

	山东创辉新材料科技有限公司	文件编号	BSP-18
		版本	A0
		编制单位	企管部
	相关方投诉、申诉管理程序	文件等级	二阶文件
		页次	1/5
		生效日期	2024.9.10

# 相关方投诉、申诉管理程序

编制：赵科

审核：段恒江

批准：刘东

发行日期： 2024.9.10

生效日期： 2024.9.10



	山东创辉新材料科技有限公司	文件编号	BSP-18
		版本	A0
		编制单位	企管部
	相关方投诉、申诉管理程序	文件等级	二阶文件
		页次	3/5
		生效日期	2024.9.10

## 1. 目的范围

为了规范公司对内对外信息沟通，接受相关方（员工、供应商、客户、原住民、政府等）因不满而导致的投诉申诉，并提供正当、畅通的渠道与公开、公正的方式来受理投诉申诉，确保体系的有效运行，以实现公司的持续化改善，特制定本程序。本程序适用于公司所有对内和对外有关社会责任的信息沟通的活动。

## 2. 术语定义

**申诉：**受本公司的决定直接影响的某一方，对判定状态有关的不利决定向公司或机构提出的重新考虑的书面请求。

**投诉：**任何组织或个人向本公司提出的，有别于申诉并希望得到答复的，对本公司的活动不满的书面表示。

## 3. 职责权限

- 3.1 企管部负责与内部员工的信息沟通以及当地政府、工会、原住民其他外部利益相关者的信息沟通。
- 3.2 采购部负责与供应商和分包商的信息沟通。
- 3.3 销售部负责与客户（买方）的信息沟通。
- 3.4 管理者代表应提供指导和支持，必要时报高层总经理批准。
- 3.5 其他部门和员工代表应支持和配合对内对外信息沟通。

## 4. 过程流程

无

## 5. 程序内容

### 5.1 总则

- a. 信息沟通可以采用口头或书面形式，也可以采用其他适当的方式，如电话、微信、电子邮件、座谈会、研讨会和新闻发布会等。
- b. 对内对外信息沟通均应保存适当的记录和证据。如[信息反馈处理单]，[投诉/申诉报告]。
- c. 一旦收到有关质疑、质询和投诉信息，应尽快核实质疑的投诉人的身份（包括姓名、职位、服务机构和联络电话等），查清质疑或投诉的原因。
- d. 应针对质疑或投诉的问题解释公司政策和程序，妥善处理质疑和投诉事件，并及时做出反应。重大问题应报高层经理批准。
- e. 一旦发现违反公司政策、法律法规或社会责任标准的事项，应及时采取补救和纠正行动。情况严重时，应及时报告总经理。
- f. 信息沟通过程中，应注意保护个人隐私和公司商业秘密。

	山东创辉新材料科技有限公司	文件编号	BSP-18
		版本	A0
		编制单位	企管部
	相关方投诉、申诉管理程序	文件等级	二阶文件
		页次	4/5
		生效日期	2024. 9. 10

g. 若有员工向外部提供公司资料，应解释公司内部投诉和申诉程序，不得采取惩罚或歧视性措施。

## 5.2 对内信息沟通

- 公司社会责任政策、管理体系运行情况，由企管部负责及时传达到公司各项部门及员工。
- 社会责任管理体系运行中产生的信息资料，应根据政策和程序要求及时传达到相关部门和人员，并记录其内容和处理结果。
- 员工的咨询、质疑和投诉，由员工代表或者企管部收集，并负责答复。

## 5.3 对外信息沟通

- 与供应商和分包商的信息沟通由采购部负责，与客户（买方）的信息沟通由销售部负责，与当地政府、工会、原住民和其他外部利益相关者的信息沟通由企管部负责，管理者代表应提供指导和支持，必要时报高层经理批准。
- 公司任何人收到来自外部的文件、电话、微信或其他信息资料，由他们根据情况处理，接收投诉和申诉时，详细记录投诉人和申诉人的信息、投诉和申诉的具体内容、时间等，转交上述责任部门。
- 当地政府、工会或其他外部利益相关者提出的检查、参观或访问要求，由企管部接待，并报管理者代表协助。
- 外部利益相关者提出的意见、建议、投诉或质疑，应由责任部门负责调查核实情况，妥善处理，及时回复，并报管理者代表备案。
- 管理者代表定期访问本地利益相关者团体，征求他们的意见和建议；
- 如果有合同要求，管理者代表应对利益相关者提供合理的资料和取得资料的渠道，以核实公司是否符合社会责任标准的要求。如果合同有进一步的要求，公司应该透过采购合同的条款，要求供应商和分包商提供上述安排和渠道。

## 5.4 投诉和申诉的评估

- 客服部门根据投诉和申诉的内容，评估其性质和严重程度，确定优先级。
- 对于紧急和重大的投诉和申诉，应立即报告管理层。

## 5.5 调查与处理

- 责任部门在接到投诉和申诉后，应立即展开调查，收集相关证据和信息。
- 分析问题产生的原因，制定相应的纠正措施和预防措施。
- 实施纠正措施和预防措施，并确保其有效性。
- 在规定的时间内完成处理，并将处理结果反馈给客服部门。

## 5.6 记录与归档

 <b>创新® 创辉</b> <small>INNOVATION® CHUANGHUI</small>	<b>山东创辉新材料科技有限公司</b>	文件编号	BSP-18
		版本	A0
		编制单位	企管部
	<b>相关方投诉、申诉管理程序</b>	文件等级	二阶文件
		页次	5/5
		生效日期	2024.9.10

- a. 对所有投诉和申诉的处理过程应进行记录，包括接收时间、处理人员、处理措施、结果反馈等。
- b. 相关记录应按照规定进行归档，以便查询和追溯。

#### 5.7 持续改进

- a. 定期对投诉和申诉进行统计分析，找出共性和趋势。
- b. 针对问题制定改进措施，不断完善管理体系和业务流程。

#### 5.8 投诉处理机制

销售部受理电话：18860577911 邮箱：[chxclxb@sdcxjt.com](mailto:chxclxb@sdcxjt.com)

采购部受理电话：18860577964 邮箱：[chxclcg@sdcxjt.com](mailto:chxclcg@sdcxjt.com)

企管部受理电话：0543-4736866 邮箱：[chxclbgs@sdcxjt.com](mailto:chxclbgs@sdcxjt.com)

创新新材受理电话：0543-6981777 邮箱：[jjjcb@sdcxjt.com](mailto:jjjcb@sdcxjt.com)

做到合法、无障碍、公平、公正、透明化。

对该机制至少每五年进行一次评审，如发生变动，及时修订发布。

#### 6. 相关记录

6.1 [信息反馈处理单]

6.2 [投诉/申诉报告]

#### 7. 相关文件

无

#### 8. 附件

无