



国际倾述协会（IOA）行为准则

序言

IOA 行为准则来源于 IOA 道德规范所规定的各项原则，并建立在这些原则的基础之上。

每个倾述办公室都应有该企业高级管理层批准的组织结构或职权范围说明，其明确规定了倾述专员的功能原则并使之符合 IOA 行为准则。

行为准则

独立

- 1.1 倾述办公室和倾述专员独立于企业的其它部门。
- 1.2 倾述专员不担任该企业中其它任何可能影响其独立性的职位。
- 1.3 针对谈话人的疑问、关于问题的发展趋势，或一段时间内多个谈话人的各种疑问，倾述专员将谨慎判断是否需要采取行动或怎样采取行动。倾述专员也可以对其直接观察到的疑虑采取行动。
- 1.4 在法律允许的范围内，倾述专员有权了解该企业的所有资料和所有职员。
- 1.5 倾述专员有权选择其倾述办公室的职员并管理该部门的预算和运作。

中立和公正

- 2.1 倾述专员是中立，公正和不结盟的。
- 2.2 倾述专员在对待他人和考虑问题时力求公平、公正和客观。倾述专员提倡公平和公正的管理程序，不偏向企业内的任何一方。
- 2.3 倾述专员是一个指定的中立职位，直接向企业的最高层汇报，并且能跨越常规的界限及人员组织结构的限制进行运作。倾述专员不从属于企业中的任何一个合规部门，也不向它们进行汇报。
- 2.4 倾述专员不在该企业中担任其它任何可能影响其中立性的职位。倾述专员不应该与企业中的任何正式的或非正式的机构结盟，从而避免给倾述专员带来实际的或可能的利益冲突。倾述专员不应该对任何问题的结果怀有个人兴趣，从中牟取任何利益或承担任何损失。
- 2.5 对于所谈论的问题，倾述专员有责任考虑所有牵涉人员关心的问题并兼顾他们的合法权益。
- 2.6 倾述专员协助提出解决问题的各种可靠建议或措施，并推动有关各方进行讨论，以取得最佳解决方案。

保密

- 3.1 倾述专员对求助人的谈话应严加保密并采取各种合理的措施以防止泄密，措施如下：
除非在与谈话人的交谈过程中得到许可并且倾述专员根据自己的谨慎判断决定这么做，倾述专员不得泄露任何机密的谈话内容；未经该谈话人的明确许可，倾述专员

不得泄漏，任何人也不得要求倾听专员泄漏任何谈话人的身份，同时也不得泄露任何可能导致该谈话人的身份被暴露的谈话内容；只有在获得了谈话人明确许可的前提下，倾听专员才能对该谈话人的问题采取具体行动并且所采取的行动不得超越许可的范围，但为了保护谈话人的身份而采取的行动除外。唯一的例外是在可能造成严重危害并且没有其它更好办法的情况下才能泄密。是否存在这种危害，由倾听专员进行判断。

- 3.2 倾听专员与他人的谈话内容（属于倾听专员本职工作）是享有特权的。该特权只属于倾听专员和倾诉办公室，而不属于其它任何部门的事情。其他人不得剥夺此特权。
- 3.3 对反映给倾听专员的任何问题，倾听专员不得在企业的任何正式程序中或企业外的任何正式程序中对此进行举证。即使在得到许可或被要求如此的情况下。
- 3.4 如果倾听专员对某个问题进行系统的追踪(如：对问题的发展趋势、各个相关问题、政策规定及实践情况提供反馈意见)，倾听专员需确保谈话人的身份不会被泄漏。
- 3.5 倾听专员不得代表企业保留任何会泄漏谈话人身份的信息。
- 3.6 倾听专员应谨慎地将资料（如：笔记，电话记录，预约表）保存在安全的地方，防止这类资料被其他人看到（包括管理层），并且应制定一套可供长期使用的标准措施来销毁这类资料。
- 3.7 倾听专员在准备任何资料和 / 或报告时也必须确保其保密性。
- 3.8 谈话人同倾听专员的交谈内容不会被反映给企业。倾听专员不是企业的代言人，也不代表企业受理任何事情。因此倾听专员不得在企业中担任任何其它代表企业受理反馈信息的职位。但倾诉代表可推荐其他人员担任这种职位。

非正式及其它规范

- 4.1 倾听专员在非正式的基础上通过以下方式展开工作：听取、提供和获取信息，发现和提炼问题，制定一系列的解决方案，以及—在得到许可并且做出谨慎判断的前提下—参与非正式的第三方干预。在可能的情况下，倾听专员帮助相关当事人，尝试用新的方法以使他们自己来解决问题。
- 4.2 作为一种非正式和"不被记录在案"的沟通渠道，倾听专员寻找解决疑问的办法，调查程序上的违规行为和 / 或如果合适，更广泛地对系统化问题进行调查。
- 4.3 倾听专员不做任何具有约束力的决定，或制定任何强制性的措施规定，也不代表企业对相关问题进行裁定。
- 4.4 倾听专员是正式渠道的一种补充形式，不可取代任何的正规渠道。是否需要设立倾诉办公室由企业自主决定，倾诉办公室并不是任何投诉程序或企业政策中的一个必须机构。
- 4.5 倾听专员不参与任何正式的调查或司法程序。正式的调查应该由其他人来执行。如果需要进行一次正式的调查，倾听专员应向谈话人推荐合适的部门或人员。
- 4.6 倾听专员应该在不违背保密规定以及匿名规定的前提下，找出有关政策和程序的趋势、问题和疑问，包括潜在的问题和疑问，并为这些问题提供可能的解决措施。
- 4.7 倾听专员应按照倾听专员道德规范和行为准则执行工作，通过不断学习保持专业上的先进性，并为职员获得专业培训提供机会。
- 4.8 倾听专员应努力工作，不辜负大家对倾诉办公室的信任。