

安徽中基投诉/申诉管理规定

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和公司顾客、第三方、政府机关、信息安全专家组等相关方投诉管理的程序。

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；

3.1.7 包括相关方合理的意见和投诉，对可能引起的危害行为。

3.2 公司内或者公司相关方违反 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。

意见箱设置于公司办公楼、食堂，钥匙由行政专员保管；投诉电话及邮箱在公司网站上进行公开披露，由综合行政部受理。

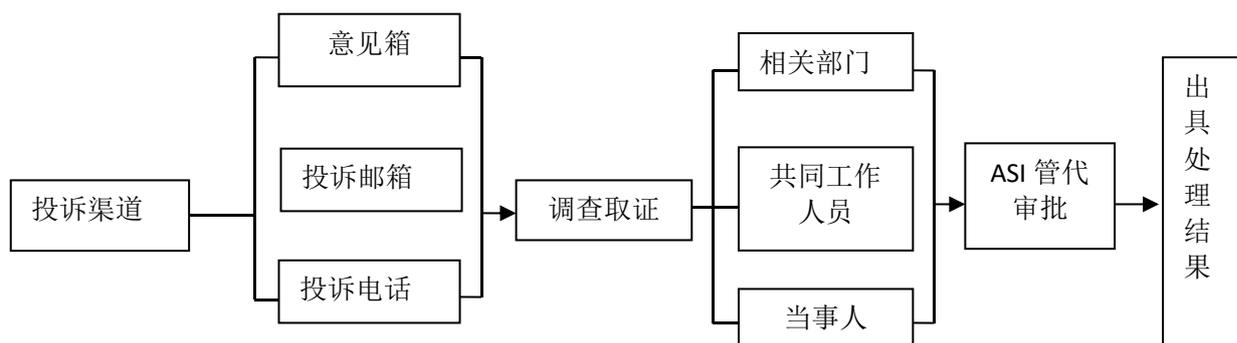
投诉电话：0561-7976888；投诉邮箱：zml@zjalufoil.com

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，也可向综合行政部进行投诉/申诉。

5、投诉/申诉调查及处理

5.1 投诉/申诉调查流程



5.2 公司综合行政部负责各种投诉/申诉的受理及结果反馈，受理投诉/申诉后，应在 15 个自然日内做出处理结果，处理单由综合行政部负责编写，报给 ASI 管理者代表审批，投诉/申诉人对处理结果不服的，可在 5 个自然日内向受理部门申诉。对于重大投诉应制定相应的预防措施，报总经理审批，超出处置权限的投诉应上报管理层处理。

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。有关的投诉能够尽快的给与答复或解决。

5.4 综合行政部受理员工投诉/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，公司可对投诉/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投诉的投诉电话，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 对于投诉信的签收，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 对所有投诉材料不许任何人私自复印、复制、摘抄，并严格禁止投诉材料的经手人、事件的承办人向无关人谈论涉及投诉人的姓名、投诉行为、投诉内容的情况发生。

6.5 事件承办人在调查案件过程中，不得泄露投诉材料，也不得将投诉人的身份等情况透露给任何部门或个人。

6.6 公司接受投诉专职人员向投诉人调查、核实投诉内容时，会选择严格保密场所和便利的时间。对发现的打击报复投诉人的情况，将公司规定从严惩处。如违反相关法律法规者，移送司法机关处理。

6.7 公司在发布通知奖励投诉有功人员时，除投诉人同意外，不可公开投诉人的任何信息。

6.8 因泄露投诉秘密，造成不良后果的，要追究责任人的责任。