

江苏进合汽车配件有限公司

ESG 员工投诉和申诉管理程序

1、目的

为内部员工、外部供应商（利益相关方）等投诉公司管理人员行为不当，违反劳工权益，违反环境保护，违反商业道德行为，或公司管理有误而提供一种渠道和方法，以及公司管理层对员工投诉/申诉之处理办法而制定本程序。

2、适用范围

适用于公司外部供应商（利益相关方）、内部员工的投诉/申诉和管理层对投诉/申诉问题的分析与处理。

3、工作职责

3.1 员工代表、管理厅负责接受员工、外部供应商（利益相关方）的咨询、质疑与投诉；

3.2 管理层(主管级以上人员)负责对外部供应商（利益相关方）、员工或员工代表投诉、质疑的处理。

4、工作程序

4.1 员工、外部供应商（利益相关方）申诉要求

4.1.1 保证员工代表在任何环境中都能够接触到工人，了解他们的需求和在工作中的意见和建议，以及相互沟通；

4.1.2 工厂为组织会议的员工代表或员工提供场地和时间上的方便；

4.1.3 尊重员工代表和提出报告、投诉、建议及意见书的员工，绝不实施打击报复及歧视政策。

4.2 投诉渠道

4.2.1 外部供应商（利益相关方）、员工对组长、管理人员安排不当或行为粗鲁等可直接向员工代表、部门主管或经理申诉；

4.2.2 外部供应商（利益相关方）、员工对主管有意见可直接向经理、总经理投诉；

4.2.3 各类投诉、建议必须以书面形式向本部门直接领导或者管理厅门反映，因申诉内容涉及直接领导的，可以越级申诉；部门内部日常工作事务纠纷由部门负责裁决，

较重要问题由经理负责裁决；投诉方在二个工作日内得不到明确答复或答复处理依据与事实出入较大，而又无法进行良好沟通时，可直接投诉到更高级领导；

4.2.4 跨部门纠纷，一般问题由管理厅协调，重大问题管理厅无法协调的，报总经理裁决；对于管理厅的处理不认同的投诉可直接向总经理或管理者代表投诉；

4.2.5 员工对公司政（质量/环境/职业健康安全/社会责任等）策，如待遇、福利、晋升、工资、加班时间、工资发放、违反环境保护，职业健康安全管理、违反商业道德行为（如反腐败、信息安全等）等问题不满，可向员工代表反映，员工代表与社会责任管理者代表、总经理协商，如达不成协议，可向劳动争议仲裁委员会投诉。

4.2.6 外部供应商（以及利益相关方）对公司的违反环境保护，职业健康安全管理、违反商业道德行为的举报，可以投诉到公司管理厅与社会责任管理者代表、总经理协商，如达不成协议，可向相关政府部门举报。

4.3 投诉方法

4.3.1 各类投诉，应将涉及人物、时间、地点、情节写明，需要时并能够协助调查；所有的投诉举报人签署真名，也可以匿名举报，对冒署他人姓名者，一经查实，一律按“奖惩制度”处理。公司对签署真名者实际保密制度，绝不实施打击报复及歧视政策；

4.3.2 员工可视其情况之重要性选择口头或书面的形式向员工代表、公司管理层、总经理或当地劳动争议仲裁委员会投诉；

4.3.3 员工代表或员工、外部供应商（利益相关方）也可将投诉内容投放于厂内意见箱中，总经理在接获投诉信件时五个工作日内作出答复； 并通知投诉人。

4.3.4 公布投诉联系方式，并网站和公司看板展示：

举报渠道：姓名：刘子涵；邮箱：liuzihan03@jinhap.net 电话：0515-6669-9831

4.4 处理方法

4.4.1 各级管理层接到员工或员工代表投诉后，及时与员工或员工代表沟通，尽快解决员工或员工代表投诉之问题。若不能及时解决，也须于两个工作日内向员工或员工代表解释清楚，以免引起双方误解；

4.4.2 申诉属实，责成原处理部门重新处理，撤消或修改原处理方案，并按原通报范围进行通报；

4.4.3 申诉举报属实，则根据投诉人的意愿予以保密，并按合理化建议奖励标准予以奖励；

4.4.4 投诉或举报不实或不完全属实，但投诉人或举报人并无恶意的，则由投诉处理部门向当事人双方作出适当说明；

4.4.5 对于无中生有、造谣生非，扰乱公司正常管理秩序的反映人，一经查实予以警告以上处分，严重者予以辞退。

4.5 申诉与受理管理

4.5.1 对于员工或员工代表或社会责任管理代表反映的事项要认真、细致调查，处理应客观，实事求是，不可带个人偏见；

4.5.2 对于投诉信件或电子邮件等，应专项管理，并做好保密工作，投诉信件保存一年方可销毁；

4.5.3 对于各类投诉，相关人员必须严格遵守保密规定，不得外传或外泄，否则，给予记过处分并调离工作岗位，严重的，予以辞退。

4.5.4 每年年度的管理评审针对《员工投诉清单汇总表》输出的改进，进行总结。

4.6 本程序主责部门，至少每年对本程序进行一次有效性评估，如需变更，按照《文件和资料控制程序》规定进行变更，并保留变更履历。