



|   |                  |      |       |
|---|------------------|------|-------|
|  | 文件名称             | 文件编号 | AP-07 |
|   | 员工申诉/投诉/举报管理控制程序 | 版次   | C     |
|   |                  | 页次   | 1/6   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

|    |                          |   |          |            |            |
|----|--------------------------|---|----------|------------|------------|
|    |                          |   |          |            |            |
|    |                          |   |          |            |            |
|    |                          |   |          |            |            |
|    |                          |   |          |            |            |
|    |                          |   |          |            |            |
|    |                          |   |          |            |            |
|    |                          |   |          |            |            |
|    |                          |   |          |            |            |
|    |                          |   |          |            |            |
|    |                          |   |          |            |            |
| C  | ALL                      | 内容大部分章节有变更  | 人资课/黄艳   | 2017/11/30 | FH17120015 |
| B  | 6.1<br>6.4<br>6.5<br>6.6 | 6.1 修改原 6.1 内容及增加 6.1.3 内容<br>6.4 员工投诉定义及内容,<br>6.5 员工举报定义及内容、<br>6.6 申诉/投诉/举报处理程序增加<br>6.6.4-6.6.8、6.12.6.13.1-6.13.5 章节内容 | 人资单位/韦佳宏 | 2015/05/07 | FH15050087 |
| A  | ALL                      | 初版以行  | 管理部/李丹红  | 2006/10/10 | EH06110049 |
| 版次 | 变更章节                     | 变更描述  | 拟案单位/拟案人 | 修订日期       | 变更单号       |

**文件履历表**

| 初版制订日期     | 制订单位 | 版次 | 签核  |     | 职称  | 日期         |
|------------|------|----|-----|-----|-----|------------|
| 2014/10/20 | 人资课  | C  | 核准  | 郭昭正 | 总经理 | 2017/11/30 |
|            |      |    | 审核  | 王蕙容 | 经理  | 2017/11/30 |
|            |      |    | 制修订 | 黄艳  | 专员  | 2017/11/30 |

|   |                  |      |       |
|---|------------------|------|-------|
|  | 文件名称             | 文件编号 | AP-07 |
|   | 员工申诉/投诉/举报管理控制程序 | 版次   | C     |
|   |                  | 页次   | 2/6   |

## 1. 目的

为维护公司与员工的合法权益，及时发现和处理隐患问题，保障员工与公司管理层的沟通，使公司管理层能更好地倾听基层员工的心声，了解并解决员工的各项需求。

## 2. 适用范围

适用于公司内部全体员工向公司管理层进行的各项沟通及申诉/投诉/举报。

## 3. 相关文件

### 3.1 厂规

### 3.2 中华人民共和国治安管理处罚法

### 3.3 奖惩管理作业办法 WIO-MD-025

## 4. 术语定义：

4.1 申诉：是指员工在工作中认为受到不公正待遇等，通过正常的渠道反映其意见和建议；

4.2 投诉：是指员工在公司的工作和生活中，各项合法权益已经受到或即将受到侵犯而采取的揭发的行为；

4.3 举报：是指员工对已经或即将侵犯公司的财产和声誉等合法权益、公共利益或违反公司规章制度或国家法律法规的行为，进行揭发或揭露；

4.4 报复：是指被投诉、被举报的单位或个人实施的侵害申诉/投诉/举报人及其亲属人身权利、民主权利以及其它合法权益的行为。

## 5. 权责

5.1 人资单位：负责收集、处理员工对各部门的申诉/投诉/举报案件，并保存记录；


5.2 最高管理者：对员工的各类申诉/投诉/举报中最重大事项进行最终的裁决，并保存记录。

## 6. 作业内容

### 6.1 申诉/投诉/举报要求

员工在公司的工作或生活中，对公司、主管或其他员工有任何意见，均可提出申诉/投诉/举报；

6.1.1 各部门和对被申诉/投诉/举报的单位、个人以及人资单位，应当按照各自职责，互相配合，依法受理申诉/投诉/举报，共同做好保护申诉/投诉/举报人合法权益的工作；

|   |                         |      |       |
|---|-------------------------|------|-------|
|  | 文件名称                    | 文件编号 | AP-07 |
|   | <b>员工申诉/投诉/举报管理控制程序</b> | 版次   | C     |
|   |                         | 页次   | 3/6   |

6.1.2 公司应对提出报告、投诉、建议及意见书的员工予以尊重，绝不对其实施报复及采取歧视政策；

6.1.3 公司及案件受理人应当遵循为申诉/投诉/举报人保密、举报有功受奖和保护举报人合法权益不受侵犯的原则；

## 6.2 申诉/投诉/举报范围

6.2.1 申诉范围：包括但不限于以下情形：

6.2.1.1 对绩效考核及奖惩有异议的；

6.2.1.2 对岗位、职等职级的调整有异议的；

6.2.1.3 对招聘、培训方面有异议的；

6.2.1.4 对薪酬、福利、考勤方面有异议的；

6.2.1.5 对劳动合同的签订、续订、变更、解除、终止等方面有异议的；

6.2.1.6 对用餐、用车等行政后勤方面有异议的；

6.2.1.7 认为受到上级或同事不公平对待的；

6.2.1.8 申诉人有证据证明自己权益受到侵犯的其它事项；

6.2.2 投诉范围：包括但不限于以下情形：

6.2.2.1 擅自克扣员工工资、奖金，或未按公司规定标准收取费用或巧立名目滥收费用；侵犯员工经济利益的行为；

6.2.2.2 对员工进行谩骂、歧视、骚扰、虐待、强迫劳工、侮辱、殴打以及雇佣童工，或泄露当事人隐私等侵犯员工名誉以及其它人身权益的行为；

6.2.2.3 在绩效考核中不公平、不公正对待员工业绩的行为；

6.2.2.4 在工作中态度恶劣、故意刁难员工的行为；

6.2.2.5 无故推诿应当受理的事项而不予受理的行为；

6.2.3 举报范围：包括但不限于以下情形：

6.2.3.1 利用工作或职务之便谋取私利、贪污、受贿、索贿等徇私行为；

6.2.3.2 滥用职权、肆意挥霍公司财产的行为；

6.2.3.3 故意毁坏设备、工具等公司财物的行为；


6.2.3.4 泄露公司秘密或当事人隐私的行为；

6.2.3.5 未经公司解除竞业禁止之限制，却兼任其它公司职务或兼营与本公司同类业务等损害公司权益的行为；

6.2.3.6 利用公司名义在外进行招摇撞骗、欺诈的行为；

6.2.3.7 虚报业绩、瞒报事故等舞弊行为；

6.2.3.8 对能够预防的事故不积极采取措施等玩忽职守行为；

|   |                         |      |       |
|---|-------------------------|------|-------|
|  | 文件名称                    | 文件编号 | AP-07 |
|   | <b>员工申诉/投诉/举报管理控制程序</b> | 版次   | C     |
|   |                         | 页次   | 4/6   |

6.2.3.9 在公司内或宿舍内进行赌博或偷盗、侵占同事或公司财物等违法行为；

6.2.3.10 其它多次或严重违反公司各项规章办法或侵犯公司权益的行为；

### 6.3 申诉/投诉/举报渠道

员工申诉/投诉/举报填写『员工投诉、申诉书』，也可以电话、邮件或匿名等方式进行，华擎厂在饭堂、E 门有设置意见箱，吴江厂在饭堂、员工宿舍有设置意见箱，人资单位每周开箱取件一次，员工申诉/投诉/举报请求可投递至意见箱内，也可致电人资单位或面述；

### 6.4 申诉/投诉/举报时效

申诉/投诉/举报时效为 10 日(法定节假日顺延)，即申诉/投诉/举报人应在事件发生日起 10 日内提出，因特殊情况致逾期者，应于申请时注明推迟原因，但延长期限不得超过 10 日；

### 6.5 申诉/投诉/举报处理


6.5.1 申诉/投诉/举报受理人应记录好『员工投诉、申诉书』，记录完成后要求申请人签字确认，匿名申请的，则由人资单位整理、保存该案件所有资料；当面叙述之申诉/投诉/举报应当在保密的场所进行，专人接洽，无关人员不得旁听和询问；

6.5.2 申诉/投诉/举报信件收发、拆阅、登记、转办、保管和面述或者电话申诉/投诉/举报的接听、记录、录音等工作，应当谨慎小心，妥善处理，严防泄露申诉/投诉/举报内容和遗失申诉/投诉/举报材料；

6.5.3 受理人应在接到申诉/投诉/举报案件后详细分析该事项是否符合本程序范围，如不符合，应当场告知申请人终止该案件，并在『员工投诉、申诉书』上注明，匿名投诉则由人资单位在投诉申请书上备注不符合要求之原因后直接终止该案件。如果事项符合要求，受理人应立即告知申请人，对该事项作出解答，如果不能作出解答则应明确告知申请人，并在『员工投诉、申诉书』上写明由处理流程中的后一级进行解答，匿名投诉则由人资单位在投诉书上填写相关解答；

6.5.4 在单位主管或部门经理两个阶段之案件，二者均可直接对该事项进行调查处理，申请人对处理结果满意的即可终结案件；如果申请人对二者的处理结果均不满意可继续向人资单位提出申诉，人资单位各模块专员负责对申请事项的调查、取证、回馈等工作；

6.5.5 案件涉及到多方面的，人资单位各成员应齐心协力共同配合完成。若申请人对处理结果不满意，可继续向人资单位主管提交申诉申请；如果申请人对人资单位主管给出的结论仍不满意的，可以在知道结论之日起 10 日内向最高管理者提出再申诉，10 日内不提出再申诉即申请人接受该结论。再申诉时，最高管理者或委派专人负责主导调查，以最终结果为该案件的最终结论，申请人应无条件遵守，不得

|   |                  |      |       |
|---|------------------|------|-------|
|  | 文件名称             | 文件编号 | AP-07 |
|   | 员工申诉/投诉/举报管理控制程序 | 版次   | C     |
|   |                  | 页次   | 5/6   |

再申诉；

6.5.6 任一申诉/投诉/举报受理人员均应在 10 日内对申请案件事项作好调查、取证等工作并得出最终结论；

6.5.7 申诉/投诉/举报案件结论得出后，由人资单位专员负责对结论的执行情况进行跟踪和监督，并将结论以书面或电话的行式反馈给申诉/投诉/举报人；

6.5.8 员工采取举报方式反映问题，受理人应当采取措施保护举报人，不得将举报人的信息泄露给其他人，当举报内容非受理人职责范围内处理事项时，应立即上报或越级上报最高层级主管，保护举报人的人身安全和利益；

6.5.9 在整个案件处理过程中，相关人员应保守秘密，如有泄密者或对申请人打击报复者，将依照『奖惩管理作业办法』进行惩处；

6.5.10 对举报有功人员，公司将依照『奖惩管理作业办法』给予奖励；

#### 6.6 申诉/投诉/举报监督

6.6.1 受理申诉/投诉/举报的工作人员在办理案件过程中，有下列行为之一的，人资单位或其上级主管应依照『奖惩管理作业办法』对其进行处分；构成犯罪的，应依法追究刑事责任：

6.6.1.1 扣压、隐匿或私自销毁申诉/投诉/举报材料；

6.6.1.2 刁难、威胁、殴打、污辱申诉/投诉/举报人；

6.6.1.3 无正当理由拒不接受申诉/投诉/举报案件；

6.6.1.4 其它玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为；

6.6.2 申请人受到打击报复时，有权向人资单位或上级主管控告；

6.6.3 打击报复申请人，情节较轻的，应给予处分；触犯『中华人民共和国治安管理处罚法』的，依法送法定机关给予行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。纵容、包庇或收买、指使他人对申请人进行打击报复的，适用前款规定。


#### 7. 附則

本程序依核决权限规定签核，自发行日生效，修改亦同。

#### 8. 附件/所使用之表单

8.1 员工投诉、申诉书 FM0MD-066

8.2 员工申诉、投诉、举报流程图

|   |                  |      |       |
|---|------------------|------|-------|
|  | 文件名称             | 文件编号 | AP-07 |
|   | 员工申诉/投诉/举报管理控制程序 | 版次   | C     |
|   |                  | 页次   | 6/6   |

8.2 员工申诉、投诉、举报流程图

