

利益相关方投诉控制程序

1.目的

为规范公司与利益相关方的关系，通过对相关方投诉意见与建议的处理，保持或改进治理、环境、社会责任等方面的符合性，达到提高顾客满意度、预防职业健康危害、减少环境污染和增强社会责任的目的。

2.适用范围

适用于对公司所有利益相关方的管理，以及对本公司的投诉、建议、意见的反馈。

3.职责

3.1 综合办公室负责相关方投诉信息的收集，根据所属业务类型分配至相关部门进行接待处理，并主责受理国家、地方政府部门和上级主管部门以及周围企事业单位和居民等方面的投诉；

3.2 销售管理科负责受理相关方直接到客户的投诉；

3.3 运营管理科负责受理相关方在物资采购方面的投诉；

3.4 人事管理科负责受理员工方面的投诉；

3.5 被投诉部门负责分析相关方的投诉原因，回复投诉意见反馈信息，并制定和执行相应的纠正措施。

4.定义

4.1 利益相关方：

公司员工及与公司的业务往来有利益关系的个人或团体。主要包括：

4.1.1 公司员工；

4.1.2 原辅材料供方；

4.1.3 设备、备品备件供方；

4.1.4 顾客（客户）；

4.1.5 技术服务、技术交流、运输服务单位、有合同关系、有借贷关系的银行或服务组织等；

4.1.6 外来承包方和施工单位；

4.1.7 关联交易服务单位（包括医院、第三方检测检验部门等）；

4.1.8 国家、地方政府部门和上级主管部门；

4.1.9 外来参观、学习、实习、访问、交流单位等；

4.1.10 周围企事业单位和居民。

2 有效投诉：

相关方以多种形式或渠道向我公司提出的涉及到我公司的产品质量、环境管理、职业健康安全、社会责任等方面的投诉，接待部门及人员须作出判断，并依据该信息是否与我公司产品提供过程中的疏漏、产品提供、服务质量等引起相关方的不满，并将信息反馈给管理部门。凡是符合上述条件的信息应视为有效投诉。

5.工作程序

5.1 相关方投诉的分类：

相关方投诉按方式分类为：来电、来访、来信（包括邮件）等。

投诉渠道根据职责范围的不同，分别设置并公布投诉渠道，各科室可设立、公布本公司利益相关方的投诉渠道，并负责投诉至本公司的投诉信息的处理。

运营管理科：投诉电话 0335-3536575 邮箱 liyong@dub-auto.com

销售管理科：投诉电话 0335-3536518 邮箱 zhangchunguang@dub-auto.com

安全环保科：投诉电话 0335-3536502 邮箱 hanlijun@dub-auto.com

人事管理科：投诉电话 0335-3536591 邮箱 wangyan@dub-auto.com

5.2 投诉的处理：

5.2.1 管理部设投诉电话和意见收集邮箱，确定专人负责信息收集，并根据管理权限归属（见职责部分）将收集到的意见信息反馈至相关部门。主责部门负责跟踪处理相关方的投诉，并将处理结果反馈至管理部。

5.2.2 管理部在接到投诉时，应及时填写《投诉跟踪处理表》，根据所属业务类型分配至相关部门进行接待处理。相关部门负责办理，如属书面投诉时，需附上投诉书，并负责进行跟踪回访。

5.2.3 投诉接待人员接到相关方投诉后：

（1）投诉接待人员应及时填写《投诉跟踪处理表》，交社会责任管理者代表/主管领导审阅签字。重大投诉应及时向公司总经理及主要领导汇报。

（2）投诉接待人员应及时将记录的《投诉跟踪处理表》转交给被投诉的相关部门的领导。

（3）被投诉部门（或个人）应高度重视相关方的投诉，及时采取纠正和预防措施，并将措施填写在《投诉跟踪处理表》中。

（4）相关部门负责投诉处理的跟踪回访，并将回访情况记录在《投诉跟踪处理表》，并反馈至管理部投诉接待人员进行投诉处理情况登记。

（5）投诉的处理时限：一般要求在 1-3 天内处理完毕；3 天内处理不完的，应及时向投诉人说明情况，最多不超过一个月。

5.3 相关方投诉的评估

5.3.1 管理部、被投诉部门每半年对《投诉跟踪处理表》做一次整体评估，根据投诉内容进行分类、分析，制定预防措施和管理办法，强化内部管理。

5.3.2 此评估需对投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，使此类意见及投诉日后尽量减少。

6.相关记录

6.1 《投诉跟踪处理表》