

 象屿铝业 X M X Y G ALUMINIUM	过程： /	文件编号：	TJXY-ASI-17
	意见反馈管理程序	文件版本：	A1
		过程所在部门：	工会

目的： 为保护相关方（如客户、员工、供应商、社区等）合法权益，及时、准确收集相关方的意见和建议。创造公平、公正、公开的良好经营环境，规范意见处理流程，保障相关方合理诉求得到妥善解决，提升满意度和信任度。

范围： 适用于公司的相关方（员工、供应商、客户、合作伙伴、政府部门和社区居民等）的意见反馈。

职责：

1. 综合管理部是接受并处理申诉投诉的指定受理部门。
2. 各部门负责按指定受理部门要求协助处理申诉投诉工作。
3. 各部门、公司人员有申诉投诉的权利。
4. 健康安全环保部（保卫科）有接待、引导申诉投诉人至指定接待部门的义务。
5. 内部申诉、投诉人直接向中层干部和领导班子成员反映申诉投诉情况时，中层干部和领导班子成员应接待，并向综合管理部转达申诉投诉具体情况及对该投诉的处理指示。

部门	部门职责
工会	负责制订和实施保护员工意见反馈的政策，并定期调查执行效果，必要时采取改进措施。
员工代表	负责会见各个部门和层次的员工，了解他们对公司政策、体系和运行的意见和建议，将其提交公司管理层，探讨解决问题的方法和措施，协助公司解释和推广公司的改善措施。

程序内容：

1. 应受理申诉投诉事项
 - 1.1 任何危害员工健康与安全的行为或因素；
 - 1.2 任何违反法律法规关于工作时间的行为；
 - 1.3 任何违反法律法规关于强迫劳动的行为；
 - 1.4 任何歧视、虐待、骚扰员工的行为；
 - 1.5 任何违反法律法规关于惩戒性措施的行为；
 - 1.6 任何违反法律法规关于薪资支付的行为；
 - 1.7 任何严重不公平；
 - 1.8 任何违反国家环保法关于三废排放规定；

 象屿铝业 XMYG ALUMINIUM	过程： /	文件编号：	TJXY-ASI-17
	意见反馈管理程序	文件版本：	A1
		过程所在部门：	工会

1.9 任何违反关于道德规范的行为。

2. 申诉投诉处理程序

2.1 申诉投诉渠道

2.1.1 申诉投诉渠道一：申诉投诉意见箱。意见信箱由综合管理部管理，开启时间每周五开启一次，节假日顺延。

2.1.2 申诉投诉渠道二：直接向公司综合管理部或公司高层领导申诉投诉。

2.1.3 申诉投诉渠道三：通过电话、信件、邮箱等方式进行申诉投诉。

电话：022-59663816；（周一至周五 9:00-17:30）

地址：天津市武清区汽车产业园武宁路北侧 邮政编码：301701；

邮箱：tjxyly_zhglb@xiangyu.cn；

2.1.4 邮件或信件申诉投诉，请注明“投诉”字样，并在正文中详细描述您的问题、诉求以及相关证据等，以便我们能及时处理。

2.2 申诉投诉受理与回复

2.2.1 申诉投诉人在申诉投诉时最好提供其姓名、身份证号码、联系电话及被申诉投诉人或事项等详细情况以便受理部门开展调查工作；凡能提供有价值线索和证据的申诉投诉，即使匿名，也视为有效申诉投诉。

2.2.2 保卫科对接收到的申诉投诉登记到《申诉投诉记录表》，并及时传递给综合管理部。

2.2.3 综合管理部（相关部门协助）应于 5 个工作日内核实情况。如情况属实，综合管理部应填写书面处理即《申诉投诉处理意见表》，提交总经理审批，并于审批后 2 个工作日内将最终处理意见回复实名申诉投诉人。

2.2.4 因故不能在 5 个工作日内核实情况的，应将情况报知总经理，并将暂不能核实的原因告知申诉投诉人。

3 申诉处理

经核查，情况属实的申诉投诉，将对被申诉投诉人进行处理。

3.1 视被申诉投诉员工行为轻重，给予一定的行政处罚。

3.2 对被申诉投诉员工触犯国家法律的行为，由移送司法机关依法惩处。

3.3 对被申诉投诉人是其他单位或个人的，将对其发出公函，必要时采取法律手段。

3.4 在受理投诉时须对实名申诉投诉人的姓名、身份证号码、联系电话等资料严格保密。

 象屿铝业 XMYG ALUMINIUM	过程： /	文件编号：	TJXY-ASI-17
	意见反馈管理程序	文件版本：	A1
		过程所在部门：	工会

- 3.5 对于实名申诉的处理结果，如当事人认为需要公告的则必须在公司公告栏内公告。
- 3.6 对于匿名申诉的，不论裁决结果如何，只要不涉及当事人隐私和名誉的，均应在公告栏内公告。
- 4 补救措施
- 针对经核查情况属实的申诉投诉，在对被申诉投诉人进行处理的同时，应同步采取以下补救措施，以消除不良影响、弥补相关损失并防止问题再次发生：

4.1 对员工权益受损的补救

4.1.1 若涉及薪资支付违规，在处理意见审批当月的工资中，向被侵权员工补发拖欠或差额薪资，并支付法定赔偿金（如有）。

4.1.2 若涉及工作时间、强迫劳动等违规行为，人力资源部联合工会制定整改计划，调整排班制度或工作模式，确保符合法律法规要求，并向员工公示整改结果。

4.1.3 若涉及歧视、虐待、骚扰等行为，应对被侵权员工进行心理疏导支持（必要时提供专业心理咨询服务），并根据员工意愿协调岗位调整或提供其他合理安置方案。

4.2 对健康与安全问题的补救

4.2.1 针对危害员工健康与安全的行为或因素，由健康安全环保部牵头，联合生产、综合管理部等相关部门立即停工整改，消除安全隐患（如配备防护设备、修复设施缺陷等），并组织员工进行健康检查，相关费用由公司承担。

4.2.2 整改完成后，需通过工会组织员工代表验收，验收合格后方可恢复相关作业。

4.3 对环境违规的补救

4.3.1 若涉及违反环境保护法关于三废排放的规定，由综合管理部协调环保部门及专业机构制定治理方案，限期完成污染物处理与排放达标，并公开整改报告接受社会监督。

4.3.2 对造成环境损害的，需依法承担赔偿责任，并建立长期环境监测机制。

4.4 系统性改进措施

4.4.1 综合管理部每半年度汇总申诉投诉处理及补救措施落实情况，分析高频问题根源，形成《问题分析报告》，提交管理层审议。

4.4.2 针对共性问题（如制度漏洞、流程缺陷等），由责任部门牵头修订相关制度（如《员工行为规范》《安全管理制度》等），并组织全员培训，确保新制度有效落地。

4.4.3 工会需对补救措施的执行效果进行跟踪回访（如电话回访、现场核查等），持续监督改进情况。

 象屿铝业 X M X Y G A L U M I N I U M	过程： /	文件编号：	TJXY-ASI-17
	意见反馈管理程序	文件版本：	A1
		过程所在部门：	工会

相关文件及记录：

TJXY-R-ASI-17-01 “申诉投诉记录表”

TJXY-R-ASI-17-02 “申诉投诉处理意见表”

当前版本修订内容

版本	修订日期	修订条款	增加（A） 或删除（D）	修订内容	文控确认
A0	2019. 3. 11	/	/	文件首次发布	吴小静
A1	2025. 2. 27	/	/	更换文件样式、更改公司名称、Logo， 修订公司部门名称。	吴小静

编制：吴小静

审核：康壮

批准：李亮

发布日期：2025. 2. 27