

意见反馈管理程序

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 人力资源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、公司人员有申诉投诉的权利。

3.4 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。

3.4 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，并向人力资源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：申诉投诉意见箱，

邮箱地址：1936888418@qq.com。

5.1.2 申诉投诉渠道二：直接向公司人力资源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：18269816683。

5.1.3 申诉投诉意见信箱，由人力资源部管理并独立处理；开启时间每周5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 人力资源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 人力资源部对有效申诉投诉情况予以回复。

5.2.3.1 人力资源部（相关部门协助）应于5个工作日内核实情况。如情况属实，人力资源部应填写书面处理即《申诉投诉处理意见表》，提交副总经理审批，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。

5.2.3.2 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。

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。

5.2.4.1 视被申诉投诉员工行为轻重，给予一定的行政处罚。

5.2.4.2 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。

5.2.4.3 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。

5.2.4.4 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。

5.2.4.5 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。

5.2.4.6 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。