

## 晟通集团利益相关方投诉管理规定

### 目的：

1、建立透明公开渠道处理内外部利益相关者的投诉，构建和谐的合作关系

### 一、管理内容

#### 1、内部员工

- 1) 人资首领落实员工沟通管理，各级首领每月须与员工沟通，了解工作及思想状况，问题帮辅解决，并形成沟通记录。
- 2) 人资首领建立员工意见反馈渠道，员工可通过问题 APP、电话、邮件、信箱或问题联系单向单位反馈建议、问题与投诉意见。 投诉受理：集团人事专责受理关于人员管理方面的各类投诉与问题建议，并协调处理。

反馈渠道：

问题申报 APP 电话：0731-89620920

邮箱：snto\_shenji@chinasnto.com

#### 2、其它利益相关者

- 1) 400 小组收到反映问题后 1 分钟传递单位，20 分钟召开会议研究，1 小时反馈，12 小时出初步解决方案，并反馈相关方。
- 2) 每天收集问题，搞清真实情况并提出有效建议，重大问题立即向 CEO 汇报。

投诉受理：集团 400 小组受理除内部员工及供应商之外的各类投诉与问题建议，并协调处理。

反馈渠道：

电话：400-056-2828 邮箱：snto\_shenji@chinasnto.com

### 二、处理流程

- 1) 登记投诉：责任单位或个人需要在 1 小时内记录所有收到的投诉信息，包括投诉人的姓名、联系方式、投诉内容、投诉日期等信息。登记系统应该是可追溯和保密的，以确保信息的安全和隐私。
- 2) 分类投诉：责任单位或个人需要在 2 小时内对收到的投诉信息进行分类，以便针对不同类型的投诉采取不同的处理方式。
- 3) 调查核实：一旦收到投诉，责任单位或个人在 8 小时内对投诉内容进行调查和核实。调查的过程需要严格遵循投诉处理程序，并尊重相关方的意见和反馈。如果需要，可以与投诉人联系并要求进一步提供证据或信息。
- 4) 解决问题：在调查和核实后，责任单位或个人需要采取措施来解决被投诉问题。如果问题是由公司的错误或疏忽造成的，公司需要承担相应的责任并采取适当的补救措施。如果问题是由误解或期望不合理造成的，公司需要进行解释和沟通，并尽力解决问题。问题处理时效控制在 24 小时以内，如果有特殊情况，需要及时反馈总办解决。
- 5) 反馈结果：公司需要向投诉人反馈解决结果，告知问题处理的进度及结果。反馈的方式可以是电子邮件、电话、信函等。同时，还需要记录解决结果和投诉处理的过程。
- 6) 监督改进：总办需要定期评估投诉处理机制的有效性和相关方满意度，并根据评估结果进行改进。

### 三、保密制度

- 1) 各责任单位收到投诉需对投诉人严格保密，不得泄露投诉人信息，保证投诉人不受到任何负面影响。
- 2) 涉及本单位内部员工的投诉，如果被投诉单位或人员有问题的处理权，不得交由被投诉单位及人员处理。该投诉需要交由集团总办指定无利益相关的部门及人员处理。

### 四、培训检查改进

- 1、集团人事组织责任岗位人员进行培训，理解和掌握本流程内容，研讨制度执行的有效性并持续改进优化。
- 2、集团总办及审计部门主管每年回顾标准的执行情况，督办改进，遇到制度问题及时修编完善。

## 利益相关方投诉管理规定执行情况（2023 年）

### 1. 申诉类型和数量

申诉类型	启动申诉数量	拒绝请求数量	已完成数量
工作福利	5	0	5
安全	9	0	9
环境	3	0	3

### 2. 满意度

2023 年收到的申诉全部实现了闭环处理，内部的申诉有 17 起，主要涉及安全隐患建议、工作环境优化、食堂餐食改善等方面，经过人资 部门与业务单位的快速沟通与协调都反馈了申诉人满意的解决方案，没有造成纠纷以及矛盾。其它利益相关方主要是周边社区对于交通及环境的反馈，主要原因是信息获取的差异导致对于交通及环境影响理解不充分，经过平等的沟通与协商，申诉人均对反馈结果感到满意。

3. 计划回顾及改善计划 总的来看，投诉的管理规定可以有效的接受到投诉人反馈的信息，此外对投诉人的信息也进行了严格保密。投诉的时 效在规定范围内可以完成闭环。投诉人反馈的问题解决满意度也达到目标，没有出现无法调解的纠纷。为了更好地接受申诉以及快速反应，在新版的计划中，会有一些改善：

- 1、增加投诉的渠道，除了电话邮箱，增加线下的窗口，方便投诉人直接沟通。
- 2、增加主动搜集问题的能力，除了被动的接受投诉，后续安排总调、人资等部门主动与利益相关方进行调研，提前发现潜在问题。
- 3、增加外部的专业人员的支持，在心理、法律等方面提供更完善的咨询与服务。

内控文件