



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,并规范对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。

三、职责

(一) 综合部是接受并处理申诉投诉的指定受理部门。

(二) 各部门负责公司按指定受理部门要求协助处理申诉投诉工作。

(三) 各部门、公司人员有申诉投诉的权利。

(四) 各部门、公司人员有接待、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;

(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

1、申诉投诉渠道一:申诉投诉意见箱。

2、申诉投诉渠道二:直接向公司综合部或公司高层领导申诉投诉。

3、申诉投诉人可以通过电话(023-65829959)、信件、面谈等方式进行申诉投诉。

4、申诉投诉意见信箱由综合部管理并独立处理;开启时间每周周5开启一次,节假日顺延。

(二) 受理的申诉投诉处理过程

1、申诉投诉人在申诉投诉时最好提供其姓名、身份证号码、联系电话及被申诉投诉人或事项等详细



情况以便受理部门开展调查工作；凡能提供有价值线索和证据的申诉投诉，即使匿名，也视为有效申诉投诉。

2、综合部对可受理申诉投诉进行填写《申诉投诉记录表》，经调查情况基本属实，则视为有效申诉投诉。

3、综合部对有效申诉投诉情况予以回复。

3.1 综合部（相关部门协助）应于 5 个工作日内核实情况。如情况属实，综合部应填写书面处理即《申诉投诉处理意见表》，提交总经理审批，并于审批后 2 个工作日内将最终处理意见回复实名申诉投诉人。

3.2 因故不能在 5 个工作日内核实情况的，应将情况报知总经理，并将暂不能核实的原因告知实名申诉投诉人。

4、经核查，情况属实的申诉投诉，将对被申诉投诉人进行处理。

4.1 视被申诉投诉员工行为轻重，给予一定的行政处罚。

4.2 对被申诉投诉员工触犯国家法律的行为，由移送司法机关依法惩处。

4.3 对被申诉投诉人是其他单位或个人的，将对其发出公函，必要时采取法律手段。

4.4 在受理投诉时须对实名申诉投诉人的姓名、身份证号码、联系电话等资料严格保密。

4.5 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。

4.6 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。