

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	1/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

用范围：企业全体利益相关方（员工、供应商/合作伙伴、客户、项目属地社区/居民、政府监管机构、行业协会、周边单位等）；覆盖环保安全、劳动用工、合作履约、产品服务、商业伦理、社区权益等所有投诉场景

核心原则：依法合规、客观公正、及时高效、保密安全、首接负责、闭环可追溯，兼顾上海地方监管要求与企业运营实际，保障投诉人合法权益，杜绝打击报复

一、组织架构与权责划分

明确“归口管理+分级负责+跨部门协同”的组织体系，所有环节责任到人，避免推诿扯皮，适配上海地区环保、安全等领域的快速响应要求。

1. 归口管理部门（合规部/行政部）

作为投诉处理总枢纽，负责全渠道投诉受理、登记、编号、分流、跟踪、回访、数据统计、档案归档，以及跨部门协调、重大投诉上报，对接上海 12345 政务热线、生态环境局/应急管理局等官方投诉渠道。

2. 责任部门（按投诉类型划分）

- 环保安全类：生产部/安环部
- 劳动用工类：人力资源部

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	2/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

- 合作履约类：采购部/销售部/项目部
- 产品服务类：质量部/客服部
- 社区权益类：项目部/品牌部

负责对应投诉的调查核实、制定处置方案、执行整改、反馈结果，严格按时限完成处理。

3. 监督与裁定部门（合规委员会/企业管理层）

负责监督投诉处理全流程、审批重大投诉处置方案、协调跨部门复杂投诉、受理投诉人申诉并作出最终裁定，定期复盘投诉数据并推动制度优化。

4. 配合部门（所有相关部门）

按要求提供投诉调查所需资料、配合整改执行，无正当理由不得拒绝。

二、投诉受理渠道搭建

打造**“线上+线下+官方联动”的全渠道受理体系，渠道信息向所有利益相关方公开公示**（企业官网、公众号、供应商手册、社区公告栏、厂区公示牌等），支持实名/匿名投诉，保障投诉人便捷表达诉求。

1. 企业自有渠道

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	3/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

- 热线电话 02159761698（7×24 小时畅通，上海地区建议增设本地固话）
- 专属投诉邮箱 caoxueqin@unisonal.com（专人每日查收，12 小时内响应）
- 线上表单（企业官网/公众号嵌入，自动留存信息）
- 线下投诉箱（厂区、项目部、社区合作点等位置摆放，每周开箱）
- 现场接待（归口部门设专人接待，工作日即时受理）

2. 官方联动渠道

对接上海 12345 政务服务便民热线、上海市生态环境局投诉平台、上海市应急管理局举报渠道、属地街道/社区投诉窗口，建立联动响应机制，及时接收并处理转办投诉。

3. 其他渠道

行业协会转办、媒体反馈、合作伙伴书面函件等，统一纳入企业投诉处理体系。

三、投诉处理全流程（闭环七步法）

严格设定时限管控标准，重点强化上海地区高风险领域（环保、安全、群体性投诉）的快速响应，所有环节留痕可追溯，形成“受理—分流—调查—处置—反馈—回访—复盘”的完整闭环。

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	4/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

步骤 1：投诉受理与登记（0.5 小时内响应）

1. 归口部门接收投诉后，立即核对投诉信息（投诉人身份/联系方式、投诉事项、时间地点、诉求、相关证据等），匿名投诉无需核实身份，单独标注并加密处理。
2. 统一填写《利益相关方投诉登记表》，为每起投诉生成唯一编号（如 TS-202X-XX-XXX，含年份、月份、序号），10 分钟内通过电话/短信/邮件告知投诉人“已受理+投诉编号+预计反馈时间”。
3. 所有投诉信息录入《投诉处理台账》，实时更新处理进度。

步骤 2：分类分级与分流（1 小时内完成）

1. 投诉分类（按场景划分）
 - 环保类：废气/废水/固废违规排放、噪音污染、生态破坏等
 - 安全类：生产安全隐患、违规作业、安全事故处置不当等
 - 用工类：欠薪、歧视、加班违规、职业健康保障缺失等
 - 合作类：合同违约、货款拖欠、服务不到位等
 - 社区类：土地补偿、资源占用、施工扰民、社区权益损害等

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	5/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

- 其他类：商业贿赂、信息泄露、产品质量等

2. 投诉分级（按影响程度+紧急度划分，适配上海监管要求）

等级 判定标准 处置要求 办结时限

一级（重大） 群体性投诉、媒体曝光、官方转办重点投诉、环保/安全重大隐患、人身权益损害等 **24** 小时内上报管理层，成立专项小组处置，同步对接上海相关监管部门 **15** 个工作日（特殊情况延期需书面审批并告知投诉人）

二级（紧急） 环保/安全一般隐患、单一主体重大诉求、合作方履约严重违约等 **48** 小时内责任部门启动调查，归口部门全程跟踪 **7** 个工作日

三级（一般） 服务态度、常规咨询、轻微诉求、小范围影响事项等 **72** 小时内责任部门启动调查 **3** 个工作日

3. 分流派单

归口部门根据分类分级结果，立即通过《投诉处理派工单》将投诉分流至对应责任部门，明确处理要求、时限、联系人，派工单需经双方签字确认（线上流程留痕）。

步骤 3：调查核实（按分级时限启动，事实依据为核心）

1. 责任部门收到派工单后，按分级时限启动调查，通过**现场勘查、资料核查、

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	6/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

人员访谈、第三方检测（必要时）**等方式核实投诉事实，上海地区环保/安全类投诉可委托本地有资质机构检测，确保结果合规有效。

- 2. 调查过程中做好《投诉调查取证记录》，留存照片、视频、单据、访谈笔录等证据，匿名投诉重点核查客观事实，无需核实投诉人信息。
- 3. 调查完成后，形成《投诉事实确认书》，明确“事实是否属实+核心问题+成因分析”，作为后续处置的依据。

步骤 4：制定方案与处置执行（调查完成后 1 个工作日内）

- 1. 责任部门根据事实确认书，结合投诉人诉求、相关法律法规（如上海市环境保护条例、安全生产条例）及企业制度，制定《投诉处置方案》，明确整改措施、责任人员、完成时限、补救方式（必要时）。
- 2. 一级投诉处置方案需报管理层/合规委员会审批，二、三级方案报归口部门备案；涉及上海监管部门转办的投诉，处置方案需同步对接监管部门，按要求调整。
- 3. 责任部门严格按方案执行整改与补救，归口部门实时跟踪进度，对逾期未完成的及时预警并上报。

步骤 5：结果反馈（处置完成后 1 个工作日内）

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	7/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

1. 责任部门完成处置后，立即将《投诉处理结果报告书》提交至归口部门，说明处置过程、结果、整改完成情况、长效措施。
2. 归口部门在收到报告书后，1个工作日内向投诉人反馈处理结果，实名投诉采取“电话+书面/短信”双重反馈，匿名投诉通过原投诉渠道公示（不泄露投诉信息），官方转办投诉同步反馈至对应监管部门并留存回执。

步骤 6：回访评估与申诉处理（反馈后 3 个工作日内）

1. 归口部门对实名投诉开展回访，填写《投诉处理回访记录表》，了解投诉人对处理结果的满意度（满意/基本满意/不满意）及意见建议，回访结果纳入责任部门绩效考核。
2. 若投诉人对处理结果不满意，可在 15 个工作日内向合规委员会提交《投诉申诉申请表》，说明申诉理由及补充证据。
3. 合规委员会在收到申诉后 7 个工作日内完成复核，作出最终裁定并书面告知申诉人，裁定结果为最终处理意见。

步骤 7：档案归档与数据统计（全程同步，月度复盘）

1. 所有投诉处理资料（登记表、派工单、调查记录、处置方案、结果报告书、回访记录、申诉材料等）由归口部门统一归档，电子+纸质双存档，保存期限不

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	8/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

少于 3 年（环保/安全类投诉保存不少于 10 年），符合上海监管部门核查要求。

2. 归口部门每月统计投诉数据，形成《投诉处理月度分析报告》，包含投诉数量、类型、分级、办结率、满意度、高发环节等，识别共性问题。

四、核心保障机制

为确保机制有效落地，规避投诉处理中的风险，明确保密、反报复、时限、证据等关键要求，贴合上海地区企业合规信用管理规定。

1. 保密与反报复机制

- 投诉人信息（身份、联系方式、诉求等）实行加密存储，仅限授权人员查阅，严禁泄露给无关人员/部门，不得将投诉信息作为打击报复投诉人的依据。
- 严禁对投诉人实施任何形式的打击报复（如调岗、降薪、终止合作、刁难等），若发现相关行为，对责任人按企业制度严肃处理，情节严重的依法追究责任。
- 匿名投诉全程保密，不追查投诉人身份，仅核查客观事实。

2. 时限管控与延期审批机制

- 所有投诉处理严格按分级时限执行，无正当理由不得逾期。
- 因特殊情况（如调查难度大、整改需第三方配合）需延期的，责任部门需在时限届满前 1 个工作日向归口部门提交《投诉处理延期申请表》，说明延期理

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	9/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

由及新的办结时限，一级投诉延期需报管理层审批。

- 延期申请获批后，归口部门立即告知投诉人，做好解释工作。

3. 证据留存与可追溯机制

- 投诉处理全流程留痕可追溯，所有书面/电子资料真实、完整，不得伪造、篡改、销毁。
- 涉及上海监管部门转办的投诉，需额外留存与监管部门的沟通记录、回执、整改核查证明等资料，以备监管核查。

4. 合规信用联动机制

- 投诉处理结果与企业合规信用、供应商评级、员工绩效考核挂钩：多次被投诉且整改不到位的供应商，降低合作评级甚至终止合作；投诉处置不力的部门/员工，扣减绩效考核分数；环保/安全类投诉处置到位的，及时同步至上海企业信用信息公示系统，维护企业合规信用。

五、长效优化机制

避免“就事论事”，将投诉处理转化为企业管理优化的抓手，实现“处理一起投诉、解决一类问题、完善一套制度”

1. 定期复盘：合规委员会每季度组织各部门召开投诉处理复盘会，分析月度/季

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	10/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

度投诉数据，识别高发领域、共性问题（如某生产环节环保隐患反复被投诉、某类合作履约问题频发），深挖根本原因。

- 2. 制度与流程优化：针对复盘发现的问题，及时修订企业相关制度（如环保管理制度、供应商合作准则、员工行为规范），优化业务流程，堵塞管理漏洞。
- 3. 培训与宣贯：将投诉高发问题纳入员工/供应商培训内容，提升全员合规意识，减少同类投诉发生。
- 4. 预警机制：对高频投诉领域建立风险预警，提前开展排查与整改，实现“从被动处理投诉到主动预防风险”的转变。

六、配套表单

- 1. 《利益相关方投诉登记表》
- 2. 《投诉处理台账（总表）》
- 3. 《投诉处理派工单》
- 4. 《投诉调查取证记录》
- 5. 《投诉事实确认书》
- 6. 《投诉处置方案审批表》

发行日期	2025. 10. 22	 上海友升铝业股份有限公司 SHANGHAI UNISON ALUMINIUM PRODUCTS CO.,LTD	文件编号	UNI/QW-HR-047
修改日期			版本版次	A/0
持有部门	人资行政		页 次	11/6
文件名称	利益相关方、投诉、申诉		纸 张	A4

- 7. 《投诉处理结果报告书》
- 8. 《投诉处理回访记录表》
- 9. 《投诉处理延期申请表》
- 10. 《投诉申诉申请表》
- 11. 《投诉处理月度分析报告》

编制：彭佩

审核：郭行奎

批准：閤成云