

 <p>佰朋实业 BETTERLID PACKAGING</p>	<p>广东佰朋实业有限公司</p>	制定部门	人力资源部
		文件编号	P&P-AD-008
	<p>利益相关方投诉、申诉管理程序</p>	版次	A0
		生效日期	2022年12月1日

1 目的

为了快速有效地处理公司相关方的意见和建议，促进公司与各方的沟通，特制定本规定。申诉：指任何本公司员工或其它利害相关者团体以书面方式提出的意见。

2 范围

适用于以下情形，本公司利益相关方申诉的处理：

- 2.1 对公司各项规章制度有异议或有不明之处；
- 2.2 对公司各项管理及管理人员不满(工作失职、以权谋私、以势欺人)之处；
- 2.3 对公司经营管理策略或方案提出建议性意见或建议、献计献策。
- 2.4 相关发提出意见管理、内部检查纠正、顾客及其他方投诉等。
- 2.5 涉及个人生活隐私、政治性问题、无凭无据的批评及抱怨不属于此范围。
- 2.6 投诉、申诉要求：
 - 1) 合法性 2) 无障碍性 3) 可预测性 4) 公平性 5) 透明度 6) 权利兼容性 7) 有持续了解的来源 8) 基于参与和对话。
- 2.7 利益相关方可通过邮件、电话、书信等方式向公司进行投诉、申诉

3 职责和权限

- 3.1 职责，公司设立申诉负责人，主导处理经营过程投诉、申诉事务
 - 3.1.1 人力资源部：申诉中涉及行政人事、原住民意见、移徙工人、妇女和其他弱势或高危群体等方面的申诉的回复、处理。
 - 3.1.2 安全委员会：申诉中涉及消防安全、生产安全等方面申诉的回复、处理。
 - 3.1.3 工程部：申诉中涉及环境保护、三废排放等方面申诉的回复、处理

4 工作程序

- 4.1 处理程序及处理期限
 - 4.1.1 申诉负责人每月 20 日定期检查邮箱、意见箱，统计投诉意见，公司以保密文件处理。收集汇总相关意见，在当天转交有关部门。有关部门调查处理后，于 5 日内以《投诉处理记录表》书面形式进行回复；
 - 4.1.2 若申诉负责人收到电话投诉，由负责人当面答复；不能答复的，由部门调查了解情况，做出处理，于 5 日内书面答复；
 - 4.1.3 通过每半年度一次定期举办的访谈日，直接向管理层申诉，即时答复(事后补做记录)或填写《投诉处理记录表》，自访谈日起七个工作日内答复；
 - 4.1.4 当受理部门提出处理方案无法满足申诉人或者需要整改投入 3000 元以上，向总监级上报；
 - 4.1.5 有关移徙工人、妇女和其他弱势或高危群体的投诉，会转交相关女性和专业人士给出专业意见；
- 4.2 审批与公布

本文件包含不局限于文本文件或电子影印件均属**广东佰朋实业有限公司**智慧财产，仅供本公司体系管理使用。未经本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式全部或部分传播本文件的内容。

 <p>佰朋实业 BETTERLID PACKAGING</p>	<p>广东佰朋实业有限公司</p>	制定部门	人力资源部
		文件编号	P&P-AD-008
	<p>利益相关方投诉、申诉管理程序</p>	版次	A0
		生效日期	2022年12月1日

4.2.1 拟定之《投诉处理记录表》经部门主管审核交申诉负责人查核回复内容是否符合有关规定、条例后，交总经理签署。视其情况，决定《投诉处理记录表》张榜公布或单独答复投诉者本人；

4.2.2 对于提出的意见或建议无论是否署名都要给予答复。未署名的，可由副总经理指示相关人员调查后给予答复，在投诉日7天内视情况将《投诉处理记录表》于宣传栏内张榜公布；已署名的转交投诉者阅知，投诉者阅后签名确认。

4.3 资料存档

4.3.1 通过以上任一方式反映的意见或建议皆采用《投诉处理记录表》进行登记与记录，所有反馈书面答复之内容皆采用《投诉处理记录表》进行回复；

4.3.2 《投诉处理记录表》意见、建议或投诉处理答复记录由人力资源部存档2年保管；

4.3.3 向受影响人群和组织分享投诉解决机制；

4.3.4 至少每五年对投诉解决机制进行一次复审；

4.3.5 在企业发生任何变动并导致实质环境、社会和治理风险变化后，审查投诉解决机制；

4.3.6 在出现控制缺陷迹象时，要对投诉解决机制进行审查；

4.3.7 公开披露最新版本的投诉解决机制。

4.4 申诉联系方式

电话：+86-750-5488861

邮箱：Yanchengkang@betterlid.cn

5 相关表单

5.1 《投诉处理记录表》 FM-AD-037

5.2 《投诉意见记录汇总》 FM-AD-038