

广元中孚科技有限公司

利益相关方投诉、申诉及信息要求

1、信息沟通

最高管理者及各部门应确保建立适当的沟通过程,在本公司不同层次和职能之间就管理体系的有效性进行沟通,包括以上信息与组织外部沟通,以达到相互了解、相互信任、实现全员参与的目的。具体可采取:

- a) 会议;
- b) 数据信息传递;
- c) 网络传播等。

沟通包括所需要沟通的内容、时机、信息传递通道、接收者、反馈及处理。

2、内部信息交流

组织应:

a) 在其各职能和层次间就管理体系的相关信息进行内部信息交流,适当时,包括交流管理体系的变更;

b) 确保其信息交流过程能够促使在其控制下工作的人员对持续改进做出贡献。

内部信息交流的主要内容:

- ①环境、职业健康安全方针、目标、指标、管理方案;
- ②重大环境因素、重大危害因素及相关信息;
- ③职责和权限的信息;
- ④培训信息;
- ⑤过程和监视和测量的信息;
- ⑥不符合、纠正与预防信息;
- ⑦内审、外审及管理评审信息;
- ⑧相关的法律、法规及其他要求变更的信息;
- ⑨紧急情况及应急响应的信息;
- ⑩环境、职业健康安全事故及其处置信息。

公司建立并保持《信息交流控制程序》,确保公司内部、外部的、环境、职业健康安全

方面的信息交流畅通。

各相关部门负责相应业务范围内环境、职业健康安全信息的交流，并向安全环保处传递信息交流结果。

外来的环境、安全信息，根据信息的特性由各职能部门处理。各部门可根据信息重要程度协助职能部门及时处理，并将结果反馈到有关人员。

3、外部信息交流

组织应按其建立的信息交流过程的规定及其合规义务的要求，就管理体系的相关信息进行外部信息交流。

外部信息交流的主要内容：

- ①环境、职业健康安全方针的有关信息；
- ②相关法律、法规的变更信息；
- ③环境、职业健康安全监测测量结果的信息；
- ④外部审核与监督检查的信息；
- ⑤相关方的投诉信息等。

4. 内部申诉、投诉渠道

4.1.1 综合办：申诉中涉及行政、人事、后勤等方面的中投诉的回复、处理。

4.1.2 健康安全委员会：申诉中涉及健康安全、消防、生产安全等方面申诉的回复、处理。

4.2 处理程序及处理期限

4.2.1 意见箱由综合办主管每周定期开启一次，其他人不可以拥有锁匙，意见箱内的投诉意见，公司以保密文件处理、收集汇总相关意见，在当天转交有关部门。有关部门调查处理后，于5日内以《员工意见及投诉处理表》书面形式进行回复。

4.2.2 若直接向本部门管理人员提出意见或建议，由管理人员当面答复；小能答复的，由部门调查了解情况，作出处理，于5日内书面答复。

4.2.3 向员工代表反映意见或建议，员工代表力所能及之问题，可采取当面答复或者通过员工总代表向综合办反映所获取之意见或建议，由综合办安排有关部门调查处理，有关部门在5日内将回复结果以《员工意见及投诉处理表》形式进行反馈。

4.2.4 通过每季度一次定期举办的访谈日，直接向管理层申诉，即时答复(事后补做记录)或填写《员工意见及投诉处理表》，自访谈日起七个工作日内答复。

4.3 审批与公布

4.3.1 拟定之《员工意见及投诉处理表》经部门主管审核交综合办查核回复内容是否符合

合有关规定、条例后，交总经理签署。视其情况，决定《员工意见及投诉处理表》张榜公布或单独答复投诉者本人。

4.3.2 对于提出的意见或建议无论是否署名都要给予答复，未署名的，可由主管副总指示相关人员调查后给予答复，在投诉日 7 天内视情况将《员工意见及投诉处理表》于宣传栏内张榜公布；已署名的转交投诉者阅知，投诉者阅后签名确认。

4.3.3 员工的意见、建议或投诉处理答复记录由综合办存档保管。

5. 外部申诉、投诉渠道

5.1 供应商应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以电话、邮箱或书面形式向各单位提出质疑。各单位不得拒收供应商在法定质疑期内发出的质疑申请，应当在收到质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

投诉电话：0371-64569096

投诉邮箱：jiandu@yulian.com.cn

5.2 其他利益相关方

可通过以下方式、途径进行投诉和申诉：

