

	苏州创泰合金材料有限公司	文件编号	BSP-18
		版本	A2
相关方投诉管理程序		编制单位	企管部
		文件等级	二阶文件
		页次	1/4
		状态	

# 相关方投诉管理程序

编制：\_\_\_\_\_

审核：\_\_\_\_\_

批准：\_\_\_\_\_

发行日期： 2023.09.12

生效日期： 2023.09.12



	<b>苏州创泰合金材料有限公司</b>	文件编号	BSP-18
		版 本	A2
		编制单位	企管部
	<b>相关方投诉管理程序</b>	文件等级	二阶文件
		页 次	3/4
		生效日期	2023.09.12

## 1. 目的范围

为了规范公司对内对外信息沟通，确保体系的有效运行，特制定本程序。本程序适用于公司所有对内和对外有关社会责任的信息沟通的活动。

## 2. 术语定义

2.1 投诉：指相关方为了保护自己的合法权益向公司管理层或相关部门反映个人或团体遭受的不公正对待、违规行为、工作环境等问题，要求得到解决的行为。

## 3. 职责权限

- 3.1 企管部负责与内部员工的信息沟通。
- 3.2 企管部负责当地政府、工会其他外部利益相关者的信息沟通。
- 3.3 采购部负责与供应商和分包商的信息沟通。
- 3.4 营销部负责与客户（买方）的信息沟通。
- 3.5 管理者代表应提供指导和支持，必要时报高层总经理批准。
- 3.6 其他部门和员工代表应支持和配合对内对外信息沟通调查。

## 4. 过程流程

无

## 5. 程序内容

### 5.1 总则

- a. 信息沟通可以采用口头或书面形式，也可以采用其他适当的方式，如电话、[微信](#)、电子邮件、座谈会、研讨会和新闻发布会等。
- b. 对内对外信息沟通均应保存适当的记录和证据。如[信息反馈处理单]，[投诉/申诉报告]。
- c. 一旦收到有关质疑、质询和投诉信息，应尽快核实质疑的投诉人的身份（包括姓名、职位、服务机构和联络电话等），查清质疑或投诉的原因。
- d. 应针对质疑或投诉的问题解释公司政策和程序，妥善处理质疑和投诉事件，并及时做出反应。重大问题应报高层经理批准。
- e. 一旦发现违反公司政策、法律法规或 SA8000 标准的事项，应及时采取补救和纠正行动。情况严重时，应及时报告总经理。
- f. 信息沟通过程中，应注意保护个人隐私和公司商业秘密。
- g. 若有员工向外部提供公司资料，应解释公司内部投诉和申诉程序，不得采取惩罚或歧视性措施。

### 5.2 对内信息沟通

- a. 公司社会责任政策、理体系运行情况，由企管部负责及时传达到公司各项部门及员工。

	<b>苏州创泰合金材料有限公司</b>	文件编号	BSP-18
		版本	A2
		编制单位	企管部
	<b>相关方投诉管理程序</b>	文件等级	二阶文件
		页次	4/4
		生效日期	2023.09.12

b. 社会责任管理体系运行中产生的信息资料，应根据政策和程序要求及时传达到相关部门和人员，并记录其内容和处理结果。

c. 员工的咨询、质疑和投诉，由员工代表或者企管部收集，并负责调查答复。

### 5.3 对外信息沟通

a. 与供应商和分包商的信息沟通由采购部负责，与客户（买方）的信息沟通由营销部负责，与当地政府，工会和其他外部利益相关者的信息沟通由企管部负责，管理者代表应提供指导和支持，必要时报高层经理批准。

b. 公司任何人收到来自外部的文件、电话、微信、邮件、传真或其他信息资料，应转交上述责任部门，由他们根据情况处理。

c. 当地政府、工会或其他外部利益相关者提出的检查、参观或访问要求，由企管部或安环部接待，并报管理者代表协助。

d. 外部利益相关者提出的意见、建议、投诉或质疑，应由责任部门负责调查核实情况，妥善处理，及时回复，并报管理者代表备案。

e. 管理者代表定期访问本地利益相关者团体，征求他们的意见和建议，通报公司实施 SA8000 标准的发展和效果，提供相关的数据和资料，包括管理评审和监督活动的结果。

f. 如果有合同要求，管理者代表应对利益相关者提供合理的资料和取得资料的渠道，以核实公司是否符合 SA8000 标准的要求。如果合同有进一步的要求，公司应该透过采购合同的条款，要求供应商和分包商提供上述安排和渠道。

### 5.4 投诉申诉处理机制

苏州创泰受理电话：0512-80667798 邮箱：szctqg@sdcxjt.com

创新新材受理电话：0543-6981777 邮箱：jjjcb@sdcxjt.com

投诉\申诉机制原则：透明、无障碍、合法合规、公平公正。

对该投诉机制每五年至少进行评审一次。如果发生变动，及时修订更新。

## 6. 相关记录

6.1 [信息反馈处理单]

6.2 [投诉/申诉报告]

## 7. 相关文件

无

## 8. 附件

无