

利益相关方投诉管理规定

目的：

1、建立透明公开渠道处理内外部利益相关者的投诉，构建和谐的合作关系

一、管理内容

1、内部员工

1) 人资首领落实员工沟通管理，各级首领每月须与员工沟通，了解工作及思想状况，问题帮辅解决，并形成沟通记录。

2) 人资首领建立员工意见反馈渠道，员工可通过电话、邮件、信箱或问题联系单向单位反馈建议、问题与投诉意见。

投诉受理：集团人事专责受理关于人员管理方面的各类投诉与问题建议，并协调处理。

反馈渠道：

电话：0731-89620920 邮箱：snto_shenji@chinasnto.com

2、其它利益相关者

1) 400 小组收到反映问题后 1 分钟传递单位，20 分钟召开会议研究，1 小时反馈，12 小时出初步解决方案，并反馈相关方。

2) 每天收集问题，搞清真实情况并提出有效建议，重大问题立即向 CEO 汇报。

投诉受理：集团 400 小组受理除内部员工及供应商之外的各类投诉与问题建议，并协调处理。

反馈渠道：

电话：400-056-2828 邮箱：snto_shenji@chinasnto.com

二、处理流程

1) 登记投诉：责任单位或个人需要在 1 小时内记录所有收到的投诉信息，包括投诉人的姓名、联系方式、投诉内容、投诉日期等信息。登记系统应该是可追溯和保密的，以确保信息的安全和隐私。

2) 分类投诉：责任单位或个人需要在 2 小时内对收到的投诉信息进行分类，以便针对不同类型的投诉采取不同的处理方式。

3) 调查核实：一旦收到投诉，责任单位或个人在 8 小时内对投诉内容进行调查和核实。调查的过程需要严格遵循投诉处理程序，并尊重相关方的意见和反馈。如果需要，可以与投诉人联系并要求进一步提供证据或信息。

4) 解决问题：在调查和核实后，责任单位或个人需要采取措施来解决被投诉问题。如果问题是由公司的错误或疏忽造成的，公司需要承担相应的责任并采取适当的补救措施。如果问题是由误解或期望不合理造成的，公司需要进行解释和沟通，并尽力解决问题。问题处理时效控制在 24 小时以内，如果有特殊情况，需要及时反馈总办解决。

5) 反馈结果：公司需要向投诉人反馈解决结果，告知问题处理的进度及结果。反馈的方式可以是电子邮件、电话、信函等。同时，还需要记录解决结果和投诉处理的过程。

6) 监督改进：总办需要定期评估投诉处理机制的有效性和相关方满意度，并根据评估结果进行改进。

三、保密制度

1) 各责任单位收到投诉需对投诉人严格保密，不得泄露投诉人信息，保证投诉人不受到任何负面影响。

2) 涉及本单位内部员工的投诉，如果被投诉单位或人员有问题的处理权，不得交由被投诉单位及人员处理。该投诉需要交由集团总办指定无利益相关的部门及人员处理。

四、培训检查改进

1、集团人事组织责任岗位人员进行培训，理解和掌握本流程内容，研讨制度执行的有效性并持续改进优化。

2、集团总办及审计部门主管每年回顾标准的执行情况，督办改进，遇到制度问题及时修编完善。

利益相关方投诉管理规定执行情况（2021 年）

1. 申诉类型和数量

申诉类型	启动申诉数量	拒绝请求数量	已完成数量
工作福利	7	0	7
交通	2	0	2
环境	1	0	1

2. 满意度

2021 年收到的申诉全部实现了闭环处理，内部的申诉有 7 起，主要是对于工作环境、工作调动方面的反馈，经过人资部门与业务单位的快速沟通与协调都反馈了申诉人满意的解决方案，没有造成纠纷以及矛盾。其它利益相关方主要是周边社区对于交通及环境的反馈，主要原因是信息获取的差异导致对于交通及环境影响理解不充分，经过平等的沟通与协商，申诉人均对反馈结果感到满意。

3. 计划回顾及改善计划

总的来看，投诉的管理规定可以有效的接受到投诉人反馈的信息，此外对投诉人的信息也进行了严格保密。投诉的时效在规定范围内可以完成闭环。投诉人反馈的问题解决满意度也达到目标，没有出现无法调解的纠纷。

为了更好地接受申诉以及快速反应，在新版的计划中，会有一下改善：

- 1、增加投诉的渠道，除了电话邮箱，增加线下的窗口，方便投诉人直接沟通。
- 2、增加主动搜集问题的能力，除了被动的接受投诉，后续安排总调、人资等部门主动与利益相关方进行调研，提前发现潜在问题。
- 3、增加外部的专业人员的支持，在心理、法律等方面提供更完善的咨询与服务。