



戴卡凯斯曼成都汽车零部件有限公司

ASI 体系程序文件

版本: A
页数: 3
发布部门: 组织人事科
修改状态: 0

对内对外沟通程序

(文件编号: KSM(C)-ASI-06/A)

2024 年 05 月 08 日发布

2024 年 05 月 08 日实施

1、目的

为了规范公司对内对外信息沟通，确保体系的有效运行，特制定本程序。

2、适用范围

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。

3、职责

3.1 组织人事科、精益管理科负责与内部员工、当地政府、工会和其他外部利益相关者的信息沟通。

3.2 计划科采购小组及业务需求部门负责与供应商和分包商的信息沟通。

3.3 公司所有部门应支持和配合对内对外信息沟通。

4、工作程序

4.1 总则

4.1.1 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、电子邮件、座谈会等。

4.1.2 对内对外信息沟通均应保存适当的记录和证据。

4.1.3 一旦收到有关质疑、质询和投诉信息，应核实质疑和投诉人的身份（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。

4.1.4 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，并及时作出反应。重大问题应报高层经理批准。

4.1.5 一旦发现在违反公司政策、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。

4.1.6 信息沟通过程中，应注意保护个人隐私和公司商业秘密。

4.1.7 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。

4.2 对内信息沟通

4.2.1 公司社会责任政策、管理体系运行情况，由组织人事科负责及时传达到公司各部门及员工。

4.2.2 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人员，并记录其内容和处理结果。

4.2.3 员工的咨询、质疑和投诉，由组织人事科收集，并负责答复。

4.3 对外信息沟通

- 4.3.1 与供应商和分包商的信息沟通由计划科采购小组及业务需求部门负责，与当地政府，工会和其他外部利益相关者的信息沟通由组织人事科、精益管理科负责，必要时报总经理批准。
- 4.3.2 公司任何人收到来自外部的文件、电话、传真或其他信息资料，应转交上述责任部门，由他们根据情况处理。
- 4.3.3 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，由精益管理科接待。
- 4.3.4 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。
- 4.3.5 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，通报公司实施社会责任标准的进展和效果，提供相关的数据和资料，包括管理评审和监督活动的结果。
- 4.3.6 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，公司应该通过采购合同的条款，要求供应商和分包商提供上述安排渠道。

5、审批表

版 本	编 制	审 核	批 准	生效日期
A	张雅萱	王彦儒	李甲天	2024.5.8