利益相关方投诉申诉处理程序

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	原始版本	综合管理部部	张惠	2023-1-1
A/1	修订申诉电话及邮箱	综合管理部部	孙东	2025-8-30

利益相关方投诉申诉处理程序

一、目的

规范公司与相关方的关系，通过相关方投诉申诉意见与建议的处理，保持或改进质量、职业健康安全、环境、社会责任及ASI治理绩效和状态，测量和分析质量、环境、职业健康、社会责任及ASI管理体系的符合性，达到提高顾客满意度、预防危害、减少环境污染和不断持续改进的目的.

二、适用范围

适用于公司所有相关方管理，其对本公司的投诉申诉、建议、意见的反馈.

三、职责

3.1 综合管理部部负责受理相关方直接到客户的投诉申诉.

3.2 综合管理部部负责受理其他相关方的投诉申诉

3.3 被投诉申诉部门负责分析相关方的投诉申诉原因，并制定和执行相应的纠正措施.

3.4 管理者代表协调投诉申诉处理工作，综合管理部部负责对投诉申诉处理的情况进行检查.

四、定义

4.1 相关方:

相关方（承包方）:与公司的业绩或成就有利益关系的个人或团体.主要包括：

⑴ 原辅材料供方;

⑵ 设备、备品备件供方;

⑶ 顾客(客户);

⑷ 技术服务、技术交流、运输服务单位、有合同关系、有借贷关系的银行等;

⑸ 外来承包方和施工单位;

⑹ 关联交易服务单位（包括医院、第三方检测检验部门等);

⑺ 国家、地方政府部门和上级主管部门;

⑻ 外来参观、学习、实习、访问、交流单位等;

⑼ 周围企事业单位和居民.

4.2 有效投诉申诉:

相关方以多种形式或渠道向我公司综合管理部部提出的涉及到我司的服务质量、环境、职业健康、社会责任等方面的信息，接待人员必须作出判断，并依据该信息是否与我司管理服务过程中，由于管理部门、车间、员工等工作的疏漏,造成的工作失误，引起相关方对我司的不满，并将信息反馈给管理部门.凡是符合上述条件的信息视为有效投诉申诉.

五、 工作程序

5.1 相关方投诉申诉的分类：

相关方投诉申诉按方式分类为：来电、来访、来信等类.

我司投诉申诉电话为：投诉电话（0086-21-67276050,）及邮箱（alhr@huafeng.com）

5.2 投诉申诉的处理

5.2.1 公司综合管理部设投诉申诉电话和意见收集信箱,确定专人负责接待、跟踪处理相关方的投诉申诉.

5.2.2 综合管理部在接到投诉申诉时，应及时填写在《投诉申诉跟踪处理表》中，交综合管理部部负责人安排相关责任人办理.如属书面投诉申诉时，需附上投诉申诉书.投诉申诉接待人进行跟踪回访.

5.2.3 综合管理部部负责投诉申诉接待人员接到相关方投诉申诉后：

1、应及时填写《投诉申诉跟踪处理表》，交社会责任管理者代表审阅签字.重大投诉申诉应及时向公司总经理及主要领导汇报.

2、投诉申诉接待人员应及时将记录的《投诉申诉跟踪处理表》转交或传真给被投诉申诉的负责领导.

3、被投诉申诉人（车间）应高度重视相关方的投诉申诉，及时采取纠正和预防措施,并将措施填写在《投诉申诉跟踪处理表》中.

4、投诉申诉接待人员负责投诉申诉处理的跟踪回访，并将回访情况记录在《投诉申诉跟踪处理表》.

5.2.4 对投诉申诉所应进行的纠正预防工作，按《纠正和预防措施控制程序》进行.

5.2.5 投诉申诉的处理时限：一般要求在 1—3 天内处理完毕；3 天内处理不完的，应及时向投诉申诉人说明情况，抓紧处理,最多不超过一个月.

5.3 相关方投诉申诉的评估

5.3.综合管理部部每年对《投诉申诉跟踪处理表》做一次评估.

5.3.2 此评估需对投诉申诉事件的原因责任人、后果及日后注意事项做完整评价，举一反三，

使此类意见及投诉申诉日后尽量减少.

六、 支持性文件

6.1 《纠正和预防措施控制程序》

6.2 《相关方投诉申诉处理规定》