



凯斯曼秦皇岛汽车零部件制造有限公司

ASI 体系程序文件

版本: A
页数: 7
发布部门: 行政管理部
修改状态: 0

意见反馈管理程序

(文件编号: KSM(Q)-ASI-04/A)

2024 年 12 月 23 日发布

2024 年 12 月 23 日实施

1、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。

2、范围

适用于公司下属各部门员工，及其所有的供应商、顾客。

3、职责

3.1 行政管理部是接受并处理申诉投诉的指定受理部门。

3.2 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。

3.3 各部门人员有申诉投诉的权利。

3.4 各部门领导有接待、引导申诉投诉人至指定接待部门的义务。

3.5 申诉、投诉人直接向高层领导反映申诉投诉情况时，高层领导应接待，并向行政管理部转达申诉投诉具体情况及对该投诉的处理指示。

4、应受理申诉投诉事项

4.1 任何危害员工健康与安全的行为或因素；

4.2 任何违反法律法规关于工作时间的行为；

4.3 任何违反法律法规关于强迫劳动的行为；

4.4 任何歧视、虐待、骚扰员工的行为；

4.5 任何违反法律法规关于惩戒性措施的行为；

4.6 任何违反法律法规关于薪资支付的行为；

4.7 任何严重不公平；

4.8 任何违反国家环境保护法关于三废排放规定；

4.9 任何违反关于道德规范的行为。

5、申诉投诉处理程序

5.1 申诉投诉渠道

5.1.1 申诉投诉渠道一：申诉投诉邮箱。

邮箱地址：yangyubo@dicastal.com。

5.1.2 申诉投诉渠道二：直接向公司行政管理部或公司高层领导申诉投诉。

5.1.2.1 申诉投诉人可以通过电话、信件、面谈等方式进行申诉投诉。

5.1.2.2 申诉投诉电话:0335-5369102

5.1.3 申诉投诉意见信箱,由行政管理部管理并独立处理;开启时间每周周五开启一次,节假日顺延。

5.2 受理的申诉投诉处理过程

5.2.1 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。

5.2.2 行政管理部对可受理申诉投诉填写《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。

5.2.3 行政管理部对有效申诉投诉情况予以回复。

(1) 行政管理部(相关部门协助)应于5个工作日内核实情况。如情况属实,行政管理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。

(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。

5.2.4 经核查,情况属实的申诉投诉,将对被申诉投诉人进行处理。

(1) 视被申诉投诉员工行为轻重,给予一定的行政处罚。

(2) 对被申诉投诉员工触犯国家法律的行为,移送司法机关依法惩处。

(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) 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。

(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。

(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。

6、检举人保护

6.1 公司各部门和对被投诉、举报单位、被举报人以及举报内容有管辖权的机关或组织(以下简称行政管理部),应当按照各自职责,互相配合,依法受理投诉、举报,共同做好保护投诉、举报人合法权益的工作。

6.2 公司应当鼓励和支持员工和供应商依法投诉、举报。任何部门和个人不得以任何借口打击报复投诉、举报人。

6.3 保护供应商和员工举报应当遵循为投诉人、举报人保密、举报有功受奖和举报人合法权益不受侵犯的原则。

6.4 员工投诉，是指员工在公司的工作和生活中，员工的各项合法权益已经受到或即将受到侵犯而采取的申诉和揭发的行为。本制度所适用的投诉范围包括：

- （1）擅自克扣员工工资、奖金，或未按公司规定标准收取费用或巧立名目滥收费用；侵犯员工经济利益的行为；
- （2）对员工进行造谣、谩骂、歧视、侮辱甚至殴打，或泄露当事人隐私等侵犯员工名誉以及其它人身权益的行为；
- （3）在绩效考核中不公平、不公正对待员工业绩的行为；
- （4）在工作中态度恶劣、故意刁难员工的行为；
- （5）无故推诿应当受理的事项而不予受理的行为；
- （6）对正常申诉进行打击报复的行为；
- （7）其它侵犯或妨碍员工合法权益的行为。

6.5 员工举报，是指员工对已经或即将侵犯公司的财产和声誉等合法权益、公共利益或违反公司规章制度或国家法律法规的行为，进行揭发和揭露的行为。本制度所适用的举报范围包括：

- （1）利用工作或职务之便谋取私利、贪污、受贿、索贿等徇私行为；
- （2）滥用职权、恣意挥霍公司财产的行为；
- （3）故意毁坏设备、工具等公司财物的行为；
- （4）泄露公司秘密或当事人隐私的；
- （5）兼任其他公司职务或兼营与本公司同类业务等损害公司权益的行为；
- （6）利用公司名义在外进行招摇撞骗、欺诈的行为；
- （7）虚报业绩、瞒报事故等舞弊行为；
- （8）对能够预防的事故不积极采取措施等玩忽职守行为；
- （9）在公司内进行赌博或偷盗、侵占同事或公司财物等违法行为；
- （10）其它多次或严重违反公司各项规章制度或侵犯公司权益的行为。

6.6 检举人、举报人可以通过面述、电子邮件、网上投诉、信函、电话、来访或其他形式投诉、举报，也可以委托他人投诉、举报。提倡员工或供应商使用真实姓名投诉、举报。投诉、举报人应当如实提供情况，说明被投诉人、举报人的姓名、单位、职务、住址或被举报单位

的名称，以及违纪、违法和犯罪的基本事实、线索或证据。投诉、举报人捏造事实，伪造证据，利用投诉、举报诬告陷害他人的，应当承担法律责任。由于事实了解不全面而误告、错告等举报失实的，不适用前款规定。

6.7 行政管理部应当为投诉、举报人投诉举报提供便利条件，并向供应商和员工公布投诉、举报电话号码。

6.8 行政管理部接到投诉、举报后，应逐件登记，如实记录，及时决定是否受理。对属于职权范围内的，应当受理，并自收到投诉、举报后一个月内，将调查情况或处理结果告知投诉、举报人；逾期不能告知的，应当向投诉、举报人说明原因。对不属于职权范围内的，应自收到投诉、举报后十日内，将不予受理的原因告知投诉、举报人，并告知受理机关；需要代转或移送有关部门办理的，应告知投诉、举报人所转送部门和转办时间。投诉、举报人未署真实姓名、地址，无法告知的，不适用前两款规定。

6.9 有关性骚扰的投诉，则应由与投诉人同一性别的人员负责调查处理。

6.10 投诉举报人对行政管理部的处理结果有异议或多次投诉、举报不予受理的，可以向其上层主管陈述意见，并由其上级主管在三十日内将办理情况答复投诉、举报人。

6.11 受理投诉、举报的部门及其工作人员办理投诉、举报案件，应当严格依法办事，保护投诉、举报人的合法权益。

6.12 任何单位和个人不得干扰和妨碍行政管理部及其工作人员依法接受投诉、举报和查处投诉、举报案件。违反本条规定的，视情节轻重，给予纪律处分；构成犯罪的，依法送法定机构追究刑事责任。

6.13 行政管理部应当实行回避制度。如被投诉人或被投诉、举报人是员工投诉或投诉、举报的受理或参与人员或是近亲属或有利害关系，可能影响案件客观、公正处理的，有权向行政管理部或其上层主管提出回避要求。情况属实的，有关人员必须回避。

6.14 严禁将投诉、举报人的姓名、单位、住址等有关情况和投诉、举报内容透露给被投诉、举报人和被投诉、举报单位；被投诉、举报人是单位负责人的，不得将投诉、举报材料转给该负责人所在单位。违反前款规定的，应给予纪律处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

6.15 行政管理部及其工作人员接受投诉、举报和查处投诉、举报案件，应当严格遵守下列保密和保护投诉、举报人隐私规定，以保护投诉、举报人免遭受到报复或其它后果。

(1) 受理当面投诉、举报应当在能够保密的场所进行，专人接谈，无关人员不得旁听和询问；

(2) 投诉、举报信件的收发、拆阅、登记、转办、保管和面述或者电话投诉、举报的接待、

接听、记录、录音等工作，应当建立健全责任制度，严防泄露投诉、举报内容和遗失投诉、举报材料；

(3) 投诉、举报材料不准私自摘抄和复制；

(4) 调查被投诉、举报人或被投诉、举报单位的情况时，应在做好保密工作、不暴露投诉、举报人身份的情况下进行，不得出示投诉、举报材料；

(5) 在宣传报道和奖励投诉、举报有功人员时，除征得投诉、举报人的同意外，不得公开投诉、举报人的姓名和单位；

(6) 对违反上述规定的工作人员，应当视情节轻重，给予纪律处分；造成严重后果，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

6.16 投诉、举报人受到打击报复时，有权向行政管理部或上层主管控告。本规定所称打击报复，是指被投诉、举报人或被投诉、举报单位实施的侵害投诉、举报人及其亲属或假想投诉、举报人的人身权利、民主权利以及其他合法权益的行为。

6.17 打击报复投诉、举报人，情节较轻的，应给予纪律处分；触犯《中华人民共和国治安管理处罚条例》的，依法送法定机关给予行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。纵容、包庇或收买、指使他人对投诉、举报人打击报复的，适用前款规定。

6.18 投诉、举报人因投诉、举报而受到纪律处分以及其他不公正待遇的，行政管理部应按照管辖权限予以纠正，或建议做出处理决定的单位及其上级机关予以纠正。投诉、举报人的人身安全受到威胁时，公安机关及有关部门应及时采取保护措施。因投诉、举报造成投诉、举报人及其亲属的名誉、财产受到侵害的，行政管理部应责令侵权人停止侵害、赔礼道歉、赔偿损失。投诉、举报人也可向人民法院起诉。

6.19 对投诉、举报有功人员，行政管理部应按有关规定给予表彰、奖励。

6.20 受理投诉、举报的工作人员在办理投诉、举报案件中，有下列行为之一的，行政管理部或其上层主管应给予纪律处分；构成犯罪的，应依法追究刑事责任：

(1) 扣压、隐匿或私自销毁投诉、举报材料；

(2) 刁难、威胁投诉、举报人；

(3) 殴打、污辱投诉、举报人；

(4) 无正当理由拒不接受投诉、举报；

(5) 其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

7、审批表

版 本	编 制	审 核	批 准	生效日期
A	翟倡	杨玉波	孙晓冕	2024. 12. 23