



一、目的

为保护员工合法权益，加强管理层与员工间的良性互动，完善公司领导与员工的对话系统；创造公平、公正、公开的良好工作环境，并规范申诉、投诉的处理规程。

二、范围

适用于公司下属各部门员工，及其所有的供应商、客户等相关方。

三、职责

- (一) 综合部是接收并处理申诉、投诉的指定受理部门。
- (二) 各部门负责按指定受理部门要求协助处理申诉投诉工作。
- (三) 各部门人员有申诉、投诉的权利。
- (四) 各部门人员有接待、引导申诉投诉人至指定接待部门的义务。
- (五) 申诉、投诉人直接向中层干部和领导班子成员反映申诉投诉情况时，中层干部和领导班子成员应接待，并向综合部转达申诉、投诉具体情况及对该投诉的处理指示。

四、应受理申诉投诉事项

- (一) 任何危害员工健康与安全的行为或因素；
- (二) 任何违反法律法规关于工作时间的行为；
- (三) 任何违反法律法规关于强迫劳动的行为；
- (四) 任何歧视、虐待、骚扰员工的行为；
- (五) 任何违反法律法规关于惩戒性措施的行为；
- (六) 任何违反法律法规关于薪资支付的行为；
- (七) 任何严重不公平；
- (八) 任何违反国家环境保法关于三废排放规定的行为；
- (九) 任何违反关于道德规范的行为。

五、申诉、投诉处理程序

(一) 申诉、投诉渠道及处理时限

1. 采用书信形式投递到公司设置之“意见箱”中（意见箱属于公司向全体员工收集意见的保密渠道之一，每周五开启一次，节假日顺延），自开箱之日起七日内答复；
2. 直接向本部门管理人员投诉，即时答复或七日内答复。由于本部门因所掌握的资源有限无法处理的，必须在收到投诉后的 48 小时内向总经理及相关公司管理层人员反映，并及时处理；
3. 向员工代表反映意见或建议，公司接到员工代表反映情况的七日内答复；
4. 通过定期举办的员工代表与管理层沟通会议上，直接向管理层诉求的，能及时解决的即刻答复解



决，无法及时解决的七日内答复；

5. 采取直接向公司管理层人员递交书面投诉的，七日内当面答复投诉者；

6. 申诉投诉人可以通过综合部政工办公室电话（023-65829959）进行申诉投诉，七日内电话或者当面答复投诉者；

7. 公司为投诉、提意见或建议的员工保密，在未征得本人同意，一律不公开投诉人情况和公布投诉的内容与处理结果，只是私下向投诉者回复调查结果。

（二）申诉、投诉受理程序

1. “意见箱”由公司综合部负责人，连同一至二个员工代表每周定期开启一次，收集汇总相关意见，并由综合部负责调查处理。调查后，采用书面形式记录于《申诉投诉处理意见表》，综合部于规定的时间内复核，并作出回复(如需保密的投诉资料则向投诉人当面回复)；

2. 若直接向本部门管理人员提出意见或建议，由管理人员当面答复，不能答复的，报公司指定的部门作调查处理，于规定的时间内书面答复；

3. 向员工代表投诉的意见或建议，通过员工代表向公司或工会反映所获取之意见或建议，由公司管理层安排有关部门在7日内将回复结果以《申诉投诉处理意见表》形式进行反馈；

4. 员工代表与管理层沟通会议上，管理层接获之意见或建议，视其情况给予当场答复(不必补做记录)或责令相关部门按3.2.1的程序答复，最终由综合部将做好的《申诉投诉处理意见表》移交文管部存档。

5. 通过综合部政工办公室电话进行申诉投诉的意见或建议，由综合部管理人员电话答复，不能答复的，报公司指定的部门作调查处理，于规定的时间内电话答复或者书面答复。

（三）处理与公布

1. 《申诉投诉处理意见表》由综合部调查复核，并视其内容或具体情况是否须保密或有无需要公布，决定《申诉投诉处理意见表》是否张榜公告或单独答复投诉者本人；

2. 综合部在投诉日7天内将《申诉投诉处理意见表》对外公布(无须保密的),或将情况告知投诉人(涉及到个人隐私的或其它要需保密的)；

3. 《申诉投诉处理意见表》的处理意见或处理结果，由综合部报总经理审批；

4. 保密与纠正行动：

4.1 综合部管理人员与一同开启“意见箱”的员工代表，应遵守公司相关保密的规定，对涉及员工个人隐私或不便公开的投诉资料，不得向外泄露；在处理这方面有关事务时，不得向外公布，应当向相关当事人口头回复；

4.2 对员工的意见、建议、申诉等资料要认真鉴别，反映的事实如违反公司政策和社会责任相关标准规定的，公司管理层要透过现象，识别其根本原因，根据其性质与严重性，组织相关职能部门及时配



置充足的资源，及时从根本上纠正，并采取预防措施，防止类似情况再度发生；

4.3 对于实名申诉的处理结果，如当事人认为需要公告的则必须在公司公告栏内公告；

4.4 对于匿名申诉的，不论裁决结果如何，只要不涉及当事人隐私和名誉的，均应在公告栏内公告；

4.5 每年底统计员工投诉率，对于员工投诉率排名靠前的部门负责人进行谈话，责令其改进部门管理，制定相应措施降低员工投诉率；公司也要及时整改、处理员工申诉投诉事项，降低员工投诉率，提高职工满意度。

（四）升级、报告程序

1. 经核查，情况属实的申诉、投诉，将对被申诉投诉单位或个人进行处理。

2. 部门内部被申诉投诉的单位或个人，部门能够自行处理的按照部门相关规章制度进行处理。

3. 部门内部被申诉投诉的的单位或个人部门内部不适合处理，由部门报告综合部，综合部向公司总经理报告，组织相关部门对被申诉投诉的的单位或个人进行调查，核实清楚后被申诉投诉单位或个人按照公司规章制度进行处理。

4. 被申诉投诉的单位或个人的行为如果触犯了国家法律法规，经公司领导层讨论并报告上级管理部门同意后移送司法机关依法惩处。

5. 对被申诉投诉的是公司外部其他单位或个人的，将报告上级管理部门同意后由公司对其发出公函，必要时采取法律手段。

（五）存档

1. 通过以上任一方式反映的意见或建议，除口头投诉口头答复的外，书面投诉的皆采用《申诉投诉处理意见表》进行登记与记录，所有反馈书面答复之内容皆采用《申诉投诉处理意见表》进行回复；

2. 《申诉投诉处理意见表》由综合部处理、结案，并交文管部分类、汇总存档。

（六）鼓励

1. 年终，综合部汇总一年来存档收集之意见、建议，分析其中之实用性或已采取措施，奖励有建设性意见或合理化建议被采纳者，以及为公司发展献计献策有功者。

2. 对公司或公司相关人员进行投诉的员工或利益相关方，公司或任何人员不能对其进行的处分、惩处、解雇等报复或采取歧视的行为发生，应视同其它员工一律平等相待，公司员工代表、工会对此进行监督。

3. 年度总结，对参与投诉的员工或献谋献策被采纳者给予适当物质奖励或精神鼓励。