沟通管理控制程序

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

编 号	HFLY/ASI-011	版 本	A/0	生效日期	2023-02-01	页 次	1 / 4
编 制	刘海义	审 核		批 准		分发编号	
发放部门（机台）	各部门						

沟通管理控制程序

1.目的

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。

2 适用范围

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。

3.0 职责

3.1 综合管理部负责与内部员工、当地政府、工会和其他外部利益相关者的信息沟通。

3.2 采购部负责与供应商和分包商的信息沟通。

3.3 销售部负责与客户（买方）的信息沟通。

3.4 管理者代表应提供指导和支持，必要时报高层经理批准。

3.5 其他各部门和工人代表应支持和配合对内对外信息沟通。

4 工作程序

4.1 总则

4.1.1 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、传真、电子邮件、座谈会、研讨会和新闻发布会等。

4.1.2 对内对外信息沟通均应保存适当的记录和证据。

4.1.3 一旦收到有关质疑、质询和投诉信息，应核实质疑和投诉人的身份（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。

4.1.4 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，并及时作出反应。重大问题应报高层经理批准。

4.1.5 一旦发现在违反公司政策、法律法规或社会责任标准的事项，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。

4.1.6 信息沟通过程中，应注意保护个人隐私和公司商业秘密。

4.1.7 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。

4.2 对内信息沟通

4.2.1 公司社会责任政策、管理体系运行情况，由综合管理部负责及时传达到公司各部门及员工。

4.2.2 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人员，并记录其内容和处理结果。

4.2.3 员工的咨询、质疑和投诉，由工人代表或综合管理部收集，并负责答复。

4.3 对外信息沟通

4.3.1 与供应商和分包商的信息沟通由采购部负责，与客户（买方）的信息沟通由销售部负责，与当地政府，工会和其他外部利益相关者的信息沟通由综合管理部负责，管理者代表应提供指导和支持，必要时报高层经理批准。

4.3.2 公司任何人收到来自外部的文件、电话、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。

4.3.3 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，由综合管理部接待，并报管理者代表协助。

4.3.4 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。

4.3.5 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，通报公司实施社会责任标准的进展和效果，提供相关的数据和资料，包括管理评审和监督活动的结果。

4.3.6 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社会责任标准的要求。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渠道。

5 相关文件

5.1 《员工申投诉处理控制程序》