

包头铝业有限公司

文件名称：利益相关方投诉管理程序

文件编号：ASI-3.4-01

生效日期：2024-12-16

版本：A/0

页码：1 / 3

利益相关方投诉管理程序

一、目的

为管理好利益相关方，并及时、有效、准确地收集、传递和反馈公司内外部信息，作好信息的沟通和管理。

二、适用范围

所有与本公司有关联的利益团体。

三、职责

人力资源部：向相关方如客户、供应商、员工、劳动保障局、消防局、监察部门及其他国家相关政府部门，定期进行沟通。向相关方索取最新数据、资料、法规及监察本公司的符合情况。

四、定义

定义关心本公司的社会表现或受到公司社会表现所影响的个人或团体、政府机构等。

五、工作程序

- 5.1 管理评审会议中对本公司的政策或标准规定进行评审是否符合要求。
- 5.2 本公司对违反政策或标准规定的不符合事项，应根据不符合事项的性质和严重性，并实施适当的补救和纠正行动。
- 5.3 所有相关的补救和纠正行动应由公司社会责任管理代表或其委任人进行监督活动。
- 5.4 就本公司在标准所列出各项要求上的表现，应提供相关数据和资料，如内部、外部社会责任审核及管理评审的结果，由总经理或各代表向利益团体进行沟通。
- 5.5 如对外沟通结果会损坏客户的商标时，本公司会采取集中式沟通方法与客户直接联系。
- 5.6 信息沟通可以通过电话沟通、邮箱、微信、OA、公司宣传栏等渠道。

公司投诉和申诉方式/渠道：

信访： 邮箱：btlyjw123@163.com； 电话：0472-6936270

- 5.7 来自于内外部利益相关方的有关质疑、质询和投诉信息，应安排合适人选进行调查，核实情况、分析原因，效果出处理决定，然后回复给提出质疑、质询和投诉的人员。重大问题应报总经理批准。
- 5.8 对内对外信息沟通均应保存适当的记录和证据，应注意保护个人隐私和公司商业秘密。
- 5.9 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。

包头铝业有限公司

文件名称：利益相关方投诉管理程序

文件编号：ASI-3.4-01

生效日期：2024-12-16

版本：A/0

页码：2 / 3

- 5.10 管理者代表应安排相关部门定期访问本地利益相关者团体，征求他们的意见和建议，通知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。
- 5.11 如果有合同要求。管理者代表应该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。如果有合同进一步要求，公司应该通过采购合同的条款，要求供应商和分包商提供上述安排和渠道。
- 5.12 在工作场所设意见箱收集工人意见和投诉，工会定期协助收集工人意见和建议。
- 5.13 对内外部投诉所应进行的纠正预防工作，按《包头铝业有限公司信访突出问题领导包案制度》和包头铝业有限公司信访工作管理办法进行。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，抓紧处理，最多不超过一个月。
- 5.14 公司不应对外部利益相关方如非政府组织(NGOs)的调查报告采取消极的抵制，而应积极地沟通和解释说明公司的社会责任方针政策、执行和绩效。

六、文件/记录

- 6.1 包头铝业有限公司信访工作管理办法
- 6.2 包头铝业有限公司信访突出问题领导包案制度
- 6.3 利益相关方一览表

	定期沟通时间	沟通内容
客户	三个月	遵守《公司行为守则》情况等
供应商	每个月	遵守《公司行为守则》情况等
员工	三个月	听取职工群众心声
市劳动保障局	三个月	劳动法规、社保、工伤政策
审核机构	体系有效	体系有效问题
市消防局、县消防大队	稳定	安全生产、环保生产
监察部门(环境、卫生、防疫)	半年	环境、卫生、防疫、职业病等
当地工会组织	半年	工人权益保护
周边居民	一年	扰民、周边环境

包头铝业有限公司

文件名称：利益相关方投诉管理程序

文件编号：ASI-3.4-01

生效日期：2024-12-16

版本：A/0

页码：3 / 3

公司对于这些利益相关方，需要收集相关方的信息并进行定期和不定期的沟通，便于及时掌握这些信息。

包头铝业有限公司