

# 行为与道德准则

2025年3月





## 目录

行为与道德准则 .....	1
首席执行官致辞 .....	4
目的 .....	5
范围 .....	5
定义 .....	5
全球合规组织概述 .....	6
<b>我们的 TP 之道 .....</b>	<b>8</b>
TP 价值观 .....	8
做出道德决策 .....	8
道德决策树 .....	9
管理人员——TP 道德榜样 .....	11
准则倡导者 .....	11
<b>发声 .....</b>	<b>13</b>
提出您的疑虑 .....	13
调查流程 .....	14
<b>以负责任和道德的方式开展业务 .....</b>	<b>16</b>
反贪污与反贿赂 .....	16
礼品和招待 .....	17
防止欺诈 .....	17
制裁与贸易合规 .....	17
反垄断与公平竞争 .....	18
反洗钱 .....	18
利益冲突 .....	20
内幕交易 .....	21
财务诚信 .....	22
供应商的道德行为 .....	23
政府客户/合同 .....	23
政治活动/游说 .....	24
<b>保护我们的资产和数据 .....</b>	<b>25</b>
集团资产 .....	25
保持准确的记录 .....	26
数据隐私 .....	27



我们的社交媒体和沟通承诺.....	28
<b>营造安全的工作环境.....</b>	<b>30</b>
我们提倡多样性、公平性和包容性.....	30
我们尊重人权.....	30
我们提供安全健康的工作场所.....	30
<b>环境承诺.....</b>	<b>31</b>
<b>TP 基本政策.....</b>	<b>32</b>
<b>政策审查.....</b>	<b>32</b>



## 首席执行官致辞



致全体员工：

诚信是 Teleperformance (TP) 五大核心价值观之一，与尊重、创新、专业和承诺共同构成我们企业文化的基石。在 TP，每一位员工都肩负着始终践行诚信的责任。

我们坚守诚信的承诺，意味着不仅要遵循行业、集团及业务运营所适用的法律法规，更要恪守最高的职业与道德标准。以合乎道德且诚信的方式行事，有助于我们赢得服务对象以及合作伙伴的信任与尊重。

本《行为与道德准则》是全体 TP 员工的重要指南，您亦可通过集团内网查阅。本准则明确了 TP 在商业行为方面的政策，并为您提供了合规相关问题的咨询渠道。请将其作为行动指南，帮助您在工作中做出正确决策，妥善处理职责范围内可能遇到的问题。我们设计这份准则，正是为了让它成为您全年的常备参考资源，我鼓励大家定期查阅。

我们的《行为与道德准则》离不开每一位 TP 团队成员的支持。持续改进与纠偏机制是我们全球合规框架的核心组成部分。若您有任何疑问，或发现任何不当行为，请立即通过“全球道德热线”（我们的内部举报系统）向合规部门举报。

践行诚信，有赖于我们每个人对行为准则的理解与遵守。TP 全体成员必须恪守最高标准，这是我们对客户、合作伙伴、股东，也是对自己应有的担当。在此，我要感谢大家始终秉持本《行为与道德准则》的精神，并在集团内外积极践行这些原则。

丹尼尔·朱利安 (Daniel Julien)

首席执行官



## 目的

TP 建立在坚实的企业价值观和商业实践基础之上。我们的商业行为标准是日常决策的重要依据，体现了我们与利益相关方（包括员工、客户、供应商及股东等）建立信任、取得成功所依赖的核心原则。企业的声誉源于每个人的行为。个别人的不当行为，可能掩盖数千人的辛勤付出。本《行为与道德准则》（以下简称“**本准则**”）旨在预防不当行为，并倡导以下原则：

- **秉持诚信与道德操守**，妥善处理个人与职业关系中实际或潜在的利益冲突；
- **营造包容的文化氛围**，尊重差异，彼此包容，欢迎多元观点；
- 在向监管机构提交的报告和文件以及其他公开沟通中，**确保信息的完整、公正、准确、及时且清晰易懂**；
- **遵守适用的法律法规**；
- **及时内部举报涉嫌或已违反本准则的行为**，并采取适当应对措施；
- **确保本准则得到切实遵守**。

在适用法律允许的范围内，本准则为我们的商业行为提供指引框架。尽管它涵盖广泛原则，但无法穷尽所有可能情况。因此，在遵循本准则的同时，需结合合理判断与实际经验灵活运用。我们理解本准则无法提供所有问题的解决方案。如遇疑问，您可随时向直属经理、人力资源部门或“准则倡导者”咨询（联系邮箱：[Codechampions@teleperformance.com](mailto:Codechampions@teleperformance.com)）。同时，请参阅适用于特定领域的相关政策和程序。若您认为适用的当地法律与本准则存在冲突，请立即通过“准则倡导者”渠道反馈（详见下文“准则倡导者”章节）。

## 范围

本《行为与道德准则》适用于 Teleperformance SE 及其所有子公司、办事处和业务部门（统称“**TP**”或“**集团**”），包括 Teleperformance SE 董事会（“**董事会**”）、各集团公司本地董事会以及所有管理人员和员工，其中包含为任何 TP 子公司提供服务或工作的个人，例如但不限于合同工和劳务派遣人员。

TP 对所有人秉持相同的高道德标准要求，无论职位或层级。本准则同样适用于实习生及临时员工。每位成员均有责任熟悉与自身职能相关的所有政策、程序及行为规范要求。

## 定义

**利益**：指无偿给予或收受的有价物品或服务，包括但不限于礼品、娱乐招待、客户代表或公职人员差旅、促销费用、赞助、社区福利、培训、俱乐部会员资格、私人恩惠，以及机密或特权信息。

**贿赂**：指直接或间接提供、承诺、给予、收受或索取任何形式（无论财务或非财务）的不正当利益（不论发生地），违反适用法律，以诱使或奖励某人履行或放弃履行其职责的行为。（依据 ISO 37001 标准）需特别注意，“贿赂”的具体含义以适用的反贿赂法律为准。（来源：ISO 37001 标准）为避免疑义，“贿赂”的具体含义以适用的反贿赂法律为准。



**客户：**指接受 TP 服务的第三方，通常与 TP 签订服务合同。

**腐败：**指为自身或他人谋取利益，或其他不正当目的，而实施的不诚实、不道德或欺诈行为。

**准则：**指本《行为与道德准则》。

**勒索：**指在授予商业交易、合同或授权时，通过施加压力（包括持续的金钱要求，或对个人或家人的身体威胁）来索取不合理的报酬。

**礼品：**指作为社交或职业关系的一部分而提供或收到的任何物质利益，且旨在建立友谊或引发兴趣。

**集团（或 TP）：**指 Teleperformance SE 及其所有子公司和关联实体。

**招待或邀请：**指各种形式的社会礼遇、娱乐、旅行或住宿，或参加体育或文化活动的邀请。

**员工：**指为集团任何实体工作或提供服务的个人，包括但不限于集团员工和合同工、董事、劳务派遣人员以及供应商代表。

## 全球合规组织概述

TP 全球合规组织是一个专用架构，从集团的高级管理层延伸到董事会审计、风险与合规委员会，直至集团的各个层级。这一专用架构确保我们全球合规计划的政策和程序能够在整个集团内有效且高效地实施。



首席法律与合规官向 TP 的高级管理层和董事会审计、风险与合规委员会提供报告和最新情况。有关全球合规组织的更多信息，请访问[集团内网](#)。



全球合规组织包括以下领导者：

- 首席法律与合规官
- 全球审计、道德与健康安全负责人
- 合规主管
- 风险管理主管
- 全球标准高级总监
- 治理、合规与控制高级副总裁
- 隐私及 HIPAA 高级副总裁





# 我们的 TP 之道

## TP 价值观

价值观是我们企业文化的核心所在。因此，TP 要求集团内的每个人，无论在任何时候，都全力践

 <b>诚信</b> 我坦率、尽责，且值得信赖。	 <b>尊重</b> 我以友善和同理心对待他人。	 <b>创新</b> 我充满好奇，致力于带来积极的改变。	 <b>专业</b> 我坚持第一次就把事情做对。	 <b>承诺</b> 我充满热情且积极参与。
---	---	---	--	---

行这些原则。我们的价值观是：

## 做出道德决策

*当情况不明朗时，我如何判断是否需要采取行动？*

我们有责任在所有 TP 业务活动中识别道德问题，并采取正确行动。但是，我们遇到的情况并非都是简单明了的。在面临艰难决策或情况时，我们必须考虑以下事项：

**暂停**——总结事实：

- 是什么导致了这种情况？
- 我对该主题的了解是否足以评估可能的结果？
- 有哪些可行的选择可以帮助我做出决定？

**评估**——权衡结果：

- 计划中的行动哪些让我感觉是对的或错的？如果我的行为被报道在新闻中或被汇报给我的主管，我会感到自在吗？
- 我的经理、集团高管、董事会成员、董事会或公众会如何看待我的计划行动？
- 我能向同事们解释清楚我的行为吗？



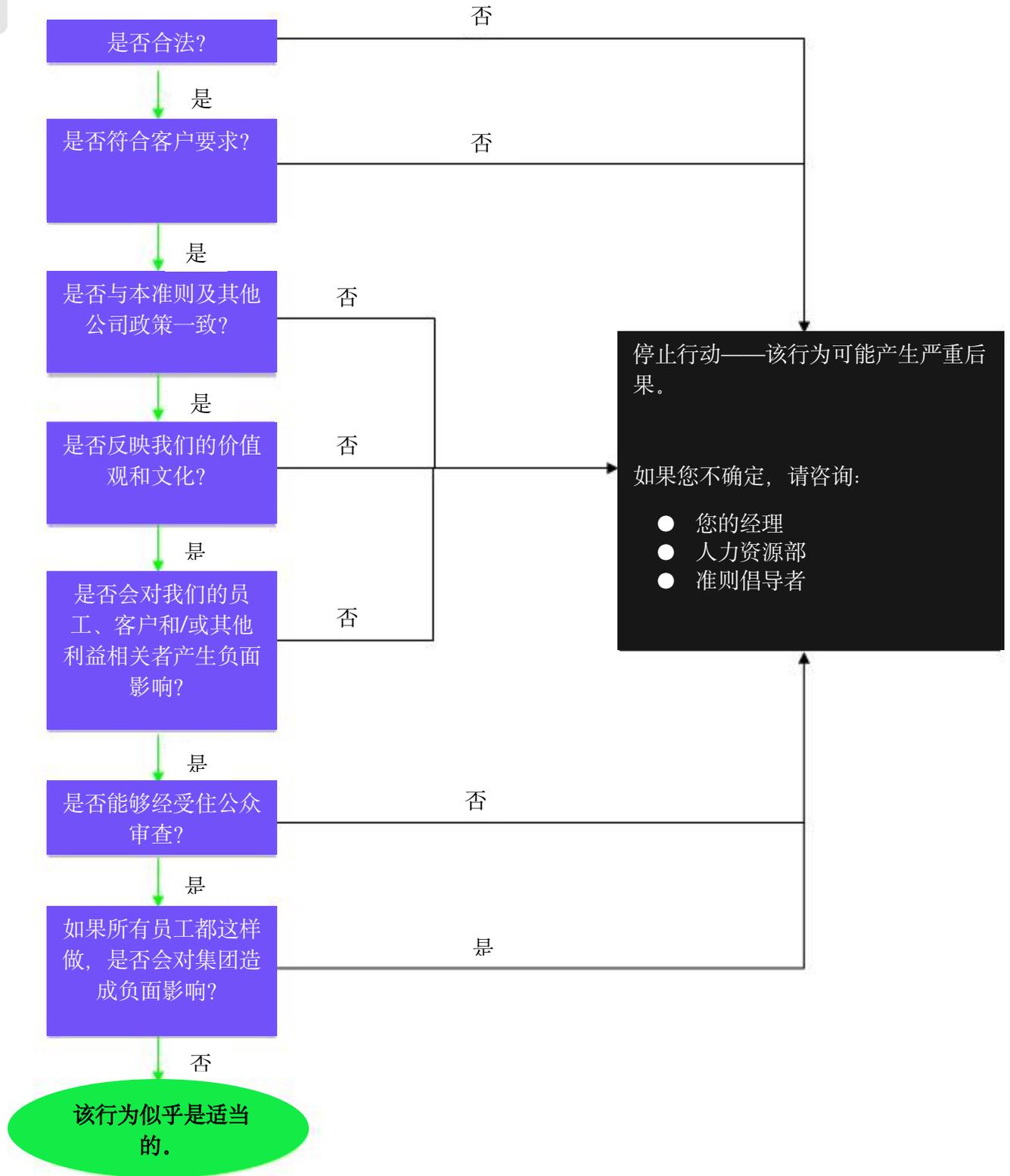
- 他人的观点会有助于我评估计划行动吗？

外包员工必须严格遵守所有适用法律法规。如果在居住国以外的国家/地区工作或执行任务，员工还必须严格遵守其工作或任务所在地适用的当地法律法规。如果对适用法律法规及其内容感到困惑、不理解或有疑问，员工必须立即向其经理寻求指导。如果需要就本准则获得任何澄清和/或建议，您可以联系准则倡导者（详见下文“准则倡导者”章节）。

### **道德决策树**

尽管本准则无法涵盖所有情况，但它可以为做出符合我们原则的决策提供指导。

如果您不确定什么是“正确的行为”，请使用以下道德决策树来帮助您做出决定：





## 管理人员——TP 道德榜样

对于在 TP 担任管理角色的员工来说，您有特殊的责任在团队中建立信任和道德文化。您践行 TP 价值观和原则承诺的方式，将为您的团队设定道德行为和信任的标准。您的成功取决于是否能够营造一个期望合规、并将道德行为视为常态的团队环境。在任何情况下，您都不能要求您的团队违反法律，或违背集团的价值观、政策和程序。

### 管理人员职责——担任道德榜样

作为领导者，您是团队成员的道德榜样。落实以下各项，有助于您展示 TP 的企业价值观，并展现最高的诚信标准：

- **信息透明：**帮助团队理解 TP 对道德行为和遵守集团价值观与宗旨的期望的严肃性。要清楚地表明，您期望他们的行为与这些要求保持一致，且他们需对自己的偏差行为负责。
- **保持警觉：**时刻关注可能不符合道德或损害集团声誉的情况或行为。如果您怀疑存在此类情况，请立即向[全球道德热线](#)举报，并注意避免任何看似默许的行为。
- **开放包容：**营造一个包容的环境，让团队成员能够自在地提问、表达他们的想法和意见，包括保护他们免受因善意报告其疑虑而可能遭受的任何形式的报复，无论最终结果如何。

### 管理人员职责——处理员工举报

当团队成员提出疑虑时，您必须采取以下措施，让他们确信向您寻求帮助是正确的决定：

- **认真倾听：**感谢对方做出艰难的决定而发声，即使您对他们的疑虑持有不同意见。仔细倾听他们所说的话，并表现出您专注于解决问题的态度。
- **保守机密：**在尽可能的情况下，保护员工的隐私和所披露信息的机密性。避免与团队中的其他人讨论对话内容。
- **保持客观：**即使团队成员举报了问题或是某个举报的主题人物，也要继续以同样的公正态度对待所有团队成员。
- **正确升级：**虽然您可能倾向于亲自处理该疑虑，但您必须评估是否需要将问题上报给人力资源部门和/或[全球道德热线](#)。如果您有疑问或不确定是否可以自行解决问题，请咨询准则倡导者。
- **防止报复：**确保诚实且出于善意地提出疑虑的员工，或参与调查的员工，不会受到任何不利的雇佣行为的影响，包括但不限于解雇、降职、停职、福利损失、威胁、骚扰或歧视。

## 准则倡导者

准则倡导者作为本准则的代言人，与员工互动以提高他们对本准则的了解，并就如何在日常工作中应用本准则提供建议和指导。

对于有关此准则、道德实践或潜在利益冲突的问题，您的第一联系人应该是您的直线经理。如果您的问题无法通过上述方式得到解决，请联系准则倡导者。



准则倡导者包括以下人员:

- 首席法律与合规官
- 治理、合规与控制高级副总裁
- 隐私及 HIPAA 高级副总裁
- 合规主管
- 全球标准高级总监

可以通过以下电子邮件联系准则倡导者:  
[Codechampions@teleperformance.com](mailto:Codechampions@teleperformance.com)



## 发声



### 提出您的疑虑

TP 鼓励开放的文化氛围

TP 鼓励每个人就本准则提出疑虑和看法，并相信管理层会听取他们的意见。我们都有责任确保本准则的应用和遵守。我们理解您可能对某些做法存在疑虑，并需要建议和指导，以确保您遵守本准则。

与工作场所行为相关的疑虑通常可以通过与相关人士建设性地沟通或寻求当地联系人的支持来解决。其他问题，如非法或不道德行为，则可能更适合以保密的方式与相关内部或外部联系人讨论。

如果您在与本准则相关的任何主题上需要指导，请联系准则倡导者。如果您注意到或怀疑存在违反本准则的行为，可以通过以下几种方式举报：

#### 1. 联系以下人员之一：

- 您的直线经理
- 您当地的首席人力资源官
- 您当地的首席法律官
- 您当地的隐私、风险与合规官
- 准则倡导者
- 您所在国家的首席执行官
- 您所在地区的区域首席执行官

#### 2. 使用[全球道德热线](#)

在 TP，我们非常重视道德举报。一如既往，我们所做的一切都反映着 TP 的形象。我们对您的承诺是：

- TP 不会威胁、恐吓或报复任何出于善意并无私地举报或配合调查涉嫌不当商业行为的举报人。
- TP 将迅速调查所有关于报复的举报，并在必要时采取适当的纠正措施。
- TP 将在环境和适用法律法规允许的范围内敏感、谨慎和保密地处理举报。
- TP 仅会在“需知”的基础上分享有关举报的信息，以便进行适当的调查。请注意，某些调查需要 TP 根据情况与外部司法机关、执法机构、政府官员和/或 TP 的外部法律顾问或其他专家合作。

保护措施适用于那些基于合理理由相信其举报准确性并出于善意做出举报的人。如果举报人的自身行为涉及到不当行为，他们不会自动获得免于调查和潜在纠正措施的保护。这种保护延伸至那些出于善意举报且受适用法律和法规保护的个体。



## 调查流程

当员工对任何不道德、欺诈或不当行为，或对适用法律以及我们的政策、程序和/或标准的不符之处有疑虑时，可以通过[全球道德热线](#)提出，以便进行调查。通过这种方式进行举报，举报人可以选择完全匿名。下文详细介绍了调查举报问题的流程：



在适当情况下，根据适用的当地法律法规，TP 可以通知政府当局，并配合由此引发的任何起诉或其他政府行动。此外，当法律要求或有必要时，TP 将及时向相关政府当局自行举报违规行为，并配合由此引发的官方程序。是否以及何时将问题提交给政府当局，或自行举报违规行为，将由 TP 的首席法律与合规官或其指定人员自行酌情决定。

更多关于基于通过全球道德热线提交的举报进行调查的信息，请参阅《[全球道德热线政策](#)》。



### 提出虚假指控

TP 将保护任何根据适用法律和法规，诚实地提出疑虑的员工。但是，故意提出虚假指控、向调查人员撒谎或干扰、拒绝配合准则调查的行为均违反本准则。诚实举报并不意味着您提出的疑虑必须是正确的；您只需合理相信所提供的信息是准确的即可。

### 非报复声明

任何诚实地提出疑虑或参与调查的员工，均不会因此受到任何不利的雇佣行为的影响，包括但不限于解雇、降职、停职、福利损失、威胁、骚扰或歧视。

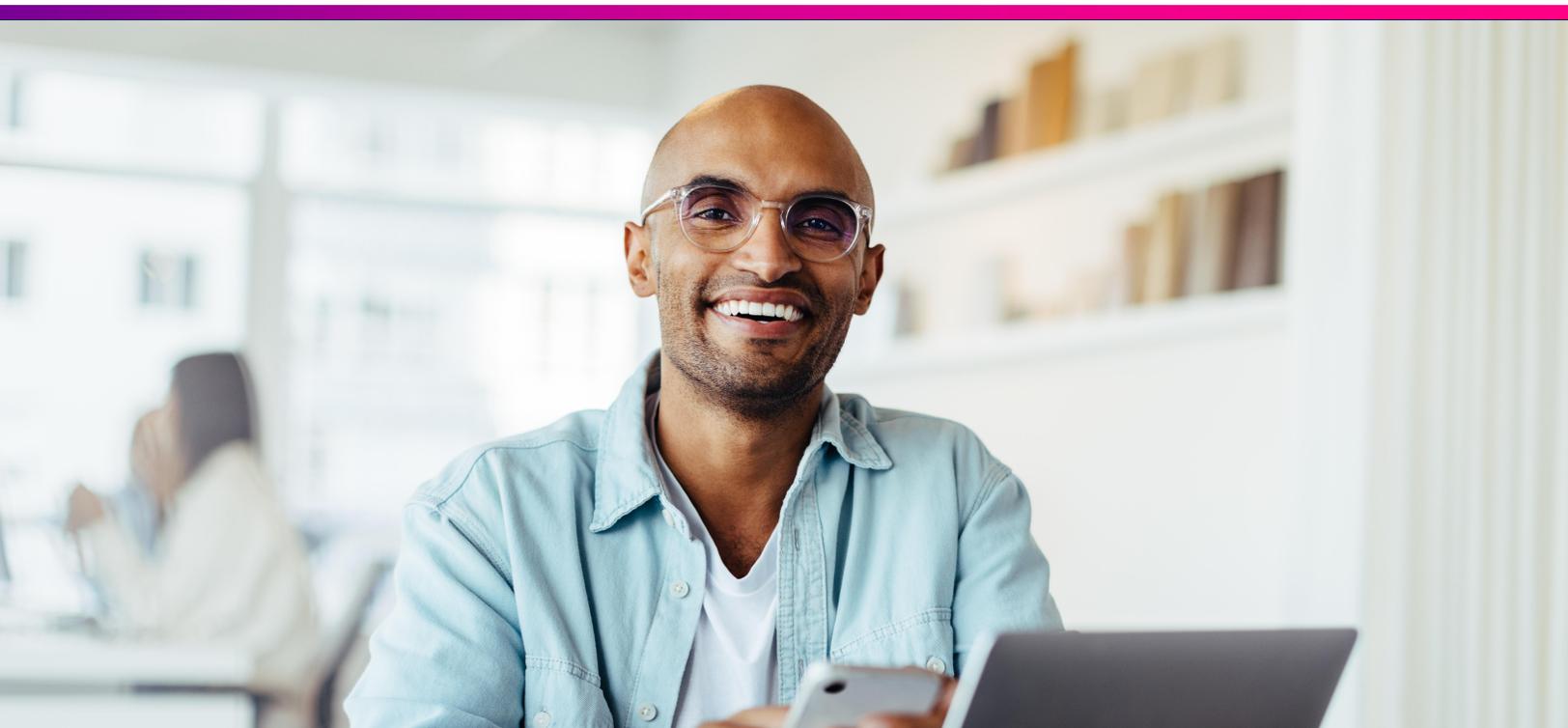
如果您有合理理由相信自己因举报潜在的法律或道德合规事件、利益冲突或其他违反本准则的行为而遭到报复，应立即通知人力资源部门和/或[全球道德热线](#)。

### “善意”定义

当您以“善意”行事时，意味着您的举报真诚且完整。

### 自我举报

若任何人自我举报其不当行为，本行为准则中的任何内容均不应被解释为免除其对该不当行为的责任或保护其免受纪律处分。但是，个人主动举报自己的不当行为这一事实，在确定适当的应对措施时将予以考虑。



# 以负责任和道德的方式开展业务

## 反贪污与反贿赂

在 TP，任何形式的贪污、贿赂或敲诈行为都严格禁止。

作为一家全球性公司，TP 必须遵守与贪污、贿赂和非法付款相关的所有适用法律，包括美国《反海外腐败法》、英国《反贿赂法》、法国的反腐败法，即《萨宾第二法案》，以及我们开展业务所在司法管辖区适用的其他反腐败法律。这些法律通常禁止在政府官员和个人履行职责时贿赂他们。此外，这些法律还要求 TP 保持准确的账簿和记录，并对违规行为设立刑事和民事处罚。我们必须始终按照这些法律规定开展 TP 的业务。

TP 员工应：

- 不得提供或接受贿赂或其他任何形式的不当付款，包括疏通费。
- 在任何情况下，避免提供或接受有价值的物品，如礼品、贷款、折扣或支付过高的招待费，不得获取或给予不当利益，也不得利用集团的资金在任何情况下影响决策。这一规定适用于与供应商、客户、竞争对手、公共机构代表、政党、政治候选人、具有政治背景的个人等进行的互动。
- 不得直接或通过第三方提供、给予、承诺或索取任何形式的付款、服务、礼品、招待或其他利益，以获取或保持业务或竞争优势。
- 不得以任何形式提供或接受现金作为商业礼仪，无论金额大小。
- 在与政府官员进行交易时，尽可能避免通过第三方中介或代理人行事。

如果您怀疑有任何违规行为，请联系[全球道德热线](#)。如需进一步指导，请联系您的准则倡导者。

《反贿赂政策》的全文可在[集团内网“公司政策”页面](#)查阅。



### 如何行事

在与商业伙伴、供应商或其他第三方建立关系之前，您必须确保已对该个人或实体进行了适当的财务和其他尽职调查。在与商业伙伴、供应商或其他第三方接洽之前，如果您不确定需要遵循哪些尽职调查和其他程序，请联系您当地的法律部门或准则倡导者以获取指导。

如果您对接受现有或潜在商业伙伴的礼品或招待邀请有任何疑问，务必首先与您的合规联络人进行评估。



## 礼品和招待

当某人未支付公平市场价值而收到有价值的东西时，即被视为收到了礼品。就本准则而言，礼品和招待指的是给予或接受有价值的东西，如餐食、饮料、入场券、交通、旅行费用、住宿或津贴，而没有支付其公平市场价值。

TP 要求与客户、潜在客户、商业伙伴、供货商、供应商及其他第三方（包括公职人员或政界代表）接触的员工在提供或接受礼品、旅行和/或招待时，需遵循特定的指导原则。

如果您怀疑任何人违反了我们关于给予和/或接受礼品和招待的政策，请联系[全球道德热线](#)。如果您对某种情况不确定或需要指导，请联系您的准则倡导者。

《礼品与招待政策》的全文可在[集团内网“公司政策”页面](#)查阅。



### 如何行事

一般而言，TP 员工不得直接或间接地向任何政府官员、客户、供应商、分包商或任何其他第三方赠送或接受任何过于丰厚或过度的礼品或利益，无论其是以货币形式还是非货币形式。礼品或邀请绝不应影响 TP 员工的业务决策，也不应被视为对接受者产生影响。

### 示例

在我的工作中，我组织了许多会议和行程。现在，我经常为 TP 员工预订房间的一家酒店提出为我父母的结婚纪念日提供一次免费的周末住宿。我可以接受吗？不可以。即使您个人不会从这份礼品中受益，接受这一提议也会让人觉得您接受了可能影响商业决策的利益，并且在为 TP 员工安排未来的酒店住宿时，这会让您很难保持公正。

## 防止欺诈

任何涉及盗窃、欺诈、挪用公款、欺骗、伪造、共谋、敲诈或财产挪用的活动，都是绝对不可接受的，无论您的角色多么微小。

参与欺诈是指：任何时候您帮助隐瞒、篡改、伪造或遗漏 TP 记录中的信息，无论是为了自身的利益还是遵从他人的指示。您必须拒绝参与任何可疑活动，并向[全球道德热线](#)举报任何可疑行为。

## 制裁与贸易合规



TP 有责任遵守与贸易、禁运、制裁名单和进出口限制相关的适用国家和全球法律法规。在开展任何业务往来或进行任何交易之前，以及随后基于感知到的风险，您必须评估另一方（或其关联方）或所涉及的国家是否可能成为制裁或贸易限制的目标。

TP 使用软件来筛查个人或法人实体是否在政府发布的相关授权名单中。

如果您认为交易的另一方或潜在的商业伙伴（无论是直接还是间接）可能受到制裁或贸易限制的影响，请联系准则倡导者。

## 反垄断与公平竞争

TP 坚信自由和公开的竞争。相关法规禁止限制自由竞争的共谋或不公平商业行为。试图在价格或销售条款上对客户进行歧视，或者以其他方式限制我们的客户、竞争对手或供应商的竞争自由，有时可能是违法的。如果我们拒绝与某些客户或竞争对手进行交易，也可能引发法律问题。

如果您有关于反垄断与公平竞争的任何疑问，应联系准则倡导者；对于任何涉嫌违规行为，请通过[全球道德热线](#)进行举报。



### 如何行事

我们尊重竞争对手。我们希望通过服务质量和与客户及潜在客户建立的卓越关系来在市场上脱颖而出。在我们开展业务的每一个国家，TP 都承诺进行公平竞争，并遵守反垄断和竞争法。我们在市场营销和广告中保持信息透明。我们对所提供的服务以及服务质量的真实性负责。在选择供应商时，我们有一套流程来确保做出公平且明智的决策。我们确保存在采购订单或合同（或两者兼有），以与供应商正式达成协议。

### 示例

**作为 TP 的销售代表，我需要与其他公司竞争以获取新客户。我可以夸大一些事实以获取更多的客户吗？**

不可以。您不应该通过误导性的广告或虚假陈述来达成交易。TP 员工在推广我们的服务时所作的所有陈述必须准确无误。

## 反洗钱

在 TP，洗钱（即非法隐瞒从非法活动中获得的资金来源，使其看似合法资金的过程）以及反向洗钱（即利用合法获得的资金资助非法活动，如恐怖主义、贿赂或逃税等行为）均被严格禁止。TP 员工必须确保 TP 不以任何形式接收或协助任何犯罪活动的收益。这可能构成洗钱或反向洗钱的刑事犯罪。除非付款是合法的，符合书面合同的条款，并且是在收到适当的发票或其他适当的



支持文件后进行的，否则不得向中介方付款。没有适当的文件，包括已完成工作的证据，不得进



### 如何行事

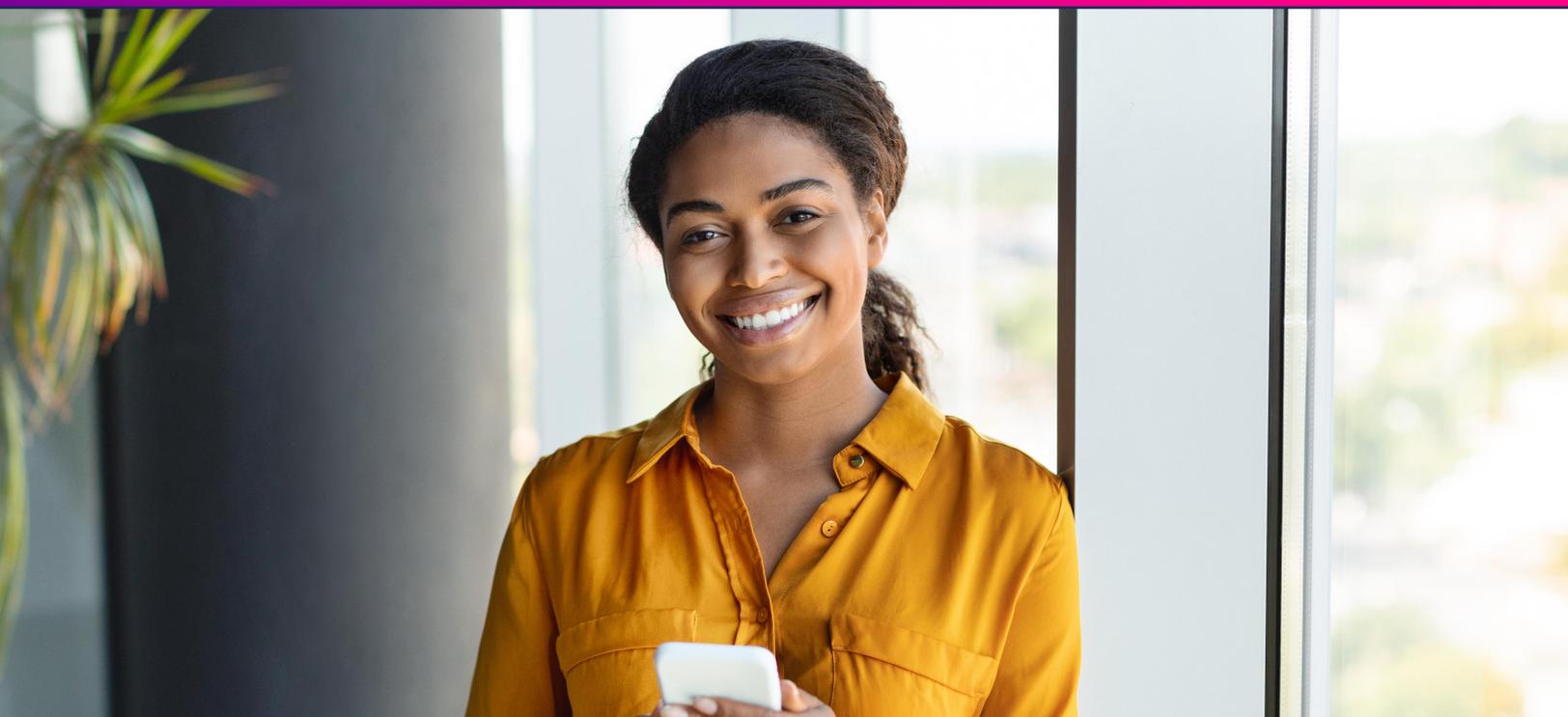
TP 员工必须对任何异常或可疑活动或洗钱迹象保持警觉，并立即向[全球道德热线](#)报告。在可能的情况下，应暂停可疑活动。在与供应商进行交易时，不要将资金汇往供应商活动国家以外的账户或第三方银行账户。不要以偏离正常业务流程的方式进行付款，也不得将付款拆分到不同的银行账户。接收客户款项时，应警惕来自多个银行账户的付款、来自避税天堂的银行账户付款、来自客户业务活动所在国之外的外国银行账户付款、偏离正常业务流程的提前付款以及现金付款。

### 示例

我收到一位长期合作的供应商请求，要求将部分发票金额通过电汇方式支付到一个非供应商名下的银行账户。我应该怎么做？您必须立即将这一异常请求告知您的主管和/或[全球道德热线](#)。

行付款。对于可报销的费用，必须提供收据。除非另有批准，否则绝不能以现金形式进行付款。

如果您怀疑任何活动涉及洗钱，请联系[全球道德热线](#)。





## 利益冲突

当 TP 员工的财务、商业或个人利益或活动干扰或似乎干扰了 TP 的最佳利益或声誉时，就可能会发生利益冲突。有许多情况可能会被视为或确实存在利益冲突，例如：

- 干扰您履行对 TP 的职责或责任，或者影响您代表 TP 最佳利益行事的能力的情况；
- 您本人、家人或朋友因您在 TP 的职位而获得不应有的优势或接受不正当的好处的情况，包括金钱、服务或其他收益；
- 您通过在 TP 的职位了解到一个商业机会，而您本人、家人或朋友利用该机会谋取个人利益或以其他方式损害 TP 最佳利益的情况。

您需要以 TP 的最佳利益为前提做出知情的商业决策。您应避免任何使您的个人利益，或您亲密的朋友或亲属的利益与 TP 的最佳利益相冲突，或看起来相冲突的情况。

如果您怀疑存在利益冲突违规行为，请联系[全球道德热线](#)；或者，如果您需要指导，请联系您的准则倡导者。

《反贿赂政策》的全文可在[集团内网“公司政策”页面](#)查阅。



## 如何行事

开展职业活动时，您必须仅以 TP 的最佳利益行事，并避免直接或间接通过第三方为自己或他人谋取利益或利用任何情况。您必须提前识别实际和潜在的利益冲突，并严格遵守 TP 在采购、分包和业务发展等特定运营领域规定的程序。您还必须遵守适用于您所在国家/地区或相关国家/地区的法规。您必须**以书面形式**向您的经理、当地法律部门和/或准则倡导者披露所有造成或可能造成利益冲突的本人或家庭成员的外部利益。避免使用 TP 资源谋取个人私利或任何形式的利益。这包括 TP 办公设备、材料、时间、资源和/或知识产权。

### 示例

**我的配偶在 TP 的一家竞争对手公司工作。我们在家不谈论工作，我也不知道我的配偶在其职业生活中所做的事情。然而，我的一些同事认为，我正处于一种尴尬的处境。我应该怎么做？**

这可能会造成利益冲突的表象。为了保护您自己和集团，您应向您的经理、当地法律部门或准则倡导者报告这一情况。此外，您和您的配偶应采取措施，以确保双方公司的机密或专有信息受到保护，不向另一方披露。例如，您不应与您的配偶或任何其他其他人分享您的 TP 登录名或密码。

## 内幕交易

作为一家上市公司，我们通过遵守金融法律法规来赢得投资者和公众的信任，这意味着我们不会利用重要的非公开信息（即可能对 TP 股价产生影响但尚未向公众披露的新闻或信息）进行交易。在您的工作中，您可能会接触到关于 TP 或与我们有业务往来的公司的重要非公开信息，您不得披露这些信息。

基于此类信息买卖或促成他人买卖 TP 股票或任何其他公司、客户、供应商、竞争对手、潜在收购对象或联盟的股票，不仅会破坏投资者和公众对我们的信任，而且是违法的，违反集团政策，也对其他投资者不公平。利用重要非公开信息进行证券的买卖，包括“提示”可能根据这些信息做出投资决策的其他人，同样是不道德和违法的。禁止内幕交易也适用于您的家庭成员或与您同住的任何人。

如果您怀疑某人从事内幕交易，请联系[全球道德热线](#)；或者，如果您不确定某种行为是否属于内幕交易，或某些信息是否属于“重要”或“非公开”信息，请联系准则倡导者寻求指导。



## 示例

我正在与一位新客户合作一个项目。该客户正在开发一种具有巨大盈利潜力的产品。我可以在该产品推出前购买这家公司的股票吗？

不可以。这可能是内幕交易，因为您是根据重要非公开信息行事的。

## 财务诚信

TP 认识到财务信息和财务业绩的诚信是其业务的关键方面。我们重视并保护财务信息的诚实性、透明性和准确性。我们尊重适用的法规和标准，包括国际财务报告准则（IFRS），并与审计师合作以确保合规性。

我们确保 TP 的财务报表不具误导性。我们禁止操纵财务报表，并确保所有列入财务报告的安排都是有效的。

所有财务数据的记录和公布均应准确、完整且透明。员工必须尊重在当地和全球层面定义的组织架构图。通过这些措施，我们确保对 TP 资产的良好控制并保护集团的利益。

作为 TP 员工，您有责任：

- 确保向您的直线经理或财务团队提供的报告中的数据是准确的。
- 确保向客户收取的服务费用准确且完整。
- 遵循适用的差旅和费用政策，并保留所有必要的收据，以便证明和报销差旅费用。
- 尊重并不过度使用分配给部门或项目的预算。
- 升级未在财务和会计系统中正确跟踪的任何财务交易。

如果您意识到任何可能使 TP 面临财务损失或风险的报告问题，或者怀疑违反了适用的法律或税务要求，请立即向您的直线经理报告或联系[全球道德热线](#)。

## 示例

我们必须记录小额现金交易吗？这不是浪费时间吗？

禁止现金支付，除非有例外批准。话虽如此，财务记录的纪律要求适用于所有现金交易，无论其金额大小。从控制的角度来看，正确记录小额备用金很重要，因为许多小额款项随着时间的推移可能会累计成一笔可观的金额。在法定审计期间，如果小额备用金记录出现错误，也可能使整体财务记录的真实性受到质疑。



## 供应商的道德行为

供应商，包括代理商和顾问，是我们日常业务中不可或缺的一部分，并为我们的成功做出了贡献。在 TP，参与采购和购买的人员有责任以负责任、诚信的方式选择供应商，同时不降低我们内部的标准。

我们希望我们的供应商和承包商在代表 TP 开展业务或与 TP 开展业务时，符合或超越本准则中规定的原则。除了这些原则外，供应商还应遵守所有适用的法律法规。

我们主要通过以下方式将我们的道德行为要求传递给供应商和承包商：

- 作为第三方风险管理 (TPRM) 计划的一部分，对供应商和承包商进行尽职调查。
- 每次与新供应商或承包商合作时，向他们分享我们的《供应商行为准则》。
- 确保供应商和承包商能够使用我们的[全球道德热线](#)。
- 在合同中加入特别条款，引用 TP 的《供应商行为准则》。

### 示例

**我们正在与一位潜在供应商进行谈判。我们如何获取可以在合同中使用的正确措辞？**

您所在国家的法律部门将向您提供与 TP 《供应商行为准则》相关的标准条款。该条款可以纳入即将签订的合同中。

**是否有我们可以提供给新供应商或现有供应商，解释预期的道德行为的文档？**

有，即 TP 《供应商行为准则》；请联系全球隐私、风险与合规办公室 ([Global\\_Compliance@teleperformance.com](mailto:Global_Compliance@teleperformance.com)) 以获取该准则的电子版或印刷版。

**对于我们目前合作的供应商，他们的合同是在很久以前签订的。我如何将 TP 《供应商行为准则》整合到与这些供应商的合作关系中？**

您应该联系您所在国家的法律部门以获取建议。根据不同国家的要求以及合同类型，有许多方法可以将《供应商行为准则》的引用纳入现有合同中。

## 政府客户/合同

在与任何政府或公共实体开展业务时，我们必须确保向政府采购官员作出的所有陈述和说明都是准确且真实的，包括成本和其他财务数据。



如果您的任务直接涉及政府，或者您负责代表 TP 与政府合作的人员，您必须留意适用于我们政府客户的相关特殊规则和条例。您必须采取额外的措施来理解和遵守这些要求，并避免在与政府官员及其雇员打交道时出现任何可能显得不当的行为。

如需关于处理政府客户或合同方面的指导，请联系准则倡导者；如果您怀疑存在违规或不当行为，请联系[全球道德热线](#)。

## 政治活动/游说

TP 严格遵守政治、宗教和哲学上的中立原则。因此，TP 的政策是不向政治候选人、当选代表或官员、政党或宗教组织提供财务资助。TP 尊重员工作为个人参与政治进程的权利，但前提是确保他们不代表 TP，并且他们的活动不会被他人视为 TP 的参与或代表 TP。

如需关于政治活动/游说的指导，请联系准则倡导者；如果您怀疑有人以 TP 的名义参与党派政治活动，请联系[全球道德热线](#)。



### 如何行事

如果您选择参与政治活动，请以个人名义并在工作时间以外及非工作地点进行。不得将 TP 的场地、材料、用品、设备或其他资源用于政治活动。不得使用 TP 的企业形象、徽标、信纸或其他带有 TP 品牌标识的材料来支持您的政治观点。

### 示例

**我为一位本地政治候选人做一些志愿工作，该候选人的政策与 TP 的价值观非常一致。我可以用公司的复印机印一些传单吗？**

不可以。TP 严禁员工使用任何性质的集团资源和在工作时间内参与任何支持个人政治活动的行为。



# 保护我们的资产和数据

## 集团资产

TP 依赖每一位员工像主人一样对待集团资源，并诚实有效地使用这些资源，以便 TP 能够更好地服务于客户，并为其利益相关者保持价值。员工必须将 TP 的资产，无论是实物的（如电脑、公司信用卡等）还是非实物的（如电子邮件、信息等），仅用于集团的利益。这些资产不得用于个人利益，或 TP 以外其他人的利益。您必须明智地使用 TP 的资金，并确保 TP 的资产免受损失、盗窃、损坏、不当使用或其他形式的欺诈。

如果您怀疑工作场所存在任何欺诈行为，或发现集团资产被滥用的情况，必须立即向[全球道德热线](#)举报。

### 示例

**TP 向我提供了一台用于现场工作的笔记本电脑/平板电脑。我有一个演示文稿要完成，我想把我的 IT 设备带回家来完成这个演示文稿，我可以这样做吗？**

除非您事先获得授权，否则您不应将现场提供的资源带走或借用。任何为工作目的而提供给您的设备都是 TP 的财产。

**我可以将工作内容转发到我的私人电子邮件吗？**

您不应该这样做。若将机密信息发送到个人电子邮件，您可能会泄露敏感信息或面临黑客攻击的风险。处理机密信息时要格外小心，应采取一切预防措施确保与工作相关的信息安全。





## 保持准确的记录

记录管理对于确保 TP 的业务以高效和有条理的方式运行至关重要，因为它保证了 TP 可以随时获取准确的信息来支持其决策过程。所有公司记录均为 TP 的财产，应根据我们的《全球数据保留政策》予以保存。在实际或潜在的诉讼或政府调查情况下，TP 可能会依据《法律保留程序》发出关于保留记录的通知。员工必须遵守这些通知中的指示，否则可能导致集团和员工面临严重的法律风险。

员工的责任包括：

- 正确标记并小心处理保密、个人、敏感和专有信息，并在不使用时加以保护。
- 不得在保存期限届满前销毁官方集团文件或记录，但应按照适用的数据保留要求及时销毁文件。
- 按照 TP 的记录保留政策保留或销毁 TP 的记录。如需更多信息，请查阅我们的《法律保留标准》。

如果您对适用于您职责的记录保存要求有疑问，请通过 [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com) 联系全球隐私、风险与合规办公室。

如需更具体的保留和销毁指南，请参阅[集团内网“公司政策”页面](#)上的 TP《数据保留政策》和《记录保留时间表》。

### 示例

**我没有在我的桌面上保存任何客户信息，我是否仍需遵守《全球数据保留政策》？**

是的。所有 TP 员工均有责任确保所有业务记录的准确性、完整性和可靠性。这一标准同样适用于为内部和外部目的编制的所有报告和记录。

请熟悉我们的《全球数据保留政策》。



## 数据隐私

TP 尊重所有员工、业务合作伙伴和客户的隐私。我们必须负责任地处理个人数据，并遵守所有适用的隐私法律、法规和集团政策（包括我们的记录保留要求）。个人数据是指能够直接或间接识别个人的信息，如姓名、联系方式和与健康相关的信息。作为处理他人个人数据的员工，您必须：

- 遵守适用的法律法规；
- 遵守所有相关的合同义务；
- 仅出于合法的商业目的收集、使用和处理此类信息；
- 仅允许有合法业务需求的人员访问这些信息（即遵循“需知”原则）；
- 按照适用的政策和法律，安全地存储、传输和销毁个人信息。

通过实施适当的组织和技术措施，谨慎防范未经授权的披露，并保护个人信息的完整性。如需更多关于处理个人数据的指导以及受保护信息的说明，请参阅[集团内网“公司政策”页面](#)上的 TP 《隐私政策》。

如需了解 TP 在数据隐私方面的措施或行使您的数据隐私权利，请参阅[隐私 | Teleperformance](#)。

如有关于数据隐私的问题，请通过 [privacy@teleperformance.com](mailto:privacy@teleperformance.com) 联系全球隐私、风险与合规办公室。



## 示例

### 数据隐私——员工

一位自称来自 IT 团队的人员联系我，但其电子邮件地址不是 TP 分配的标准邮箱地址。此人要求我分享我的个人信息，包括我的 TP 凭证。TP 是一家非常大的公司，我不确定之前是否与这个人沟通过，但这封邮件的签名是 TP 的签名，我应该回复吗？

您不应与任何人（无论是否为 TP 工作）分享任何个人信息，除非您能核实他们的身份、访问您信息的目的及授权。如果您意识到或怀疑个人信息已丢失或被滥用，请立即报告！一旦发现任何数据事件，务必通过电子邮件 [girt@teleperformance.com](mailto:girt@teleperformance.com) 通知全球事件响应团队 (GIRT)。

### 数据隐私——客户/第三方

在向客户发送确认邮件时，自动填充功能纳入了一个属于另一客户的电子邮件地址。此邮件包含客户的敏感信息。我该怎么办？

立即向全球事件响应团队 ([girt@teleperformance.com](mailto:girt@teleperformance.com)) 报告此数据事件。

## 我们的社交媒体和沟通承诺

社交媒体使我们能够向利益相关者学习并分享信息，同时也能够就集团情况与公众进行沟通。在这样做时，我们必须意识到我们的社交媒体帖子可能产生意想不到的后果，进而影响我们自己和 TP。

我们还需要确保所有渠道和所有媒体上的沟通都是专业的、尊重他人的，并与 TP 的沟通策略保持一致。

市场营销部门负责代表集团对外进行展示。因此，任何代表 TP 的外部沟通都必须事先获得授权。

如果您怀疑有任何不当使用社交媒体资源或其他职业沟通违规行为，请联系[全球道德热线](#)和/或全球市场营销部门。



## 如何行事

您在沟通时应始终保持尊重。您不应发布可能被视为歧视性、恶意的、淫秽的、威胁性的或恐吓性的内容，或者可能被解读为骚扰、暴力威胁或欺凌的内容。

您必须保守机密并保护集团的声誉。绝不披露 TP 的保密信息或可能损害 TP 及其员工、客户、承包商、供应商、供货商或商业伙伴声誉的信息。

在专业场合中，未经事先批准，您不应与媒体接触。

您必须确保沟通的准确性。在社交媒体上讨论与 TP 相关的公共事务时，您必须明确表示您所表达的观点仅代表您自己，而非代表 TP。如果您在 TP 外部的任何网站发布与您的工作或 TP 相关主题有关的内容，您必须使用免责声明。

## 示例

目前有一种趋势，人们会发布自己“健康习惯”和工作场所的照片。我可以分享我在工作场所的照片吗？不可以。TP 对工作场所的健康与安全有严格的政策。未经许可，您不得在 TP 设施内拍照，以免意外泄露保密信息。如需更多信息，请查阅[集团内网“公司政策”页面](#)的 TP 《整洁办公桌政策》。

我在人才招聘部门工作，我想宣传 TP 在我国参加的一场招聘会。我可以使用哪个社交媒体平台？

您应该联系当地的人力资源或市场营销团队，他们会为您指明正确的方向。



## 营造安全的工作环境

### 我们提倡多样性、公平性和包容性

理解、尊重并鼓励员工队伍的多样性意味着我们允许每位员工做真实的自己，并尊重他们各自的文化、宗教、政治及其他个人信仰。尊重多样性是我们的核心价值观之一，并贯穿于集团的所有事务中。

如需了解更多关于我们如何推动多样性、公平性和包容性的信息，请参阅 [TP《多样性与包容性政策》](#)。

如需举报任何违反我们政策的行为，包括基于性别、残疾、性取向、性别认同和表达、种族和民族、国籍、信仰和意识形态、怀孕或生育、婚姻状况、年龄、社会经济地位、员工骚扰或其他经历的歧视，请联系[全球道德热线](#)。

### 我们尊重人权

作为联合国全球契约的签署方，TP 在其运营和商业活动中尊重并支持人权，并致力于避免参与侵犯人权的行为（包括但不限于童工和强迫劳动、奴隶制、酷刑、侮辱性待遇、任意拘禁等）。

如需进一步了解我们对人权的承诺，请参阅 [TP《人权政策》](#)。

如需举报任何违反我们禁止歧视或人权问题的政策的行为，请联系[全球道德热线](#)。

### 我们提供安全健康的工作场所

我们致力于每天为每个人提供安全的环境。在 TP 的核心价值观中，我们倡导一种包容的文化，让员工感受到被重视，并且可以安全地表达自己，彼此以尊重和尊严相待。

每位员工都有责任和义务合理确保自己的健康与安全，同时也需关注可能因自身行为或疏忽而受到影响的他人的健康与安全。这些责任包括：

- 与直线经理和其他部门经理合作，确保维持安全和健康的工作方式；
- 及时向当地联络人（或在客户场地工作时向客户的管理层）和/或[全球道德热线](#)报告任何健康和安全问题；
- 在工作场所负责地行事，参加培训，并避免在工作中进行不安全的行为。

如果您有任何与健康和安全相关的疑虑或问题，请通过 [OHS@teleperformance.com](mailto:OHS@teleperformance.com) 联系全球健康与安全团队。



## 环境承诺

TP 致力于以对环境负责的方式开展业务，并努力改善我们的表现，以造福我们的员工、客户、社区、股东和环境。为此：

- 我们明智而高效地使用能源，并采用技术手段尽量减少对环境的影响。
- 我们遵守适用于 TP 的与环境保护相关的法律法规。
- 我们向工作涉及环境合规的员工提供相关许可、法律和法规的培训。
- 我们教育并激励员工，同时向外部利益相关者传达我们在环境保护方面的努力。
- 我们与致力于实现环境目标的组织合作并贡献力量。
- 我们推动供应链参与我们的可持续发展工作。
- 在可能的情况下，我们优先与有明确环保承诺的供应商合作。

我们希望我们的员工、客户和供应商支持并加入我们保护环境的行动中。有关我们如何实现环保和可持续性目标的更多细节，请参阅我们的[《全球环境政策声明》](#)。

如您对我们的环保承诺和可持续发展工作有任何疑问，请通过 [csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com) 联系企业社会责任（CSR）委员会。





## TP 基本政策

本《行为与道德准则》应与[集团的公司政策内网页面](#)和/或 [TP 官网](#)上的 TP 基本政策和标准一起阅读，包括：

- 全球合规政策
- 全球反腐败政策
- 反洗钱和反恐怖融资政策
- 全球道德热线政策
- 多样性和包容性政策
- 人权声明
- 全球环境政策声明
- 隐私政策 BCR
- 全球数据保留政策

## 政策审查

为确保本《行为与道德准则》始终切合实际需求，全球隐私、风险与合规办公室将至少每年对该准则进行一次审查。



关注我们:

-  [Teleperformanceblog.com](https://teleperformanceblog.com)
-  [/company/Teleperformance](https://www.linkedin.com/company/Teleperformance)
-  [/teleperformanceglobal](https://www.facebook.com/teleperformanceglobal)
-  [@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)
-  [@teleperformance\\_group](https://www.instagram.com/teleperformance_group)
-  [/teleperformance](https://www.youtube.com/teleperformance)