

oppo

# 合规年度报告

2024

OPPO广东移动通信有限公司

【本报告全部由人工撰写】

## 前言

### 深入一线，共筑合规航标

我们一直坚守最初的合规承诺：在任何国家和地区开展业务，都将始终遵守当地的法律法规与市场规则，尊重商业伦理道德、宗教习俗和善良风俗，并持续推进公司内部的合规建设。我们坚信，合规是OPPO“本分”价值观的重要体现，是企业经营的底线，更是创造价值的基石。深入一线，融入业务，积极主动地将合规理念融入到日常工作中，是我们始终如一的追求。

过去一年，面对瞬息万变的国际形势，我们保持专注，持续对合规管理体系进行审视，及时调整优化，确保业务合规运营。同时，我们始终关注全球范围内的业务发展诉求，提供及时有效的合规支持，为全球市场的拓展保驾护航。

我们的合规工作以风险为导向，同时也注重合规的价值创造。我们积极探索合规与业务的融合，将合规融入到业务流程中，助力公司合规高效运营，为用户提供更可靠的产品和服务，并致力于成为我们相关方可信赖的伙伴。

我们将持续深入一线，深度耦合业务场景和用户需求，将合规理念融汇贯通，为OPPO的发展提供坚实可靠的合规保障，助力OPPO在合规的道路上行稳致远，实现可持续发展。



逐步实现专业化运营，推动合规全面有效落地



深入业务，深入一线，增加定制化管控



贴近用户，理解用户需求，合规创造价值



全面营造合规文化，发挥合规意识的群体效应

# 合规体系与合规平台：逐步实现专业化运营，推动合规全面有效落地

## 合规体系发展历程

OPPO对标合规标准和业界先进实践，已搭建适配业务特点和用户需求的合规体系，聚焦重点领域，逐步实现合规体系专业化运营，推动合规的全面有效落地。

体系搭建	体系落地	体系有效	持续运营
2019-2021年初	2021年中-2023年初	2023年中-2024年中	持续
设计并全面开展合规体系建设	全面、深入推动合规体系落地	专项审视回顾，复盘总结，控险提效	深入一线，合规创造价值

2024年 我们持续跟进前一年度梳理的关键发现，复盘总结，沉淀经验，转换为可复制的组织能力并在全公司推广，推进合规运营优化及IT管控落地。 100% 整改闭环率

在合规体系逐步完善并持续优化的过程中，我们通过不断回顾和审视合规建设及落地的情况，查漏补缺；我们深入一线业务和用户，注重洞察，确保合规体系在各个阶段都能够保持持续优化和高效的运营，实现合规创造价值。

**ISO 37301:2021 合规管理体系认证**

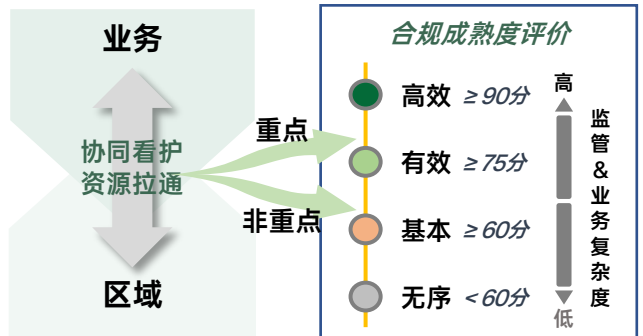
覆盖重点合规领域

以现有合规体系为基础，基于内生理解和探索，通过认证

- ✓ 验证合规承诺、专业能力和治理水平
- ✓ 完善合规体系，并全面增加合规透明度

## 合规平台运作

各业务领域和区域均已建立合规平台形成有效运作，并持续完善和优化，提升合规管控能力。同时，也注重合规的因地制宜，结合监管要求及业务复杂度设定不同的管控目标，匹配资源，保障各业务领域及区域实现有效运营。



# 合规体系与合规平台：逐步实现专业化运营，推动合规全面有效落地

## 合规成熟度评价

### 评价导向

随着合规平台逐步完善，结合业务发展阶段及特点，持续升级并建立差异化的业务合规成熟度评价标准，监督落实第一道防线职责，逐步牵引和引导业务贴近行业优秀实践，开发新的管理工具，探索更高效、便捷的合规管控方式。



鼓励创新和探索



重视资源投入



加强内部合规闭环



关注业务差异化

### 评价标准

今年升级成更为严格的业务合规成熟度评价标准，并扩大业务评价的覆盖范围，包括8个业务模块。

针对所有海外区域施行有针对性的评价标准，通过评价监督落实合规第一道防线的职责，包含7个区域。

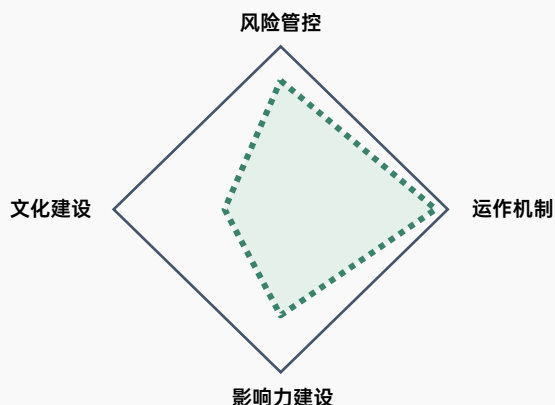
业务合规成熟度评价标准

风险管控 40%	运作机制 35%	影响力建设 15%	文化建设 10%
-------------	-------------	--------------	-------------

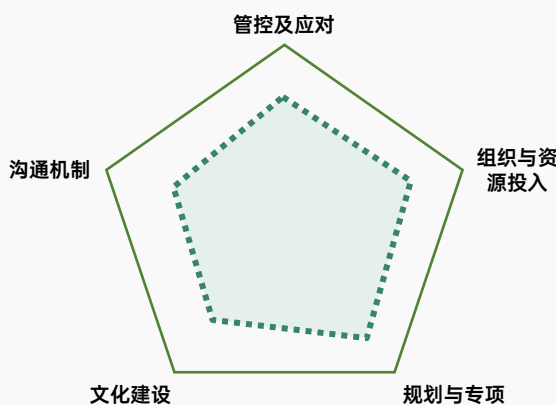
区域合规成熟度评价标准

管控及应对 50%	组织与资源投入 15%	规划与专项 15%	文化建设 10%	沟通机制 10%
--------------	----------------	--------------	-------------	-------------

业务 - 合规成熟度评价结果



区域 - 合规成熟度评价结果



## 重点合规领域：深入业务，深入一线，增加定制化管控

### 贸易合规——提效优化，盲点破解



**深度排险：**对关键物料进行深度风险评估，预防因物料短缺或瓶颈导致生产供应延误，确保供应链的稳定性和业务的连续性，共同探寻备用方案。



### 商业秘密——承载“本分”价值，严守商业秘密

基于“本分”的价值观，时刻重视自身商业秘密保护，也充分尊重第三方的商业秘密。



#### 制度及指引全面刷新

- 针对主要业务场景，提供场景化、画面化的指引
- 提供经营和技术场景商业秘密信息示例

#### 差异化培训

- 全体进阶：刷新全员培训课程及考试
- 合规领导力：为管理层提供定制化指引
- 重点防范：对可能接触到商业秘密的相关部门员工，针对性地进行培训并强化考试

全面践行合规要求，秉承“崇尚责任”的企业精神。



>5,000 员工

完成商业秘密保护培训和考试

# 重点合规领域：深入业务，深入一线，增加定制化管控

## 反垄断——自动化前端看护，严守行业秩序



采用法务与合规双线复核的机制审查以销售合同为代表的合规风险来源



合同模板拟制、合同评审、合同谈判、合同检查 **全流程看护**



基于预设敏感关键词，在政策生成系统运行自动化发现、检查、纠偏机制



2024年自动化发现和纠偏60条政策记录，较去年降低 **41.75%**



基于预设敏感关键词，在国内邮箱平台上运行自动化发现、检查、纠偏机制



2024年自动化发现和纠偏48条红线邮件，较去年降低 **50.52%**

聚焦存在较高出险可能的内外交流场景，结合人工管控和自动化筛查相结合的方式，常态化看护**合同、政策、邮件**三大风险领域



### 升级合规管理

提供合规自动化发现、检查、纠偏的能力供代理商使用

关键合作伙伴

在海外关键市场升级现有机制，增加邮箱触点，拓展匹配范围

海外关键市场

## 反贿赂——重点环节和人员严管控

ISO 37001 反贿赂合规管理体系认证 



遵循ISO 37001标准

定期复审风险评估结果

业务流程的嵌入



防范措施的  
实施

控制机制的  
强化

监督检查的  
常态化

持续优化反腐败/反贿赂管理体系，不断强化培训宣导及监督检查，通过“防、控、查”三道防线筑牢反腐屏障。



实施针对性的  
风险评估



识别销售和采购  
作为高风险环节



为关键岗位员工  
量身定制培训



强化管控

94

礼品

587

餐饮

51

差旅

我们重点管控礼品赠送、款待及差旅关键环节，共完成 **732** 单评审。

我们对关键岗位员工进行了反贿赂培训，确保政策的贯彻执行。

## 重点合规领域：深入业务，深入一线，增加定制化管控

### 数据隐私——严守用户隐私，优化产品体验

#### 🔒 个人信息保护合规审计

随着个人信息保护意识的增强，监管机构陆续颁布相关法律法规和行政规章，对个人信息保护提出更高的要求。为进一步落实个人信息保护审计工作，提升管理水平，今年开展个人信息保护审计专项，对个人信息保护管控进行持续审视和优化，提升产品竞争力。



审计方法

底稿模板

审计流程

审计分工

结果处置



覆盖 **33** 个子领域  
涵盖近 **120** 个审计要点



参与《数据安全技术 个人信息保护 合规审计要求》国家标准试点

#### 🔍 欧洲隐私合规落地审视与升级

随着在欧洲地区面临的内外部隐私合规风险逐渐增高，通过全面的风险排查，着重排查重点业务场景及新增或发生变化的场景，有效控制新增业务场景的外显隐私合规风险，通过优化官网等用户界面，完善当地经营管理自证合规体系，并推动相关安全审计方案落地。

历时 **5** 个月，整合内外部资源完成专项

覆盖 **8** 个业务线，完成 **40+** 场景风险排查

识别 **10** 个风险场景并制定风险缓释/整改措施

从 **4** 个维度针对风险进行持续监控

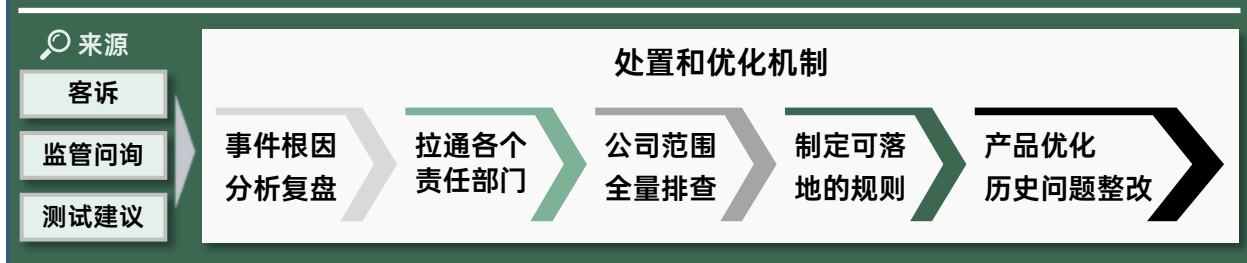
## 重点合规领域：深入业务，深入一线，增加定制化管控

### 数据隐私——严守用户隐私，优化产品体验

#### 泛合规问题处置和优化机制

在狭义隐私合规的基础上，对于隐私相关的客诉所涉及的品牌及产品等泛合规问题，形成了一套拉通各职能团队（包括法务合规、安全、技术、品牌、公关及财务等）的综合处置和优化机制，推动了复杂问题的源头治理及持续跟进，并进一步强化业务的合规意识。

 示例：我们收到用户投诉，称对隐私政策、用户协议露出的品牌主体存在异议。



#### DSR (Data Subject Request, 数据主体权利请求) 平台优化

我们建立DSR平台 (<https://www.oppo.com/cn/privacy-feedback/>)，致力于为用户提供高标准的数据权利管理服务，通过其接收来自全球用户的权利请求，并在法定期限内通过标准流程及时且准确地响应所有请求。

68,000+ | 用户请求次数  
5,700+ | 有效请求次数  
3天 | 平均响应时间



今年进一步加大对该平台的投入，专注于持续的技术升级和响应流程机制的优化，提升数据处理和响应的效率，为用户提供更加快捷和无缝的服务体验，进一步提升在激烈的市场竞争中的专业形象。

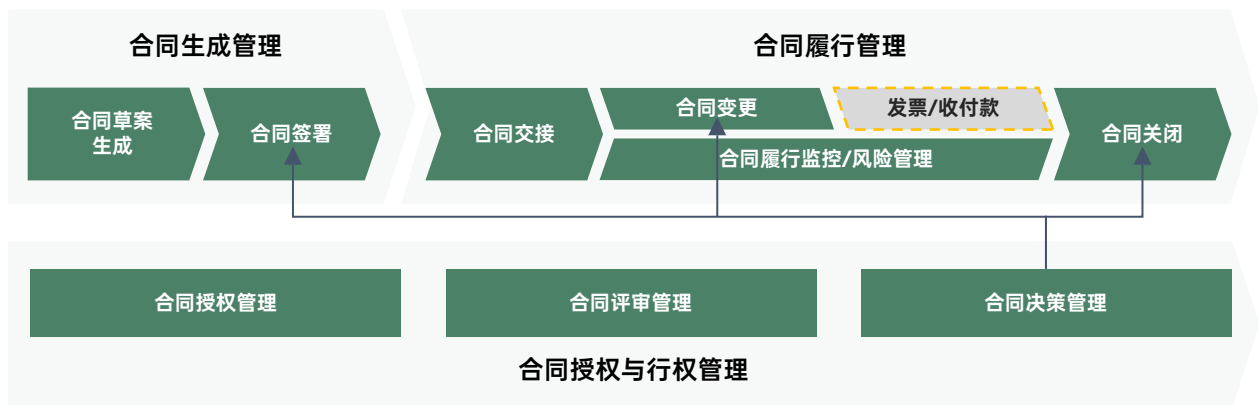
此外，将此平台作为用户的触点，将用户原声及诉求反哺业务，督促业务持续改进并提升产品及服务。

## 重点合规领域：深入业务，深入一线，增加定制化管控

### 合同管理——完善质控指引，优化管理策略

#### 📄 合同生命周期管理

合同生命周期管理是指从合同谈判生成、审批决策、签订、履行、结算、变更到终止的全过程管理。对合同申请及审核效率、签约规范性（含合同倒签、先签后审等违规行为）、合同归档/关闭率综合评估，以进一步提高合同管理的效率、合规性和透明度，从而降低风险。



#### ⚙️ 合同质量提升

通过合同质量标准建设“五步走”战略，持续提升合同质量管理。



## 重点合规领域：深入业务，深入一线，增加定制化管控

### 海外合规——从“最后一公里”做实签约管理



今年，我们继续深化海外签约管理工作，秉持“有力支撑业务，建立长效机制”的原则，在授权、行权管理上进一步深化。同时，耦合公司海外印章管理等重点工作，进一步完善IT系统建设及业务数据打通。

结合公司IT变革计划落地，对3个重点区域权签方案作个性化适配，定期审视既有制度及授权矩阵，并持续进行优化刷新，以“授权有制”保证“行权有序”。

欧洲

南亚

亚太

授权  
管理

签约  
管理

行权  
管理

采购

财务

合同

打通3大业务系统底层逻辑，优化权签流程，统一文件编码逻辑，落实权签人精准匹配及权责一致；在欧洲、北美地区变革全球电子签管理方案，兼顾效率与安全。

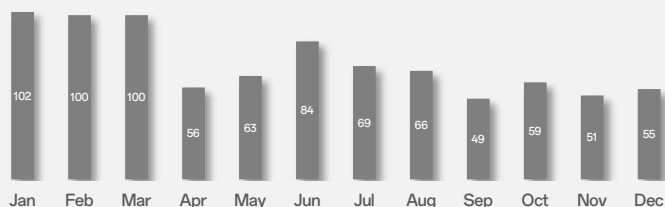
### 合规咨询及举报——聚焦用户痛点，优化产品体验

为了更有效地促进合规相关举报和政府问询信息的传导和回应，我们在全球官网设立公开透明的合规举报和咨询渠道。这一举措旨在畅通信息传递，确保监管要求和问询能够及时传达至合规部门并得到迅速处理。

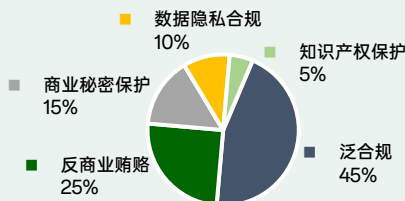
此外，建立了跨部门的互通和协作机制，包括法务合规、监察、人力资源、售后服务等部门，加强对潜在风险和问题的识别和处理，以确保公司合规管理的高效运作和持续改进。

📞 今年接收超过860个违规举报和咨询，合规部门均予以处理或转介。

官网合规举报数据



各类有效举报类型分布

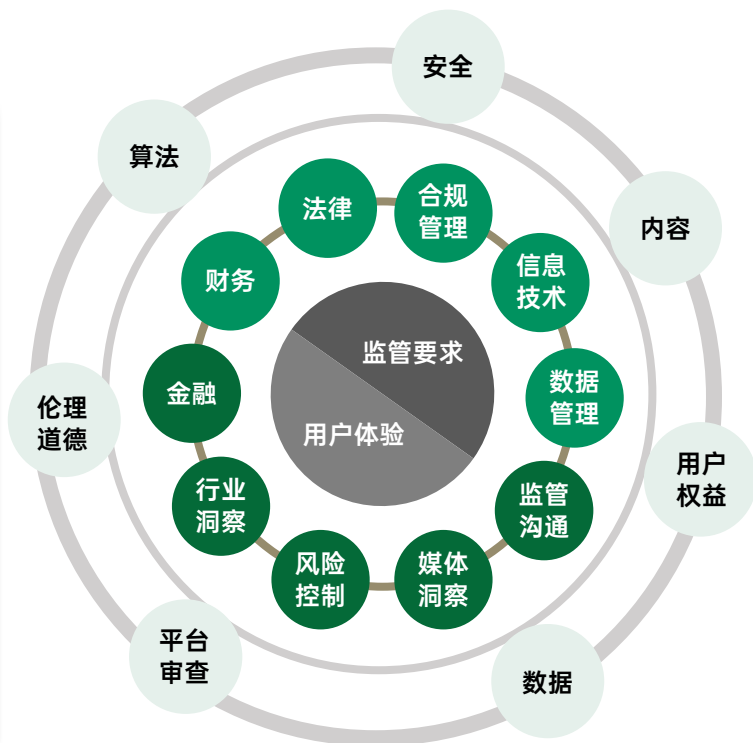


## 重点专项：贴近用户，理解用户需求，合规创造价值

### 新领域的合规实践——技术与责任并行，合规与创新协同

在AI技术发展的新时代，我们深知合规对于满足用户需求、保障业务安全等方面的重要性。我们不仅积极应对新的挑战，更看到了其在优化AI体验和保障合规方面的广阔潜力。

通过对监管的理解和对用户需求的深入了解，我们充分认识到合规可以如何从根本上改善用户体验。



AI法务合规支持团队

+

AIGC安全合规团队

强化业务部门与合规部门的紧密协作，通过合规给用户及业务带来新价值

AI洞察

前沿技术

立法趋势

新规解读

场景分析

执法动态

评审流程

准备阶段

业务方



需求评审阶段

AI相关支持团队



研发&实施阶段

业务方



验证测试阶段

业务方&专业团队



上线发布阶段

业务方

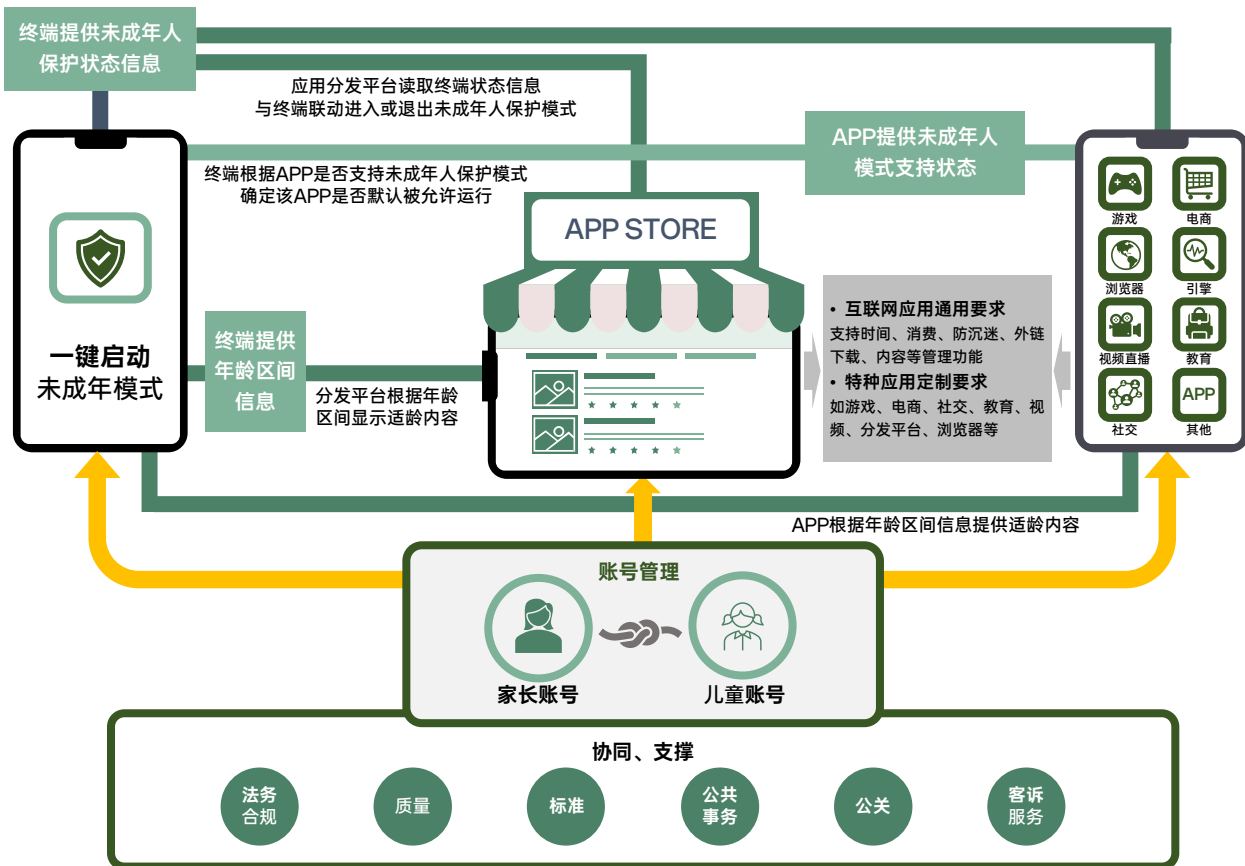


# 重点专项：贴近用户，理解用户需求，合规创造价值

## 未成年人保护专项——关爱未来，全面升级保护策略

我们致力于科技创新，同时也高度关注并履行社会责任。我们深知保护未成年人的身心健康在现代科技驱动的社会中至关重要。为此，我们升级未成年人模式，旨在营造一个更加安全、健康的网络环境。这种升级不仅是为了满足合规要求和遵守相关监管规定，更是体现了我们对用户需求的关注和尊重。

我们坚信，通过采取积极举措，关爱和保护未成年群体健康成长，能创造更优质的体验，为社会发展贡献力量。



启动整改优化 落地立项 确定方案 完成研发 完成测试及联调 提交测试

项目阶段及目标

## 重点专项：贴近用户，理解用户需求，合规创造价值

### 外规内化——探索分工与效率提升

#### 外规来源多样

政府机构、运营商、行业协会、合作伙伴要求、友商实践等。

#### 接收渠道多样

经销商、服务团队、法务、认证法规、合作律师、法律数据库等。

#### 内部职责不清

外规无明确承接组织，或者外规横跨多个专业组织。

#### 分工存在争议

存在可能导致外规久拖不决、难以落地的风险。

匹配战略，拥抱监管

业务主责，确保落地

首问负责，主动担当

专业组织，高效闭环

#### 明确“外规内化”兜底流程



- 对于尚无明确主责部门的部分领域，受影响的业务应当优先按照**业务主责、确保落地**的原则予以承接。
- 对于持续产生的外部新兴领域或监管持续关注的重点领域，共同向**经营管理专项组合规与风险议题提报**，决策长期承接部门。
- 对于暂时难以指派或成立专业组织的，由**法务合规部门承担兜底责任**。

按照“**风险与效率并重、风险分层分级、权责清晰**”的原则，发布《合规风险专业审核和决策管理规定》，避免外规内化过程中因难以明确责任方导致效率低下的问题。

### 厂商合规一体化——搭建合规平台，传递合规要求

我们致力于将合规体系的成熟经验推广至代理商合作伙伴，今年，我们与亚太及拉美等重点国别代理商的合规团队建立合作联动机制，搭建合规平台，构建厂商一体化的合规体系。

厂商合规平台

亚太厂商  
合规平台

巴西运营  
保障平台

统一合规  
治理标准

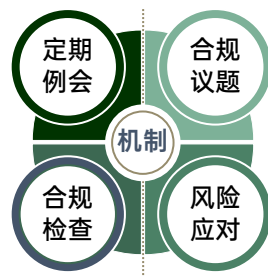
建立风险  
应对机制

厂商协同  
风险管控

保障双方  
合规经营

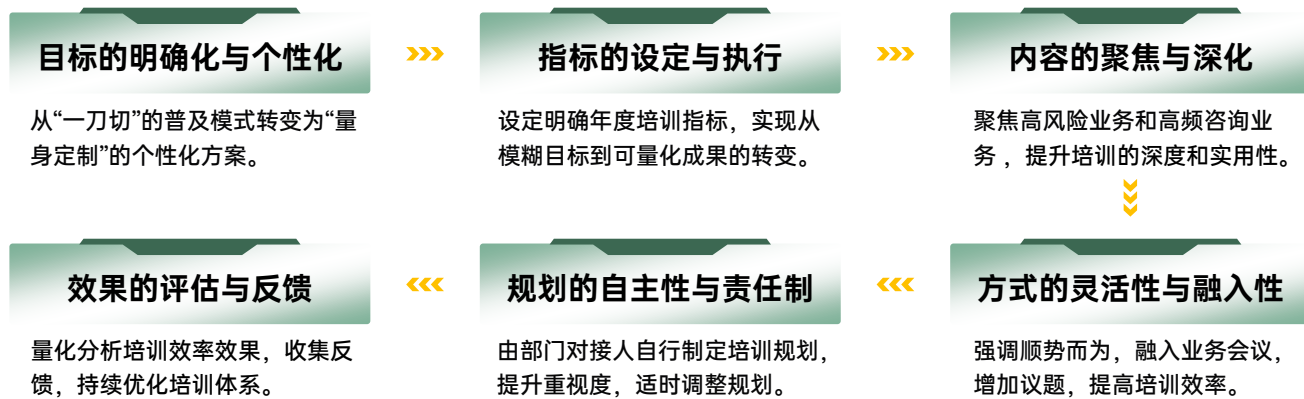
#### 健康发展，合规运营

- 平台有效运作**：通过会议、现场走访等形式，和代理商伙伴共识合规工作计划，同步合规治理进展，汇报合规管理现状。今年共计召开 **7** 次合规会议。
- 合规意识提升**：今年共计完成 **5** 场合规培训，向代理商伙伴分享我们在品牌授权、维权打假、合同管理、知识产权策略和劳动用工等方面的培训实操经验。
- 合规检查与整改**：通过合规自查和风险评估，帮助代理商伙伴进行电商法律政策整改，并开展了数据隐私及信息安全专项检查，落实合规整改。



# 文化建设：全面营造合规文化，发挥合规意识的群体效应

## 培训体系的发展和变化

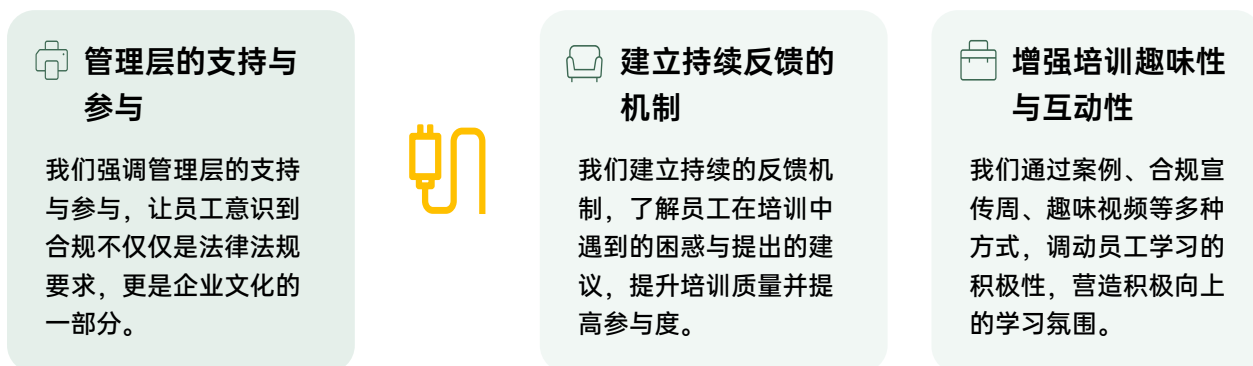


今年，我们通过更深入业务的合规洞察，积极识别外部法律法规的变化，跟踪重大案例及热点，评估对业务的影响。例如，在数据隐私合规领域，我们今年完成 7 期洞察及评估，包含国内外法律法规或政策解读 115 条，重大案例及热点分析 140 条，并通过宣传或培训反哺业务。

## 员工整体合规意识的提升&合规培训与宣导的覆盖

### 互动与参与：发挥合规意识的群体效应

2024年，我们通过线上和线下并行的方式，组织行业研讨交流，面向全体员工和管理层，共计开展近 80 场培训和内部宣贯，覆盖 11 类合规主题，发布超过 70 期合规洞察及宣传文案，有效提升员工整体合规意识。最终，达成重点员工 100% 的合规培训及合规测试通过率，潜移默化地宣贯合规知识、培养合规意识，发挥合规意识的群体效应。




## 未来展望

### 守望初心，深耕未来

在未来的征程中，我们将始终以用户为中心，贴近业务，同时提升合规管控效率；继续守望初心，致力于落地合规要求，不断深耕合规之路。让我们携手共创一个更加安全、稳健的发展环境，拓画合规未来的航线，勇敢探寻无限可能。

#### 坚守合规防线

-  洞察趋势，识别并落地合规要求
- 提供专业服务与支持
- 聚焦预防并有效处置风险
- 护航全球业务合规与稳定发展



- 守护商业自治权
- 增强全球合规影响力
- 建立主动维权体系
- 优化外部资源并内化能力

#### 提升商业竞争力

## 联系我们

OPPO 鼓励每一位员工和合作伙伴对违规行为进行举报，也欢迎社会对我们的合规工作提出建议。可以通过以下方式与我们联系：

- 通过OPPO官网合规建议及举报提交信息：<https://www.oppo.com/cn/legal/form/>

以上页面用于处理合规相关投诉、举报及建议。为了使您的诉求可以尽快得到专业的团队回复，除已明确列明的事项外，售后、投诉、咨询或法律文书可以邮寄至广东省东莞市长安镇乌沙海滨路 18 号，我们会依照相关国家适用的法律规定接收和处理。特别提醒您注意的是，以上页面仅负责合规举报/投诉，无法代替您接收拟向公司送达的任何法律文书。

所有举报都将被及时处理并将严格保密举报者个人信息，公司严格禁止对员工举报行为进行直接或间接的打击与报复。此外，人力资源和业务审计部门均设立了举报途径，与法务合规部门形成协同分工和沟通机制，确保员工和合作伙伴的举报和投诉可以由专业恰当的团队高效处理。

# oppo

---

OPPO广东移动通信有限公司  
中国广东省东莞市长安镇乌沙海滨路 18 号  
+(86) 769-86076999  
[www.oppo.com/cn/](http://www.oppo.com/cn/)  
[compliance@oppo.com](mailto:compliance@oppo.com)