

举报和申诉程序

1. 投诉渠道

现场直接举报或通过放置在公开场所的举报信箱

投诉邮箱: wxbw@vip.sina.com

投诉热线: 0510-87293019 13771370666

投诉程序负责部门: 综合部 投诉程序负责人: 胡部长

2. 投诉受理

收到投诉后, 投诉受理部门应在 24 小时内给予投诉人接收确认书, 告知投诉已被接收。

详细记录投诉人的信息 (包括姓名、联系方式、所属部门等, 若为外部投诉可记录其身份及关联方信息)、投诉时间、投诉内容等。

3. 初步审查

在 3 个工作日内对投诉内容进行初步审查, 判断是否属于企业社会责任管理范畴。如果不属于, 应向投诉人说明情况, 并提供可能的投诉渠道建议; 如果属于, 则进入调查核实阶段。

4. 调查核实

成立专门的调查小组, 由相关部门人员组成, 根据投诉内容制定调查计划。在 10 个工作日内开展调查工作, 收集证据、询问相关人员、查阅文件资料等。调查过程中应保持客观、公正, 保护投诉人和被投诉人的合法权益。在纠正/解决过程中咨询投诉人或其代表。

5. 处理决定

根据调查结果, 在 7 个工作日内做出处理决定。

处理决定可以包括但不限于以下内容:

- a. 纠正违规行为, 采取补救措施。
- b. 对责任人进行纪律处分, 如警告、罚款、降职等。
- c. 向投诉人道歉并给予合理补偿 (若适用)。

将处理决定以书面形式通知投诉人和被投诉人。

6. 反馈与沟通

投诉人在收到处理决定后, 如有异议, 可在 10 个工作日内提出反馈意见。投诉受理部门应认真听取反馈意见, 与投诉人进行进一步沟通, 必要时重新审查处理决定。

7. 跟踪与监督

对处理决定的执行情况进行跟踪监督, 确保各项措施落实到位。在 30 天内对投诉处理情况进行总结评估, 以便改进企业社会责任管理工作。至少每 12 个月评估一次投诉程序的成效, 并进行临时评估。

8. 保密规定、承诺、其他

投诉人可以匿名或实名提交投诉, 投诉范围包括: 人权投诉、环境投诉、不道德的商业行为等。举报申诉机制适用于内部利益相关者、外部利益相关者。

公司承诺: 投诉人不会受到报复, 投诉程序负责人是公正, 独立并不受指令约束的。严格保护投诉人的隐私和身份信息, 不得泄露给无关人员。对投诉处理过程中的相关资料和信息进行保密管理。