

杭州五星/鼎福铝业有限公司

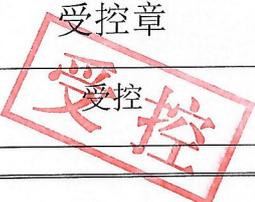
# 投诉程序

文件编号：WX-CX-017 文件版本：A /2

发布日期：2025-5-12 生效日期：2025-5-12

制定部门：人力资源部

分发单位								
总经理	技术部	供应部	财务部	一分厂	二分厂	三分厂	电池箔分厂	涂碳分厂
内贸部	外贸部	设备部	计划部	品质部	人力资源部	资金部	仓储部	安环部
行政部	信息化部							

编制	审核	批准	受控章
李鹤宇	常丽	许	



## 1. 目的

为规范公司内、外部及相关方投诉的处理流程，确保投诉得到及时、有效、公正的处置，提升客户满意度和公司声誉。

## 2. 适用范围

本程序适用于处理以下来源的所有投诉：

外部投诉：客户、供应商、合作伙伴、政府监管机构、原住民/社区公众等。

内部投诉：公司全体员工，涉及工作环境、管理措施、跨部门协作、劳动条件等方面。

相关方投诉：其他与公司业绩或成就有利益关系的个人或团体（如投资者、行业协会等）提出的正式不满。

## 3. 职责

3.1 人力资源部：负责内部(员工与厂部)投诉。

3.2 行政部：负责外部投诉、相关方投诉。

## 4. 工作程序

### 4.1 投诉分类

#### 4.1.1 对他人违反公司现行管理制度

- 1) 违反国家法律法规的；
- 2) 违反公司规章制度的。

#### 4.1.2 对他人损坏公司利益行为的投诉

- 1) 故意涂改公司文件或损毁公司设备物资的；
- 2) 在工作中存在滥用职权、处事不公、以职谋私、弄虚作假等行为；
- 3) 其他损坏公司利益的行为。

#### 4.1.3 对员工自身权益造成影响的投诉

- 1) 在工作过程中受到强制劳动；
- 2) 在工作过程中受到歧视；
- 3) 在工作过程中受到骚扰、虐待或体罚；
- 4) 自由结社和集体谈判权利受到妨碍；
- 5) 工作事件超出法律规定的时限；
- 6) 工资福利与当地法律法规及公司制度不符；
- 7) 对工作职责范围内相关事务咨询不予积极答复（公司保密信息除外）。

#### 4.1.4 员工关系类投诉

- 1) 故意挑拨员工之间关系；
- 2) 对同事恶意谩骂、陷害，制造事端；
- 3) 利用职权任人唯亲、拉帮结伙，或对同事正当行使民主权利进行打击报复。

#### 4.1.5 对上级工作决策类投诉

- 1) 上级有贪污、受贿、盗窃、以权谋私等违法乱纪行为；
- 2) 上级有出卖、泄密等危害企业行为；
- 3) 上级滥用职权，对投诉者有重大不公正行为；



- 4) 上级违章指挥会造成严重事故隐患;
- 5) 上级对其行政处分侵犯职工合法权益;
- 6) 其他严重不合理行为。

#### 4.1.6 客户投诉

- 1) 贪污、受贿、盗窃、以权谋私等违法乱纪行为;
- 2) 出卖、泄密等危害企业行为;
- 3) 滥用职权, 对投诉者有重大不公正行为;

#### 4.1.7 社区公众/原住民投诉/政府监管机构

- 1) 环境污染投诉
- 2) 噪音投诉

#### 4.1.8 其他投诉

- 1) 投资者投诉
- 2) 行业协会投诉

#### 4.2 不仅限于以上行为

#### 4.3 投诉渠道

4.3.1 人力资源部: 0571-88538386、信函(意见箱)、面谈等;

          行政部: 18757194825、邮箱: zhuxia.shu@dingshengxincai.com、  
信函(意见箱)、面谈、等形式; 其中所设意见箱由人资部每周一开启一次;

4.3.2 投诉人必须对投诉内容的真实性负责, 严禁捏造或恶意夸大经查实与事实不符, 公司对投诉人予以处罚。

#### 4.4 投诉处理

##### 4.4.1 投诉处理原则:

投诉受理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。

##### 4.4.2 内部投诉:

4.4.2.1 内部(员工与厂部)投诉可向值班长/主管/部长口头报告, 并在5个工作日内作出裁决, 投诉人如服从处理则必须履行。

4.4.2.2 在申诉未得到妥善处理时, 可直接向部门第一责任人报告, 第一负责人在收到投诉后3个工作日内作出裁决, 投诉人如服从处理则必须履行。

4.4.2.3 部门第一责任人不能妥善解决的事情应向人资(0571-88538386)、工会(0571-88536423)报告, 也可以匿名写意见至意见箱(各分厂车间), 接到举报后7个工作日内作出裁决, 投诉人如服从处理则必须履行。

##### 4.4.3 外部投诉:

客户、供应商、合作伙伴、政府监管机构、原住民/社区公众等投诉, 可直接向行政部投诉, 投诉内容当天记录, 5个工作日给予回复, 如, 情况复杂, 行政部有权直接向最高领导者汇报。

4.4.4 投诉者, 如认为公司不能妥善处理可以向当地政府机关进行举报。



5. 附则:

5.1 如经查实与事实不符, 公司对投诉人可从重处罚, 情节严重的可提请司法机关依法追究其法律责任。

5.2 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。

5.3 在接到员工的投诉意见后相关受理人应实时客观的调查事情原由。

5.4 若涉及个人隐私公司会注意给予保密。

5.5 提出个人意见或建议的员工不会受到打击报复或视等不公平待遇。

5.6 厂部会将相关的内容记录, 并通过谈话、公告、会议等方式公布。

5.7 本规定解释权属为杭州五星铝业人力资源部、行政部所有。

文件修订履历表

序号	版次	修改内容摘要	修改日期	修订人
1	0	依据 ASI 体系要求修订	2018. 11. 12	曾丽丽
2	1	更换文件模板	2021. 6. 22	曾丽丽
3	2	修订投诉范围、增加投诉职责部门	2025. 5. 12	李鹤宇