



商业行为准则

2007 年 3 月



商业行为准则

(Paradigm Ltd.、 Paradigm B.V. 和它们各自的子公司和关联公司)

目录

目录.....	2
首席执行官 John Gibson 致辞	4
关于《准则》	5
简介	5
员工注意事项	5
《准则》是什么？	5
本《准则》的适用对象是谁？	6
责任	6
首席执行官和高级财务管理人员	6
任何报告问题或寻求帮助	7
沟通渠道	7
投诉热线	7
向商业行为委员会举报	7
实施与处罚	8
保护举报人	8
遵守当地法律法规和规章制度	9
世界公民	9
遵守法律	9
反腐败法律	9
进出口法规、反抵制和贸易禁运	10
购买和出售股票	11
欺诈行为	11
公平交易与竞争	12
竞争之道	12
礼品和其它诱惑	12
政治捐献	12
工作场所	14
歧视与骚扰问题	14
健康与安全	14

利益冲突	14
保护和正确使用公司资产	15
慈善捐赠	16
保护隐私	16
商业记录	17
承诺协议	17
准确与保存	17
披露财务信息	18
处理机密和敏感信息	18
附录 A：联系投诉热线 - 其它信息	19
在美国境外联系投诉热线和请求口译服务的说明	19
确定您的国家代码的说明	19
接通投诉热线时请求口译服务的说明	20

首席执行官 John Gibson 致辞

致 Paradigm Ltd.、Paradigm B.V. 及其子公司和关联公司（统称“Paradigm”）的全体员工、管理人员和董事。

Paradigm Ltd. 和 Paradigm B.V. 董事会已经批准一份《商业行为准则》（简称《准则》），它适用于 Paradigm 全体员工、管理人员和董事。这份《商业行为准则》概述了 Paradigm 全球成员所期望的价值观、商业原则和商业行为。通过遵循此《商业行为准则》，我们将支持 Paradigm 兑现经营时恪守道德和法律的承诺。

作为一家企业，Paradigm 必须保持赢利维持生存，但是赢利并非 Paradigm 的唯一宗旨。在 Paradigm，我们在与同事、客户、供应商和社区的交往中始终遵循《商业行为准则》，坚定不移地恪守道德规范和法律法规。我们的商业成功有赖于相互信赖的关系。通过我们成员的遵纪守法行为和遵循《商业行为准则》的行为，我们的声望逐渐建立。

要求我们每位成员阅读和遵守《商业行为准则》并参照它处理日常事务。我们将对《准则》进行年度审查，并且要求个人确认了解《准则》规定。如果您有任何问题，请告知主管、法律总顾问或《准则》规定的其他人员。

感谢您一贯支持高标准商业行为所作的承诺和奉献。

John Gibson

首席执行官

关于《准则》

简介

本《准则》旨在为我们的员工、管理人员和董事提供指引，并且帮助他们在处理公司事务时恪守法律和道德。本准则适用于 Paradigm Ltd.、Paradigm B.V. 及其各自子公司和关联公司（在本《准则》统称 Paradigm）的全球所有成员。

员工注意事项

本《准则》仅阐明规范个人和企业行为的政策，但是并不构成雇用合同或员工连续雇用的保证。如果雇员所在国具有劳动法规，所在单位具有工作守则或者雇员签订了个人劳动合同，那么它们均能管辖雇员和雇主各自的权利。在美国和其它一些国家，Paradigm 享有雇用自由，除非一份明确的书面雇用协议另有规定。雇用自由意味着：在法律许可的情况下，雇员完全有权以任何理由或无需任何理由随时终止雇用关系，并且 Paradigm 也可以以任何理由或无需任何理由随时终止雇用关系。如果雇员所在国的劳动法的强制规定与本《准则》的规定有差异或相冲突，那么以雇员所在国的法律为准。

《准则》是什么？

本准则由一系列方针组成，帮助规定我们可接受的商业原则和商业行为。本准则旨在指导和帮助我们每一个人在处理事务时始终如一地遵守道德规范和法律法规。本准则虽然包含广泛的行为规范，但是它并非 - 并且并不试图成为 - 一部内容完整的规范手册。它用于指导我们公司的标准和预期行为。

我们每个人都必须承诺遵守本准则中的政策和程序以及其中的基本行为原则。我们只有通过行动才能维护一个要求和鼓励恪守道德的工作环境。

本《准则》的适用对象是谁？

本《准则》适用于 Paradigm 全体员工、管理人员和董事。本准则要求我们每个人根据其方针行事并且防止出现损害我们、我们同事或 Paradigm 的错误决策和行为。要求我们每个人始终遵守最高职业道德标准并且遵循本《准则》的原则和规范。

责任

我们每个人都有责任：

- 定期审阅本准则并且保持熟悉其要求。
- 对于如何正确处理问题遇到疑惑时，请咨询我们的单位领导、人力资源 (HR) 商业合作伙伴、法律总顾问、投诉热线或商业行为委员会。
- 留意 Paradigm 业务所在社区的当地法律法规。
- 通过本准则指定的沟通渠道举报潜在违规行为。

首席执行官和高级财务管理人员

尽管本准则适用于全体雇员，但是要求首席执行官和直接负责财务披露的高级财务管理人员遵守其它道德规范。要求首席执行官和所有高级财务管理人员：

- 根据美国证券交易委员会 (SEC) 制定的法规和条例及时准确地披露 Paradigm 财务报表。负责确保完整披露可能影响 Paradigm 的 SEC 档案的材料信息。
- 向审查委员会提交 Paradigm 财务报告内部控制之设计或有效性方面的重大缺陷或材料缺点。
- 向审查委员会报告涉及财务报告内部控制重要管理人员或员工的任何欺诈行为，无论有无材料证明。
- 与法律总顾问和审查委员会商讨违反 Paradigm 所在业务管辖区适用法律法规的已知或潜在违规行为。

任何报告问题或寻求帮助

如果您遇到问题不确定怎样做时，请在行动之前寻求指引。

沟通渠道

如果关于本准则有问题，或在涉及您自身或 Paradigm 的情形中不知道如何正确处理时，或违反本准则的可疑违规行为时，我们提供多种资源帮助您。我们鼓励您与下列人士商讨关于我们政策和商业行为的问题和疑惑：您的经理、主管或更高级别的管理人员（单位领导）、人力资源商业合作伙伴、或法律总顾问。您的问题和疑惑将会迅速处理，并且得到相应关注和进行相应调查。

投诉热线

如果您无论出于何种原因不便将道德或法律问题或疑惑向单位领导、人力资源商业合作伙伴、或法律总顾问报告时，鼓励您联系我们的免费投诉热线。投诉热线电话：888-475-9970。您可以使用此号码在美国境内接通投诉热线。如果您在美国境外拨打上述电话号码，拨号之前您首先需要加拨相应的国家代码。您可以在本准则的附录 A 找到确定国家代码的指引。此外，附录 A 还包含关于接通投诉热线时请求口译服务的说明。

投诉热线由一家第三方承包商运营，全天 24 小时提供服务。使用投诉热线时，尽管不要求您留下姓名和联系方式，但是我们鼓励您留下姓名和联系方式。您可以匿名举报或报告。

向商业行为委员会举报

商业行为委员会将审查通过投诉热线举报的所有问题。该委员会将调查所举报的问题，并且向管理人员（包括首席执行官）建议正确处理方法（如果可行）。您可以通过信函、传真、或电邮直接向商业行为委员会举报：

Paradigm

收件人：Committee on Business Conduct

820 Gessner, Suite 400

Houston, TX 77024

传真：713 393-4803

COBC@paradigmgeo.com

商业行为委员会具有内部审计、内部控制、人力资源和法律部等部门的代表。

实施与处罚

违反本准则的人员将受到纪律处分，甚至包括解雇处罚。在进行纪律处分之前，违反本准则的被控方有机会对自己的行为做出解释。

保护举报人

您可以举报违反本准则的可疑违规行为，无需担心报复。举报可疑违规行为者的个人身份将在最大程度上得到保密。为了保护举报违规行为的公正，我们不允许报复行为。

遵守当地法律法规和规章制度

我们有责任成为一个良好的企业公民，遵守全球我们公司所在地的法律法规。

世界公民

Paradigm 致力于成为一个良好的世界公民。我们经营时尽量遵循我们运营和投资所在地的当地和国际标准和价值观。我们尊重当地环境、法律和劳动惯例。

遵守法律

道德标准赖以存在的基础是在形式和实质上遵守法律。我们每个人都需要尊重和遵守我们运营所在国家、所在州、或其它管辖区的法律法规和规章制度。尽管我们不要求全部熟悉这些法律，我们每个人都应该知道什么情况下应该咨询法律问题。

Paradigm 跨国经营和进行国际贸易时，尽力了解和遵守适用的所有法律。如果两个或两个以上国家的适用法律相互冲突时，您应该咨询我们的法律总顾问，行动之前确定正确的行为。

反腐败法律

许多国家的法律和国际条约对于不恰当影响外国政府官员，实施刑事处罚和/或民事处罚，其中包括引渡和监禁。美国《反海外腐败法》(FCPA) 制定了一个标准，它正在或者已经被越来越多的国家和条约所采用。

FCPA 包括两个主要原则：

- FCPA 禁止向外国政府官员或外国政党（统称为“政府官员”）提供、支付、或赠送钱财或有价值物品试图获得或保持业务或确保不正当优势。FCPA 禁止向政府官员直接和间接支付款项。这样，如果企业和个人知道它们的代理、顾问、或代表、或其它商业合作伙伴将不恰当付款，那么他们可能也违反了 FCPA。根据 FCPA，“知道”是指“意识到”或者“坚信”被禁止行为“肯定要发生”或者有意忽视可疑情况地行事。
- FCPA 会计条文要求企业保存的帐簿、记录和帐目具有合理详细的内容，准确公正地反映所有交易。

FCPA 禁止企业帐簿错误记录或删除任何交易，也禁止不维护正确的会计控制以致出现错误记录或删除。

Paradigm 的政策是遵守其所在地的所有管辖区的 FCPA 和反腐败法律。因此，您不可以向任何政府官员或其家人不正当付款（包括礼品或任何类型的私人益处）。此外，也不可以通过代理人或其它中介间接不正当付款。我们不接受、不赞同、或不批准此类不正当付款。

包括 FCPA 在内的某些法律包含有限的豁免条款时，确定指定情形的范围和适用性非常复杂。因此，尽管任何计划付款、礼品、私人益处或其它益处可以获得 FCPA 或当地类似法律的豁免，它们也必须事先获得法律总顾问的书面批准。

违反 FCPA 可能导致 Paradigm 受到严厉处罚，其中包括罚款、丧失出口权、被禁止参与政府合同项目。因此，违反 FCPA 的人员可能受到纪律处分，甚至包括解雇。此外，违反 FCPA 的人员还可能受到美国政府的民事和/或刑事处罚。

进出口法规、反抵制和贸易禁运

Paradigm 政策是完全遵循 (i) 禁止或限制进出口、和/或与某些指定外国政府、团体进行其它交易、或最终用途（统称“美国出口管制”）的美国法律法规和 (ii) 美国反抵制法律。

美国出口管制一般适用于：(i) 无论居于何地的“美国人”；(ii) 产于美国的货物；或 (iii) 在美国境内进行的交易。此外，根据涉及的国家、组织、或个人，即使这些与美国管辖权无关联，也可能禁止美国人促成此类交易。词语“美国人”的广泛定义包括公民、永久居住的外国人、根据美国法律组织的组织（包括外国分支机构）以及在美国的任何人。

美国出口管制一般：(i) 禁止向某些指定国家、组织、或个人出口/转口/进口某些受管制的货物、技术（包括技术信息）、和服务；(ii) 要求美国人向外国人出口或转口某些受管制的货物、技术和服务之前事先获得美国政府的批准；并且 (iii) 禁止某些商业或金融交易。向外国人转让货物或技术，即使转让在美国境内进行，也可能“视为”一次出口。

美国反抵制法律禁止美国人和其外国附属机构参与或协助抵制美国未制裁的国家。此外，违反美国反抵制法的所有抵制请求必须立即向美国政府报告。

每个雇员都有责任确保遵循这些法律法规。涉及可能牵涉美国出口管制或美国反抵制法的任何交易时，雇员应该咨询法律总顾问并且获得具体指导。

违反美国出口管制可能导致 Paradigm 受到严厉处罚，其中包括罚款、丧失出口权、被禁止参与政府合同项目。因此，违反此政策的人员可能受到纪律处分，甚至包括解雇。此外，违反美国出口管制的人员还可能受到美国政府的民事和/或刑事处罚。

购买和出售股票

要求我们每个人都遵循美国、联邦、州立证券法和与内部交易相关的其它国家的证券法。一般情况下，根据这些法律，如果您拥有任何非公开的关于 Paradigm 或其它证券上市公司的关联信息（也称内部信息），将被禁止购买或出售它们的证券。如果您将内部信息转告可能购买或出售证券的其他人，即使您并未从中获得私人利益，此行为也非法并且被禁止。如果一位明智的投资者将信息视为足以确定是否交易证券时，或者公开信息可能影响证券市场价格时，那么该信息极有可能是关联信息。与股东或潜在投资者关联的内部信息包括财务信息、新产品信息、市场计划、或其它重大业务动态信息。

所有 Paradigm 员工、管理人员和董事必须遵循 Paradigm 关于内部交易的政策。

欺诈行为

欺诈行为包括蓄意、故意欺骗、或错误表述信息。出于达成股东或管理层期望的巨大压力，这可能导致诚实的人认为：将 Paradigm 表面文章做好远远重要于进行准确检测和准确记录实际情况。执行正确批准程序的任何疏忽或尽职维护准确记录的任何疏忽是欺骗之人趁机进行欺诈的所有良机。

为了预防欺诈行为，我们必须制作和保留准确公正地反映公司交易的帐簿、记录、和帐目。此外，用于合并用途的财务报告必须符合美国公认会计准则 (GAAP)。在 Paradigm 帐簿或记录中，任何一项会计分录都不得错误表述、隐瞒、或掩盖任何交易的真实性质。

如果我们每个人都谨慎遵循 Paradigm 的程序和控制措施，则可以避免许多欺诈行为。向下列人士举报可疑的欺诈行为：单位领导、法律总顾问、投诉热线或商业行为委员会。此外，您应该举报似乎滋生欺诈行为的任何程序。

公平交易与竞争

Paradigm 寻求通过优良业绩、公平交易和恪守道德的商业行为获得竞争优势。

竞争之道

我寻求通过公平和诚信的方式在竞争中获胜。您应该尽力尊重彼此、客户、供应商和竞争对手的权利，并且与之进行公平交易。您不得通过操纵、隐瞒和滥用受法律保护的资料、不实陈述任何重大事实、或故意采取其他不公平交易或行为不正当地利用其他人谋取利益。

既然与竞争对手勾结影响市场和市场价格是严重违法行为，因此与竞争对手进行交易时应该特别注意避免被视为共谋行为的行为。这包括参与贸易或其它商业组织主办的活动。您不可以与下列竞争对手达成协议或非正式协议：包括控制或操纵价格在内的限制竞争的竞争对手；瓜分产品、市场或业务区域的竞争对手；或者限制生产或销售任何产品或服务的竞争对手。在开始与竞争对手进行任何合作之前，您应该咨询我们的法律总顾问。

礼品和其它诱惑

在商业交往中，商务招待和礼品的目的在于建立良好、彼此信任的商务关系，并非通过不正当地影响其他方的采购或销售决策使任何一方获得不公平的优势。您决不可以赠送或接受现金礼品。您不应该主动提供、免费提供、被动提供、接受任何礼品或招待，除非此类行为符合一般商业惯例或它们的价值极其有限以致不至于视为贿赂或不正当诱惑物，并且符合所有适用法律法规。

此外，请参阅上述关于禁止向政府官员不正当付款和提供礼品的“反腐败法”。

您应该与您的单位领导商讨您不确定是否正当的任何礼品、招待或其它计划。

政治捐献

在美国，禁止外国公民向美国政党和候选人进行政治捐赠。在一些其它国家，在有限情形下，可以允许基于美国的公司或其他外国公民进行政治捐赠，但是必须严格遵守当地法律。一项“政治捐献”包括付款举办筹资

宴会和其它类似活动以及实际向政党或候选人提供捐赠。如果未获得 Paradigm Ltd. 或 Paradigm B.V. 董事会的预先书面许可，不得将 Paradigm 资金、资产、服务、或设施捐赠给任何候选人谋取公职，或捐赠给政党或政治活动委员会。

工作场所

在 Paradigm，每个雇员都视为应受尊重、培养和享有权利的个人、团体成员和公司宝贵资产。我们致力于为员工提供一个没有骚扰和歧视的安全工作场所，鼓励每个雇员制定高目标并且为卓有成效的业绩承担私人责任和义务。

歧视与骚扰问题

我们雇员的多样化是我们的一项宝贵资产。我们坚定地所有方面提供平等的雇用机会，并且不包容任何歧视和骚扰行为。我们的政策是所有合格人员在公司内均享有均等的雇用机会，并且根据员工的能力、资格、和工作才能公平地给以提升。公司不会因为个人的民族、性别、种族、肤色、原民族或原国籍、宗教、性取向、婚姻状况、年龄、残障或其它受保护状况产生歧视。为了维护一个积极向上的工作环境，您在雇用或服务期间不得对任何人进行性骚扰、种族骚扰、或其它骚扰、或进行违法歧视。

健康与安全

我们尽力提供一个安全健康的工作环境。我们的设施运行时遵守所有适用的安全、健康、和环保规定。我们每个人都应该尊重他或她的安全和健康习惯并且遵循我们的旅行安全规定。您应该立即报告事故、伤害、危险设备、和危险行为或危险情况。

您可以在我们的内部网或通过联系您的人力资源商业合作伙伴了解关于歧视、骚扰、和安全的详细政策信息。

利益冲突

我们每个人都有责任效忠 Paradigm，并且被要求尽力增加公司的合法利益，并且不受外部环境的不良影响。我们每个人都必须避免涉及、可能涉及或似乎可能涉及个人利益与 Paradigm 最大利益之间相冲突的投资、商业利益或商业合作。

如果您的行为或利益可能影响您客观高效地工作，那么出现了利益冲突。当不可能列出可能引发利益冲突的

所有情形时，事例包括：

- 您、您家人或与您关联的组织与 Paradigm 竞争对手、供应商或客户有重大财务利益关系；
- 您代表 Paradigm 与您的亲戚担任业主、管理人员、雇员或代表的一名客户或供应商进行交易；
- 您从现有或潜在客户或供应商获得超过规定价值的礼品；或者
- 您误用工作中获得的信息。

避免利益冲突的最佳政策是避免与我们的客户、供应商或竞争对手产生任何直接或间接商业关系，并非代表 Paradigm 执行公务。

您不可以与 Paradigm 产生直接或间接的竞争关系，或为客户、供应商或竞争对手工作。此外，您不可以利用公司财产、信息或职务谋取私利，或者不可以通过公司财产、信息、或职务获得或寻找为自己谋利的机会。

Paradigm 允许雇用合格的雇员亲属，只要 Paradigm 认为雇用不会引发实际或预计利益冲突。

您必须立即填写利益冲突报告表，向 Paradigm 书面披露引发或可能引发利益冲突或出现利益冲突的情形。雇员应该向单位领导和商业行为委员会递交利益冲突报告表。行政管理人员和董事应该向法律总顾问和审查委员会递交利益冲突报告表。如果冲突或潜在冲突完整地尽早披露，往往可以避免。本准则未附有一份利益冲突报告表，也可以在我们内部网上查阅它。

保护和正确使用公司资产

我们每个人都有责任适当保护、使用和保存 Paradigm 资产。偷窃、疏忽和浪费会对我们的赢利能力产生直接影响。任何欺诈或偷窃可疑事件都应立即举报以便进行调查。只有相应的单位领导明确授权或符合 Paradigm 具体方针的情况下，才可以将公司资产用于非公司事务。

保护包括实物资产和专有信息的公司资产至关重要。专有信息包括知识产权，例如商业秘密权、专利权、商标权、和版权、以及商业与市场计划、工程与制造思想、设计、数据库、记录、工资信息和未出版的财务资料 and 报告。任何未授权使用或分发公司资产违反本准则，并且可能受到民事或刑事处罚。

您应该立即向 Paradigm 披露您开发或构想的发明和其它知识产权，无论您是否与其他人合作获得，只要您在

Paradigm 的雇用期间或与 Paradigm 其它协议期间，其中包括 Paradigm 与雇员签订的《Paradigm 保密和发明协议》。您应该正确使用我们的商标，并且向您单位领导或法律总顾问举报任何未经授权的使用。

我们每个人都应该全力以赴地确保正确使用我们负责管理的 Paradigm 资产，并且通过充足的控制与安全措施对其进行保护。

慈善捐赠

Paradigm 只向非赢利机构提供慈善捐赠，并且必须得到首席财务官的预先批准。

保护隐私

我们尊重隐私和所有人的尊严，并且遵循适用的隐私与资料保护法律。我们非常认真地承担保护资料的责任。

您视为隐私的私人物品、通讯资料和信息不应该保存在公司电话系统、电脑和/或电子邮件系统、办公室或工作场所。在法律许可的范围内，Paradigm 保留所有权利和事先通知或不通知员工的条件下检查我们的设施、资产和系统，其中包括电子系统和其中保存的信息。

商业记录

为了诚实透明地经营以及做出负责的业务决策，要求我们准确完整地记录和报告信息。

承诺协议

我们政策是将通过正式书面协议与客户、代理和所有第三方缔结的所有合同和业务协议进行归档。严格禁止与第三方缔结承诺协议。

一份承诺协议定义为对客户做出的一个承诺，无论采取书面、口头、或电子形式中哪种方式，并且它并非为了促进或完成一项销售与客户缔结的主要协议或合同的组成部分。承诺协议往往对初始内容进行修改，可能对会计帐目有极大影响。一份新的书面合同必须记录对初始总协议或总合同的修改，也必须记录对以前归档的总合同的修改，或以一种通常用于显示内容的书面文件形式记录修改。对初始总协议或总合同的任何修改由以下人士审阅和批准：首席执行官、首席财务官、首席运营官、法律总顾问，并且在一个工作日内递交给首席会计官。

我们的目标是完全透明地披露与客户、代理、和其它第三方缔结的协议或合同的所有条款和条件。任何雇员与第三方缔结承诺协议，无论书面、口头或电子形式，只要与各方授权代表所签订的书面合同相冲突、补充或者取代该书面合同，将立即受到纪律处分，包括解雇。

准确与保存

Paradigm 帐簿、记录、帐目、和财务报表应该维护合理细节并且正确表述 Paradigm 交易。此外，它们应该遵循所有适用的法律法规、会计规定以及我们系统的内部控制规定。不得以任何理由在 Paradigm 的帐簿或者记录中做假帐，并且不得参与安排此类假帐。当您意识到或了解到付款即将用于一种所支持文件未披露的用途时，不得进行或批准此类付款。

您应该熟悉并遵循我们的记录保存政策。如果遇见诉讼或者政府调查，请联系我们的法律总顾问。

披露财务信息

披露财务信息，无论内部或者公开，应该完整、准确、公正、适时、清楚，并且得到首席财务官批准。任何报告或者信息披露应该遵循法律法规和 Paradigm 财务标准、以及公司制定的方针，确保遵循证券交易委员会（SEC）的 FD（公正披露）条例。

处理机密和敏感信息

如果您可以访问机密敏感信息，您有责任确保它不会落入可能疏忽披露此信息的人手中。机密或敏感信息可能有多种形式，包括物理形式、电子形式或者智力形式。敏感或机密信息包括但不限于，现有或者以往雇员资料；Paradigm 专有信息包括信息系统、政策和程序、股权结构、非公开公司信息、以及客户和供应商信息。雇用期结束之后雇员仍有义务保护限制信息。

既然无意披露限制信息与故意披露同样有害，您在与客户和供应商的交易、商业交往、和社交联系中应该倍加小心。

您处理电脑、软件、电子邮件、数据等时，应该小心确保不会无意披露信息。除了您在本准则中规定的保密义务之外，还要求您遵循您与 Paradigm 之间签订的雇用协议或其它协议中规定的关于处理机密敏感信息的其它规定。

附录 A：联系投诉热线 - 其它信息

在美国境外联系投诉热线和请求口译服务的说明

如果您身处美国境外，联系 Paradigm 投诉热线时，根据以下指示确定您需要的国家代码。在您拨打和接通投诉热线时，您不会说英语或者希望请人口译，参照以下说明请求口译服务。

确定您的国家代码的说明

为了确定您的国家代码，首先访问因特网的以下链接：

<http://www.usa.att.com/traveler/index.jsp>

当您访问该网站时，您将看到该页面中心有一个黄色方框。只需选择您拨打电话所在国并且点击“GO”按钮。正在加载的新页面将出现一个从美国境外致电美国境内时需使用的数字代码。在您拨打投诉热线电话号码之前，要求您先拨打该国家代码。

当您在美国境外致电投诉热线时，请注意以下事项：

1. 确保您使用的电话可以拨打国际电话。一些电话可能禁止拨打国际电话，或者可能要求提供一个特定接入码才能拨打国际电话。
2. 仅仅拨打国家代码。勿拨打任何其它号码。
3. 当您接通一位国际电话接线员时，您将听到接线员的真实声音或者其语音录音。无论您会听到什么声音，都不要要求您说话。此时此刻，您可以拨打投诉热线的电话号码 (888-475-9970)。拨打此电话号码之前，勿加拨“1”。

接通投诉热线时请求口译服务的说明

您不会说英语，或者希望口译人员协助您与投诉热线通话，在您接通一位投诉热线专员时，立即告知该专员您说的语言。然后，该专员将开始与口译人员沟通。此时，您会听见音乐铃声，请勿挂线。然后，您会听见一个以您请求的语言表达的语音录音，确认该口译人员将很快接通。然后，一名口译人员将会参与您与投诉热线专员的通话并且一直协助至通话结束为止。