	员工意见投诉、申诉管理办法	版本 Versions	A/1
		日期 Date	2022/9/1
	Q-OP-HR-044	页码 Page	1/2

1、目的

为了调动员工的能动性和积极性，拓宽员工诉求反馈和解决渠道，助推公司拟管理改善，增强公司的公信力，特制定本办法。

2、适用范围

本制度适用于公司所有员工。

3、定义

无

4、职责

3.1 人力资源中心

3.1.1 负责制定、修订、监督实施此制度。

3.1.2 负责收集员工投诉、申诉意见，调查并进行反馈。

3.1.3 负责保护投诉、申诉员工信息，防止打击报复。

3.2 其他部门

3.2.1 负责配合人力资源调查员工投诉、申诉的事件真实情况的调查。

5、流程图

无

6、工作程序

6.1 管理内容

6.1.1 线上意见箱的设置：线上意见箱海报张贴于各厂区车间、食堂、宿舍等公告栏处，便于员工扫码提报。

6.2 意见的管理原则

6.2.1 意见的受理应遵循公正的原则。依据公司各项规章制度，根据客观实际分析问题，合理处理。

6.2.2 反映问题或投诉时，应真实地反映事实。不得利用线上意见箱进行辱骂、恐吓、造谣等人身攻击的不文明行为，一经发现给予严肃处理。


6.2.3 保密原则：意见处理人员遵守保密纪律，不扩散员工反映的情况和问题，不将待定的处理情况泄露，不宜公开的材料不得随意泄露、公开。

6.2.4 及时原则：解决问题和投诉一般不超过 2 个工作日。

6.3 范围及形式

内容仅经许可后才能传递、使用或透露。旭升保留所有权利。

The contents may only be passed on, used or made known with our express permission. © Xusheng - All rights reserved.

	员工意见投诉、申诉管理办法	版本 Versions	A/1
		日期 Date	2022/9/1
	Q-OP-HR-044	页码 Page	2/2

6.3.1 对公司各方面发展和管理有利的建议及意见均在可提之列。

6.3.2 采用线上实名方式填写意见。我们提倡员工填写真实姓名、工号、联系方式，以便尽快调查、解决问题。

6.4 线上意见箱的登录程序及解决方案。

6.4.1 线上意见箱每天由人力资源中心登录，由专人保管账号。

6.4.2 每次登录线上意见箱必须由至少一名专人进行见证，登录后对意见情况进行检查。

6.4.3 人力资源中心将线上意见箱中的建议和意见进行分类、调查，并将调查结果整理好上报分管副总裁审批，并将投诉、申诉处理意见反馈投诉人、申诉人，得到投诉人、申诉人认可后实施整改方案。并跟踪整改后的结果。

6.5 本制度由人力资源中心制定、解释，经核准后公布施行，修正时亦同。

7、相关文件

无

8、相关表单

无