员工申投诉处理控制程序

受控文件

更改历史				
版本号	更改内容（摘要）	申请部门	申请人	日期
A/0	新增	综合管理部	刘海义	2023-1-31
A/1	修订申诉联系电话和邮箱	综合管理部	孙东	2025-8-30

员工申投诉处理控制程序

1．目的

为员工提供对公司社会责任表现有任何不满的申诉渠道，以维护员工合法的权益。

2．范围

使用与公司所有员工

3．参考文件

无

4．定义

无

5．职责

5.1 综合管理部经理负责受理员工申投诉，与工会代表和员工进行沟通

5.2 工会代表与员工代表负责参与员工申投诉的调查和处理。

6．程序

6.1 申投诉内容

当本公司员工对包括但不限于以下内容有不满意或质疑时，可提出申投诉：

6.1.1 发现或怀疑公司员工可能为童工；

6.1.2 被公司或怀疑公司员工可能为童工；

6.1.3 非自愿被安排强制加班；

6.1.4 对公司车间、食堂、宿舍环境卫生不满意；

6.1.5 被要求进行违反安全操作规程工作或未配备岗位所需的劳保用品；

6.1.6 对公司消防、安全设施以及设施管理方法有疑虑；

6.1.7 受到歧视或不公正待遇；

6.1.8 受到骚扰或性骚扰；

6.1.9 对公司实施的惩戒性处罚不满意；

6.1.10 对公司福利待遇（包括薪资、保险、伙食等）不满意。

6.2 申投诉方式

员工可通过以下方式对不满意之处向公司管理层申投诉

6.2.1 以文字形式投入公司员工意见箱；

6.2.2 拨打员工申投诉热线电话：67276050，邮箱：alhr@huafeng.com

6.2.3 向该部门或区域员工代表。

6.3 申投诉收集

6.3.1 综合管理部负责在公司内部设立员工意见箱，每个工作日下班前收集一次。

6.3.2 综合管理部应设立员工申投诉热线，并公开每日开通时间，接线员应将员工申投诉进行记录。

6.3.3 员工代表收到员工申投诉后，应进行记录并在当日反馈给综合管理部。

6.3.4 综合管理部应指定专人对收集的所有员工申投诉进行整理、分类、汇总记于《员工申投诉记录表》后报综合管理部经理。

6.4 申投诉调查

综合管理部经理收到申投诉后，应组织工会、员工代表与相关员工进行沟通，了解申投诉内容与细节；如需要，收集相关证据进行分析。

6.5 申投诉处理

6.5.1 综合管理部应在接收申投诉后 1 周内，确定解决方案并以口头或书面形式回复申投诉员工，员工接受公司回复时，申投诉结案。

6.5.2 当员工不接受公司回复时，工会应组织公司选派的代表、员工代表组成调解员进行调解，协商一致结果，员工接受时申投诉结案。

6.5.3 当员工对调解员的回复仍不满意时，工会负责将其呈报当地劳动综合部门进行仲裁。

6.6 员工保护

为了保护申投诉员工的人身安全，防止打击报复，整个申诉过程中，相关人员必须对投诉处理的过程和结果负责，保证整个过程保密，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。

6.6.1 对投诉、举报人保密管理:

a)对于来访的举报人，公司设有固定的、保密的场所(二楼会议室)，由专职人员进行接待，任何无关人员不得接待、旁听或询问。

b)公司设有专门用于接受举报的举报电话 ，并由专职人员负责接听、记录，其他人员不得擅自接听、记录。

c)对于举报信的签收，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。

d)对所有举报材料不许任何人私自复印、复制、摘抄，并严格禁止举报材料的手人、事件的承办人向无关人谈论涉及举报人的姓名、举报行为、举报内容的情况发生。

e)事件承办人在调查案件过程中，不得出示举报材料，也不得将举报人的身份等情况透露给任何部门或个人。

6.7 记录

员工申投诉记录表

公司处理记录