

山东创新金属科技有限公司

内外部申诉管理控制程序

文件编号	ASI-PS-2.3-PROC-10
版本	A0
制订单位	企管部
文件等级	二阶文件
发行日期	2024.08.30
实施日期	2024.09.01

山东创新金属科技有限公司  
电子文件发行章

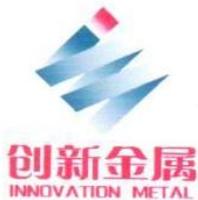
2024.09.01

仅供查阅 打印无效

# 内外部申诉管理控制程序

编制	审核	批准





# 山东创新金属科技有限公司

## 内外部申诉管理控制程序

文件编号	ASI-PS-2.3-PROC-10
版本	A0
制订单位	企管部
文件等级	二阶文件
发行日期	2024.08.30
实施日期	2024.09.01

### 1. 目的/范围

- 1.1 公司鼓励员工从工作角度出发，认真、负责地向公司提合理化建议，以实现公司的持续化改善；与此相对应，也接受员工因不满而导致的投诉，并提供正当、畅通的渠道与公开、公正的方式来受理投诉，以保证公司的正常运行。
- 1.2 本程序适用于公司所有在职员工、供应商、客户、周边居民、政府机关等相关方。

### 2. 定义

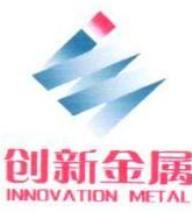
- 2.1 申诉：凡是员工因有不满意意见或受利益侵害，遵循规定的渠道，向特定的管理人员陈述、表达，希望得到立即改正的行为和过程；针对某种侵害行为已经或将要发生，为保护公司、部门或自身利益而进行的要求立即改正的行为。申诉包括但不限于骚扰和虐待、歧视、报复、不支付工资的情况，请求讨论工时和工资、食物喜好、生活条件等等。
- 2.2 合理化建议：指希望公司工作得到改进，从而达到更好。合理化建议并不需要特指某一项工作、过程或事件。

### 3. 职责

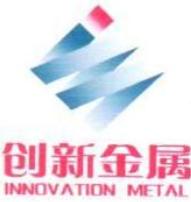
- 3.1 投诉及员工沟通主管负责申诉机制的建立及完善。
- 3.2 投诉及员工沟通主管、企管部、经济监察部、副总经理以及总经理均负责接收员工的申诉。
- 3.3 投诉及员工沟通主管对接收到的申诉展开调查和回复。经济监察部对接收到的关于廉政、贿赂等方面的申诉展开调查和回复，各相关方对接部门对接收到的流程、信息类等相关申诉进行调查和回复。

### 4. 内容

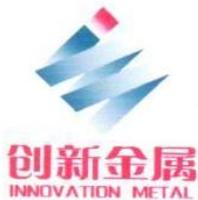
- 4.1 申诉内容的真实性要求  
所有申诉，无论是口头还是书面，必须具有事实依据和真实内容，出于善意提出，不得以臆测及虚假的内容作为申诉的依据，更不得以此对他人作恶意攻击及诽谤、诬告。一旦发现，将受到公司纪律的严惩直至解除劳动合同及追究法律责任。
- 4.2 申诉分类（包括但不限于以下分类）
  - 4.2.1 对员工自身权益造成影响的申诉
    - 4.2.1.1 不合适的工作条件、环境；
    - 4.2.1.2 不恰当的工作报酬、福利、社会保险等；
    - 4.2.1.3 不公正的岗位、职位、工作地点、工作条件、工作要求、薪酬福利等的变动；
    - 4.2.1.4 公司任何个人或部门的违规或非法行为，该行为使公司、部门或员工个人的正当利益受到损害；
    - 4.2.1.5 不良言行、不公正对待，无论来自上级、下级或是同事；

	<p style="text-align: center;">山东创新金属科技有限公司</p>	文件编号	ASI-PS-2.3-PROC-10
		版本	A0
<p style="text-align: center;">创新金属 INNOVATION METAL</p>	<p style="text-align: center;">内外部申诉管理控制程序</p>	制订单位	企管部
		文件等级	二阶文件
		发行日期	2024.08.30
		实施日期	2024.09.01

- 4.2.1.6 威逼、恐吓、要挟、侮辱，这种侵害或者来自上级、同事、下属；或者以暴力威胁方式或其它方式出现；无论是口头或是行动；
- 4.2.1.7 性别歧视、残障歧视、民族歧视、性骚扰等歧视、骚扰行为；
- 4.2.1.8 自由结社和集体谈判权利受到妨碍；
- 4.2.1.9 延长工时、不支付加班费等违反工时要求的相关行为；
- 4.2.1.10 强制加班、扣押证件、限制自由等非自愿行为；
- 4.2.1.11 个人隐私、个人爱好等受到侵害。
- 4.2.2 员工关系类申诉
  - 4.2.2.1 故意挑拨员工之间关系；
  - 4.2.2.2 对同事恶意谩骂、陷害，制造事端；
  - 4.2.2.3 利用职权任人唯亲、拉帮结伙，或对同事正当行使民主权利进行打击报复。
- 4.2.3 对上级工作决策类申诉
  - 4.2.3.1 上级有贪污、受贿、盗窃、以权谋私等违法乱纪行为；
  - 4.2.3.2 上级有出卖、泄密等危害企业行为；
  - 4.2.3.3 上级滥用职权，对申诉者有重大不公正行为；
  - 4.2.3.4 上级违章指挥会造成严重事故隐患；
  - 4.2.3.5 上级对其行政处分侵犯职工合法权益；
  - 4.2.3.6 其他严重不合理行为。
- 4.2.4 对他人违反公司现行管理制度的申诉
  - 4.2.4.1 违反国家法律法规的；
  - 4.2.4.2 违反公司规章制度的；
  - 4.2.4.3 违反公司社会责任相关政策及声明的。
- 4.2.5 对他人损坏公司利益行为的申诉
  - 4.2.5.1 故意涂改公司文件或损毁公司设备物资的；
  - 4.2.5.2 在工作中存在滥用职权、处事不公、以职谋私、弄虚作假等行为；
  - 4.2.5.3 其他损坏公司利益或破坏公司形象的行为。
- 4.2.6 环安事项投诉
  - 4.2.6.1 宿舍和食堂管理方面；
  - 4.2.6.2 危险废物管理方面；
  - 4.2.6.3 废水、雨水管理方面；
  - 4.2.6.4 废气排放管理；

	<p style="text-align: center;">山东创新金属科技有限公司</p>	文件编号	ASI-PS-2.3-PROC-10
		版本	A0
<p style="text-align: center;">内外外部申诉管理控制程序</p>		制订单位	企管部
		文件等级	二阶文件
		发行日期	2024.08.30
		实施日期	2024.09.01

- 4.2.6.5 厂界噪声管理；
- 4.2.6.6 突发事件应急准备和响应。
- 4.2.7 职业健康与安全管理、事故处理方面。
- 4.2.8 违反道德规范方面的行为。
- 4.2.9 客户、供应商因交期、技术、付款、贿赂、胁迫、欺诈等各方面不满或遇到问题的申诉。
- 4.2.10 周边居民因生活、环境等各方面不满或遇到问题的申诉。
- 4.2.11 政府机关因法律、法规要求等遇到的轻微不符合项的申诉。
- 4.2.12 其他类型申诉。
- 4.3 申诉渠道
- 4.3.1 申诉人可采取口头或书面申诉，应以实名方式进行申诉，特殊情况也可采取匿名申诉。
- 4.3.1.1 员工直接向员工主管沟通的口头及书面申诉；
- 4.3.1.2 员工直接向公司企管部、副总经理或总经理沟通的口头及书面申诉；
- 4.3.1.3 通过意见箱、公司邮箱或电话的申诉。
- 4.3.2 匿名申诉：公司鼓励员工通过非正式和正式渠道来直接反映问题或表达不满。但是，为了保护员工的权利不受威胁，公司同样也接受匿名申诉，并承诺采取同样认真负责的态度，去解决匿名申诉中所反映的问题。
- 4.3.3 可采用电话（总经理 18854325102，企管部 18854325100，经济监察部 18854325027）、信函、面谈、电子邮件（sdcxjt@sdcxjt.com）等方式进行申诉。
- 4.3.4 通过年度员工满意度调查进行申诉。
- 4.3.5 通过不定期开展员工访谈了解员工满意度，寻找改进渠道。
- 4.3.6 各部门主管要确保每位员工知晓以上申诉渠道，鼓励员工有问题主动反馈。
- 4.3.7 上述申诉接受人应正确履行管理职责，不得推诿或拒绝接受。
- 4.4 员工申诉受理
- 4.4.1 企管部作为普通申诉通道管理部门，负责各种普通申诉的受理及结果反馈。
- 4.4.2 经济监察部作为重大申诉通道管理部门，负责经济申诉或重大申诉的受理及结果反馈。
- 4.5 员工申诉处理程序
- 4.5.1 简易处理程序：适用于日常工作申诉及口头申诉，以及企管部认为可以通过简易方式处理的其它申诉。在接到申诉的三个工作日内，企管部将处理结果用口头或文字方式通知申诉人及有关人员。
- 4.5.2 正式处理程序：针对涉及较重大事项、多部门或较复杂申诉，以及书面申诉。申诉一旦发生，申诉接受人应在自接受起一个工作日内将有关申诉材料密封转交申诉受理有关部门，



# 山东创新金属科技有限公司

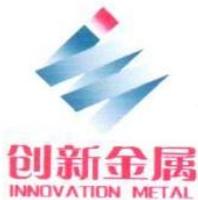
## 内外部申诉管理控制程序

文件编号	ASI-PS-2.3-PROC-10
版本	A0
制订单位	企管部
文件等级	二阶文件
发行日期	2024.08.30
实施日期	2024.09.01

申诉接受人和申诉受理人在交接过程中，均应在密封材料上签字，对该过程加以确认。

- 4.5.3 经济监察部对于所受理的申诉的调查和处理应在七个工作日内完成。因故不能完成的，应及时与申诉人、申诉接受人进行沟通，明确告知其拖延处理的原因及预计完成的期限。
- 4.5.4 调查时，申诉受理部门与申诉人面对面的沟通，核实申诉内容与事实，倾听申诉人的陈述并作记录，结束后由谈话人在记录材料上签字。
- 4.5.5 申诉受理部门在上述基础上组织力量进行独立调研，与申诉涉及各方进行面对面的沟通与调查，在每次《谈话记录》上必须由谈话人签字认可；对于申诉所涉及的有重大影响、跨多个部门、问题严重或涉及公司整体重大利益的，应在及时汇报公司总经理后，在得到授权和必要情况下，将组成联合调查组，对申诉进行处理；凡是调查过程中，没有形成明确调查处理意见，报请主管领导批准向外公布前，调查人与被调查人应履行保守公司机密的义务，任何人不得以任何方式泄露调查内容，并发表任何倾向性意见。违反者以严重、恶意违反公司规章制度论处。
- 4.5.6 申诉受理部门在进行客观、公正和充分的调查后，根据所得内容，参照公司规章制度的有关规定形成调查结论及处理意见，申诉人可以向企管部或经济监察部了解进度，经济监察部可将调查结果与处理意见及时通报申诉人。
- 4.5.7 申诉受理部门将相关申诉处理工作资料和报告备案，提交公司企管部或经济监察部存档。
- 4.6 二次申诉
  - 4.6.1 对于调查报告和处理意见不满或不服，或者对于调查过程中的程序或项目不满或不服，申诉涉及各方有权提出二次申诉。
  - 4.6.2 二次申诉受理人为公司总经理。申诉人须以书面材料进行申诉。申诉期为自宣布结论与处理意见起七个工作日内。申诉的受理及正式处理的有关程序参照申诉的有关程序执行。
  - 4.6.3 总经理在三个工作日内作出受理或不受理的决定，并将依据申诉内容，决定是否组成独立调查组进行处理。在接受申诉的七个工作日内，调查组作出最终处理意见，报公司总经理批准后，依照上述程序进行宣布处理。此结论、处理为最终结果。
- 4.7 保护和禁止报复
  - 4.7.1 公司承诺禁止任何人对申诉人进行打击报复。任何向申诉的员工或参与调查的员工作出报复、解雇、歧视、骚扰、列入黑名单、恐吓或其他任何形式的惩罚，公司将按《员工奖惩制度》予以相应处罚，情节严重者，上报至公安机关处理。
  - 4.7.2 落实保密措施，仅向有必要或获准访问此类信息的人员披露隐私信息。
- 4.8 持续改进

公司每年在管理评审中对申诉制度的效果进行评估，并持续改进，至少每五年对投诉解决



山东创新金属科技有限公司

## 内外部申诉管理控制程序

文件编号	ASI-PS-2. 3- PROC-10
版本	A0
制订单位	企管部
文件等级	二阶文件
发行日期	2024. 08. 30
实施日期	2024. 09. 01

机制进行一次复审。

#### 4.9 申诉程序的培训

员工入职前需告诉他们申诉的程序及处理方式。并在一个年度集中工人及管理人员进行一次集体培训。

#### 5. 相关文件

5.1 《员工奖惩制度》

#### 6. 相关记录

6.1 《申诉单》

6.2 《谈话记录》