (hoặc người được ủy quyền)

Chánh Văn phòng Tổng Giám đốc Điều hành và Giám đốc phụ trách các Vấn đề Doanh nghiệp (hoặc người được ủy quyền)

**“Các Bên Liên Quan” của CIL:**

**[cofcointernational.com/integrity-hotline](http://cofcointernational.com/integrity-hotline)**

**Thủ Tục này áp dụng cho:**

Nhân Viên và Các Bên Liên Quan

**Ngày Phát Hành Lần Đầu:**

Tháng 9, 2018

**Phiên bản:**

Tháng 9, 2018

**Kho dữ liệu:**

Thủ tục này được cung cấp trên Mạng Nội Bộ của CIL

Tài liệu này có bằng nhiều ngôn ngữ và thỉnh thoảng có thể được cập nhật. Bản tiếng Anh được xuất bản và phân phối bởi Ủy Ban Quy Tắc Công Ty của CIL luôn có giá trị kiểm soát. Nếu bạn không chắc tài liệu (in) của bạn có phải là bản mới nhất hay không, hãy gặp đại diện phòng Nhân Sự hoặc tại địa phương của bạn hoặc Ủy Ban Quy Tắc Công Ty của CIL.