

江苏华丰铝业有限公司

受控

文件名称：员工投诉/申诉管理程序

文件编号：ASI-10.5-01

生效日期：2023-02-01

版本：A/1

页码：1 / 3

员工投诉（申诉）管理程序

1、目的

为保护员工工作和生活之合法权益，激励员工更好地为公司服务，及时发现和处理隐患问题，维护本公司整体利益，特制定本程序。

2、适用范围

适用于公司全体员工。

3、投诉/申诉内容

3.1 在自认为遭遇下列各项的情形下，进行投诉/申诉：

3.1.1 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；

3.1.2 不良言行、不公正对待(无论来自上级、下级或是同事)；

3.1.3 性骚扰、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)；

3.1.4 上级有贪污、受贿、盗窃、以权谋私等违法乱纪行为；

3.1.5 上级滥用职权，对投诉/申诉者有重大不公正行为；

3.1.6 其它损害公司、部门或员工利益的一切言行或任何违反公司规章制度的言行，无论其后果是否已经发生；

3.2 公司内或者公司的合作伙伴违反 ASI 行为准则标准要求的任何人或任何事。

4、投诉/申诉方式与途径

4.1 投诉/申诉的表述方式有三种：

意见箱、投诉电话、投诉邮箱。

除此之外的任何其它方式，如转述、在公司各种信息渠道中贴大小字报等，公司均视为不正当方式。通过不正当方式进行的投诉/申诉公司不予受理，并视为违规行为加以处理。

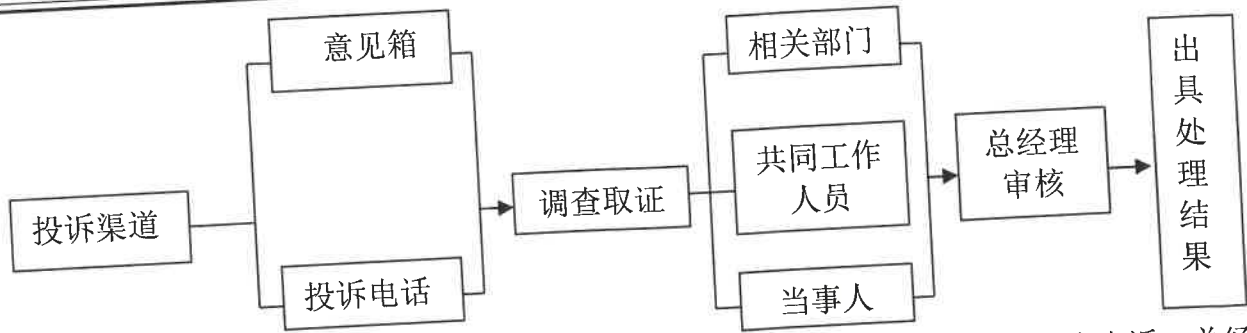
4.2 投诉/申诉人可以向直属上级进行投诉/申诉，也可直接向总经办进行投诉/申诉。

4.3 食堂大厅设置有意见箱、公司投诉/申诉电话为 0516-67863387、投诉邮箱为

2135288523@qq.com，意见箱钥匙由行政文员保管，随时收集信息。

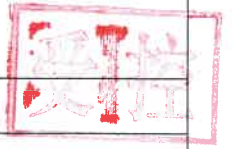
5、投诉/申诉调查及处理

5.1 投诉/申诉调查流程



- 5.2 公司总经办负责各种投诉/申诉的受理及结果反馈，如果涉及商业贿赂的投诉/申诉，总经办受理，受理投诉/申诉在 15 日内做出裁决，调查报告由总经办负责编写，报给总经理审批，投诉/申诉人对处理结果不服的，可在 5 日内向受理部门申诉。
- 5.3 受理投诉/申诉人在调查取证过程中要本着迅捷、保密、客观的原则进行，相关部门必须积极配合；凡被调查的人员必须据实出证，并对调查事项保密。
- 5.4 总经办受理投诉/申诉，有权为员工辩护，有权代表员工向其领导或部门了解有关细节。
- 5.5 投诉/申诉人必须对投诉/申诉内容的真实性负全责，严禁捏造或恶意夸大事实；如经查实与事实不符，公司对投诉/申诉人可从重处罚，情节严重的可提请司法机关依法追究其法律责任。
- 5.6 受理投诉/申诉人必须对处理投诉/申诉的过程和结果负责，经查有不公正或泄密行为，公司可对直接受理人和受理部门领导从重处罚，情节严重的可提请司法机关依法追究其法律责任。
- 6、投诉/申诉、举报人保密管理
- 6.1 对于来访的举报人，公司设有固定的、保密的场所，由专职人员进行接待，任何无关人员不得接待、旁听或询问。
- 6.2 公司设有专门用于接受举报的举报电话，并由专职人员负责接听、记录，其他人员不得擅自接听、记录。
- 6.3 对于举报信的签收，拆阅、登记、保管、转办都是由专职人员负责，并严格的防止泄露举报人身份和举报信内容。
- 6.4 对所有举报材料不许任何人私自复印、复制、摘抄，并严格禁止举报材料的经手人、事件的承办人向无关人谈论涉及举报人的姓名、举报行为、举报内容的情况发生。
- 6.5 事件承办人在调查案件过程中，不得出示举报材料，也不得将举报人的身份等情况透露给任何部门或个人。
- 6.6 公司接受举报专职人员向举报人调查、核实举报内容时，会选择严格保密场所和便利的时间。对发现的打击报复举报人的情况，将公司规定从严惩处。如违反相关法律法规者，移

江苏华丰铝业有限公司



文件名称：员工投诉/申诉管理程序

文件编号：ASI-10.5-01

生效日期：2023-02-01

版本：A/1

页码：3 / 3

送司法机关处理。

6.7 公司在发布通知奖励举报有功人员时，除举报人同意外，总经办不可公开举报人的姓名。

6.8 因泄露举报秘密，造成不良后果的，要追究责任人的责任。

7、相关记录

7.1 《员工投诉/意见/建议处理记录》