

山西瑞格金属新材料有限公司		文件编号	RG/GSJ-34-2024
程序文件	意见申诉管理程序	修改状态	0
		版本号	A
		页次	第 1 页 共 3 页

1.0 目的

为了快速有效地处理公司相关方的意见和建议,促进公司与各方的沟通,特制定本规定。

申诉:指任何本公司员工或其它利害相关者团体以书面方式提出的意见。

2. 范围

- 2.1 对公司各项规章制度有异议或有不明之处;
- 2.2 对公司各项管理及管理人员不满(工作失职、以权谋私、以势欺人)之处;
- 2.3 对公司经营管理策略或方案提出建议性意见或建议、献计献策。
- 2.4 通本规定涉及意见管理、内部检查纠正、顾客及其他方投诉等。
- 2.5 涉及个人生活隐私、政治性问题、无凭无据的批评及抱怨不属于此范围。

3 程序

3.1 职责

- 3.1.1 综合办:申诉中涉及行政、后勤等方面的申诉的回复、处理。
- 3.1.2 人力资源部:申诉中涉及人事方面的申诉的回复、处理。
- 3.1.3 安监科:申诉中涉及健康安全、消防、生产安全等方面申诉的回复、处理。

3.2 处理程序及处理期限

3.2.1 意见箱由人力资源部主任每周定期开启一次,其他人不可以拥有锁匙,意见箱内的投诉意见,公司以保密文件处理、收集汇总相关意见,在当天转交有关部门。有关部门调查处理后,于5日内以《员工意见及投诉处理表》书面形式进行回复。

3.2.2 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,由部门调查了解情况,作出处理,于5日内书面答复

3.2.3 向员工代表反映意见或建议,员工代表力所能及之问题,可采取当面答复或者通过员工总代表向人力资源部反映所获取之意见或建议,由人力资源部安排有关部门调查处理,有关部门在5日内将回复结果以《员工意见及投诉处理表》形式进行反馈

山西瑞格金属新材料有限公司		文件编号	RG/GSJ-34-2024
程序文件	意见申诉管理程序	修改状态	0
		版本号	A
		页次	第 2 页 共 3 页

3.2.4 通过每季度一次定期举办的访谈日，直接向管理层申诉，即时答复(事后补做记录)或填写《员工意见及投诉处理表》，自访谈日起七个工作日内答复。

3.3 审批与公布

3.3.1 拟定之《员工意见及投诉处理表》经部门主管审核交人力资源部查核回复内容是否符合有关规定、条例后，交总经理签署。视其情况，决定《员工意见及投诉处理表》张榜公布或单独答复投诉者本人。

3.3.2 对于提出的意见或建议无论是否署名都要给予答复，未署名的，可由副总指示相关人员调查后给予答复，在投诉日 7 天内视情况将《员工意见及投诉处理表》于宣传栏内张榜公布；已署名的转交投诉者阅知，投诉者阅后签名确认。

3.3.3. 员工的意见、建议或投诉处理答复记录由人力资源部存档保管。

3.4 资料存档

3.4.1 通过以上任何方式反映的意见或建议皆采用《员工意见及投诉处理表》进行登记与记录，所有反馈书面答复之内容皆采用《员工意见及投诉处理表》进行回复

3.4.2 《员工意见及投诉处理表》由人力资源部复印、分类、汇总存档。

4.0 鼓励

4.1 由人力资源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纳之措施，进行评选有建设性意见或合理化建议最多且被采纳者及为公司发展献计献策有功劳者。

5.0 公司绝不能因员工或员工代表的所提意见而对其进行惩罚、辱骂、歧视、施加压力、报复

6.0 公司指定人员对问题进行调查时，指定人必须一与意见事件无相关，以公正、独立、保密的态度进行调查。每个调查应有报告与记录。

7.0 投诉结论得出后，由人力资源部指定相关人员负责对结论的执行情况进行跟踪和监督

8.0 客户/第三方投诉

8.1 供销部/人力资源部收到客户/第三方的投诉后一周内进行回复，告知本案

山西瑞格金属新材料有限公司		文件编号	RG/GSJ-34-2024
程序文件	意见申诉管理程序	修改状态	0
		版本号	A
		页次	第 3 页 共 3 页

正在调查配合中，并指示相关人员进行调查，将调查的结果拟成报告，向管理层报告。

8.2 质保部/人力资源部以公司名义对客户/第三方的投诉给予答复，召集管理层会议，对客户或第三方投诉采取相应矫正措施

9.0 附件

9.1 《员工意见及投诉处理表》