



## 常見問題解答

---

**Q:** 如果有人向我反映產品品質有問題，我該怎麼辦？

---

**A:** 若我們得知使用亞培產品時出現不良事件，我們必須將此情況向亞培內部之負責人員或單位報告。

我們必須在部門程序所要求的時間限制內通報我們任何產品之不良事件，即使不確定該產品與「事件」之間是否存在因果關係亦然。

---

**Q:** 亞培對於產品推廣之政策與程序要求為何？

---

**A:** 其中一項關鍵且全面適用的產品推廣相關原則是：我們不得推廣或預售未經相關主管機關針對場所或用途進行核可或批准的產品。若醫護人員洽詢亞培產品核准標示範圍以外（有時稱為「仿單標示外」使用）之用途，請將此問題轉至專門處理這類提問的單位（通常是醫藥學術部）。



## 常見問題解答 (續)

---

**Q:** 我為何應該報告疑慮?

**A:** 我們每一位、每一天都有責任貫徹我們的價值。這包括在不知道應該如何進行時提出問題, 以及業務活動出現相關疑慮時進行報告的公開溝通管道。

針對違規事項進行疑慮報告, 在執行業務的所有面向上, 貫徹道德行為和遵守規範的承諾。您可以有所作為。

---

**Q:** 如果我面臨報復怎麼辦?

**A:** 公司嚴禁對提出疑慮的任何人士進行任何報復行為。出於善意的投訴, 不論其報告內容是否查證屬實, 均不會使您遭受任何處罰。若您認為自己遭到任何形式的報復, 請予以報告, 公司會進行調查。

---

**Q:** 我在財務部門工作, 因為學術表現良好, 與學術界也一直有所往來, 有間大學因此與我聯繫教導財報分析評估課程。我已與我的經





## 常見問題解答 (續)

理討論過，雙方同意該工作與亞培之業務毫無關聯；工作時間也不會影響我在亞培的工作，且不致洩露亞培之機密資訊。這算是利益衝突嗎？

A：因為外部僱用關係可能造成利益衝突，您向您的經理揭露可能的利益衝突並加以討論是正確的。在與經理商量後，一起評估現況，並決議新工作並不影響亞培工作的表現與職責，則該狀況便不會被視為利益衝突。

Q：我可以利用在假日期間利用公司電腦進行網路購物嗎？

A：亞培政策允許員工將亞培電腦用於此類私人用途，唯應偶一為之且不得與工作責任相衝突。更多詳情，請參考：亞培電子器材使用政策。

Q：如果我不小心將患者姓名與電子郵件清單發送至錯誤的外部電子郵件收件者，這時候該怎麼辦？



## 常見問題解答 (續)

A: 患者姓名與其他患者資訊均被視為敏感性資訊, 我們應加以保護。若這類資訊遭到任何形式的揭露或使用, 則您應遵照內部程序通知相關內部利害關係人。您應聯絡亞培全球服務平台(Global Service Desk)報告此一事件。

Q: 如果我接到電話, 或有人對亞培最新消息提出線上詢問, 該怎麼辦? 打電話給我的人感覺相當專業, 並表示他正在進行一項有關醫療保健產業目前發展現況的正式調查。我可以參與嗎?

A: 提供亞培業務的非公開資訊可能會有問題。有些聯絡亞培詢問這類資訊的人試圖拼湊不同來源的各種資訊以取得我們公司內部消息。除非亞培已準備發布業務相關結果或其他資訊, 您應對您工作相關資訊採取保密態度。請務必確實瞭解與您工作有關的保密和非保密內容。如果您有疑問, 請與您的經理、OEC (道德規範管理部門) 或法務部門聯繫。請將媒體詢問轉至公共事務部門。



## 常見問題解答 (續)

Q: 當如申請簽證或以快速通關方式辦理清關時, 應如何區辨賄賂與令服務加速進行之正當支付項目間的差異?

A: 區別在於申請文件數量以及該選項是否對每位申請人都適用。一般正當「快速件」選項會被公布, 費用固定, 並配合標準明確的文件要求, 如收費單位核發之申請表與收據。亞培政策與程序不允許「疏通費」的支付, 疏通費與這類「快速件」選項並不相同。若您不確定讓服務加速的款項是否受到允許, 則應與您的經理、OEC 或法務部門聯絡。

Q: 在國定或宗教節日時, 我們是否可以根據文化禮俗提供醫護人員贈禮?

A: 與國定或宗教假日相關的文化禮俗在許多地區是允許的, 前提是當地之政策程序允許, 並不得超過其金錢價值之限額。您應查看當地的 OEC 程序, 確認如果允許的話, 可以提供哪些禮品。



## 常見問題解答 (續)

Q: 我在假期中收到供應商所提供的禮品，不確定是否可以收取。我該怎麼做？

A: 取決於禮品的性質、價值以及該國的文化禮俗而定。若您收取之禮品價值不斐，則不應收取並退還予供應商，解釋本公司政策並不允許員工接受貴重禮品。另一方面來說，若禮品之價值不高且根據該國文化被認為合理，則可以接受；最好的做法是，如果禮品性質適當的話，請與部門員工分享。在上述兩個情況中，關鍵因素都是應該要公開透明；因此，您應該就此類事件通知您的管理人，若有進一步疑問則應聯絡亞培採購部。

Q: 針對醫護人員進行業務拜訪時，業務被對方詢問是否可以共進午餐討論業務相關話題。根據我們的行為規範，這是否可行呢？

A: 在多數國家，與醫護人員共同進餐討論業務話題是被允許的。您應查看當地的 OEC 程序以瞭解其要求和金額限制。



## 常見問題解答 (續)

Q: 如果我發現有人開了一個「非官方」的獨立帳戶，並未報告與財務部門，應該怎麼辦？

A: 您應向 OEC、法務部門或財務部門報告此事，使其接受審閱。

Q: 全球以及我國國內都有許多法律，我怎麼知道應當遵守什麼，及其內容為何？

A: 亞培之政策與程序均會定期更新以確實反應法律之變動。請確實遵循所有相關政策；當您有疑問時，詢問 OEC 或法務部門。

