**安徽美信铝业有限公司**

**ASI相关方投诉与申诉解决机制**

安徽美信铝业有限公司（以下简称“安徽美信”）承诺秉持最高商业道德标准。根据这一承诺，本公司期望并鼓励员工、客户、供应商和其他利益相关者对本公司内的不当行为或不法行为进行举报。公司根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《企业内部控制基本规范》等法律、法规及规范性文件的有关规定，结合公司实际情况，制定本政策。

1. **目的**

本机制旨在建立一个系统性的流程，用于接收、记录、调查、解决并及时回应由外部相关方提出的，与安徽美信在铝产业链活动中遵守ASI绩效标准相关的投诉和申诉。

1. **范围**

本机制适用于所有外部相关方，包括但不限于本地社区成员、客户、供应商、承包商、非政府组织以及公众个人。投诉内容可涉及ASI绩效标准所涵盖的各类议题，例如:环境问题(如污染、水资源使用、噪音、粉尘)；社会与人权问题(如员工权益、职业健康与安全、社区健康与安全、土地权利)；治理问题(如商业诚信、透明度)。

不当行为或不法行为包括但不限于：违反国家法律法规或者公司政策及制度，或者背离公司价值观，为谋取个人利益，采取各种手段损害集团利益的行为，收受贿赂，滥用职权，营私（徇私）舞弊，侵占或者挪用公司财物，或违反职业道德与社会公德要求等行为。

1. **原则**

我们的投诉解决过程遵循以下核心原则:

**可及性:**投诉提出方式简单、清晰，并考虑不同人群(如语言、文化程度、残障人士)的需求。

**公平公正:**处理过程不偏不倚，确保投诉方与被投诉方均享有公平的待遇。

**保密性:**在法律允许的范围内，保护投诉人的个人信息，并尊重其要求匿名的权利。未经投诉人同意，不向无关第三方透露其信息。

**透明性:**向投诉人告知处理流程、预期时间框架和进展(在保护调查必要机密性的前提下)。

**有效性:**致力于从根本上解决问题，并采取纠正和预防措施，防止问题再次发生。

**不报复:**公司严格禁止对出于善意提出投诉或参与调查的个人进行任何形式的报复、胁迫或骚扰。

**4.投诉渠道**

相关方可通过以下任一渠道提交投诉:

专用邮箱:[zml@zjalufoil.com](mailto:zml@zjalufoil.com)

邮寄地址:安徽省淮北市濉溪县濉溪经济开发区樱花西路88号，综合行政部  
电话热线:0561-7976888

**5.投诉处理流程**

阶段一:接收与确认

收到投诉后，指定负责人将在3个工作日 内进行登记，并向投诉人发送收讫确认(如提供了联系方式)。

阶段二:评估与调查

负责人将对投诉内容进行评估，以确定其相关性、严重性和紧急性。

根据评估结果，组织相关部门成立调查小组，进行客观、公正的调查。调查方式可能包括文件审查、现场勘查、与投诉人及相关人员面谈等。

阶段三:决议与回应

调查结束后，公司将基于事实形成调查结论和解决方案。

将在 30个自然日内(对于复杂案件，将提前告知投诉人需要延长处理时间)向投诉人提供书面(或口头，根据投诉人偏好)的回应。回应内容将包括:

·调查结果的摘要。

·拟采取的决定和纠正措施。

·预计完成时间。

阶段四:关闭与跟进

在双方就解决方案达成一致且措施落实后，投诉案件将关闭。

公司将跟进纠正措施的落实情况，确保其有效性。

**6.申诉机制**

如果投诉人对初步的处理结果不满意，他们有权在收到结果后的15个工作日内提出申诉。

申诉将由比初稿调查负责人更高级别的管理人员(如:分管副总)进行复审。

复审过程将重新审视所有证据和处理过程，并做出最终决定，该决定将最终传达给申诉人。

**7.记录与保密**

所有投诉和处理的记录将被妥善保存至少5年。公司将严格保护投诉人的隐私，未经本人同意，不公开其身份信息。

**8.审查与改进**

本公司将定期(至少每年一次)审查本机制的有效性，分析投诉趋势，并据此进行持续改进。

**9.联系信息**

负责本机制执行的主要部门/负责人:

·部门:综合行政部

·联系人:赵曼丽

邮箱:[zml@zjalufoil.com](mailto:zml@zjalufoil.com)

电话:0561-7976888

**** 总经理：

安徽美信铝业有限公司

2025年02月01日