

# 美图（福建）铝业有限公司

<b>ASI 管理程序</b>	文件编号：V Global-ASI-P-30		
标题：利益相关方投诉处理控制程序	版本号/修改次	A/0	页次 1/3

## 利益相关方投诉处理控制程序

### 1.0 目的

规范公司与相关方的关系，通过相关方投诉意见与建议的处理，保持或改进公司治理、质量、职业健康安全及环境绩效和状态，测量和分析质量、环境及职业健康安全管理体系的符合性以及健全公司治理管理机制，达到提高顾客满意度、预防危害、减少环境污染和不断持续改进的目的。

### 2.0 适用范围

适用于公司所有相关方管理，其对本公司的投诉、建议、意见的反馈。

### 3.0 职责

3.1 行政人事部负责受理相关方在管理处的投诉。

3.2 被投诉部门负责分析相关方的投诉原因，并制定和执行相应的纠正措施。

3.3 管理者代表协调投诉处理工作，行政人事部负责对投诉处理的情况进行检查。

### 4.0 定义

4.1 相关方：

相关方(承包方)：与公司的业绩或成就有利益关系的个人或团体。

主要包括：

- (1) 原辅材料供方
- (2) 设备、备品备件供方
- (3) 顾客(客户)
- (4) 技术服务、技术交流、运输服务单位、有合同关系、有借贷关系的银行等
- (5) 外来承包方和施工单位
- (6) 关联交易服务单位(包括第三方检测检验部门等)
- (7) 国家、地方政府部门和上级主管部门
- (8) 外来参观、学习实习、访问、交流单位等
- (9) 周围企事业单位和居民。

# 美图（福建）铝业有限公司

<b>ASI 管理程序</b>	文件编号：V Global-ASI-P-30		
标题：利益相关方投诉处理控制程序	版本号/修改次	A/0	页次 2/3

## 4.2 有效投诉：

相关方以多种形式或渠道向我公司管理处提出的涉及到我司的公司治理、服务质量、环境管理以及职业健康安全等方面的信息，接待人员必须作出判断，并依据该信息是否与我司管理服务过程中，由于管理部门、车间、员工等工作的疏漏，造成的工作失误，引起相关方对我司的不满，并将信息反馈给管理部门。凡是符合上述条件的信息视为有效投诉。

## 5.0 工作程序

### 5.1 相关方投诉的分类：

相关方投诉按方式分类为：来电、来访、来信等类。

我司投诉电话为：管理者代表——吴丽霞：0595-27221188（仅作为投诉专线）

### 5.2 投诉的处理

5.2.1 公司行政人事部设投诉电话和意见收集信箱，确定专人负责接待、跟踪处理相关方的投诉。

5.2.2 行政人事部在接到投诉时，应及时填写在《投诉处理登记表》中，交相关被投诉方领导调查处理。如属书面投诉时，需附上投诉书。投诉接待人进行跟踪回访。

5.2.3 被投诉人(车间)应高度重视相关方的投诉，及时采取纠正和预防措施，并将措施填写在《纠正和预防措施处理登记表》中。

5.2.4 对投诉所对应进行的纠正预防工作，按《纠正和预防措施控制程序》进行。

5.2.5 投诉的处理时限：—般要求在 1-3 个工作日内处理完毕；3 个工作日内处理不完的，应及时向投诉人说明情况，抓紧处理，最多不超过一个月。

### 5.3 相关方投诉的评估

5.3.1 行政人事部每年对《投诉处理登记表》做一次评估。

5.3.2 此评估需对投诉事件的原因责任人、后果及日后注意事项做完整评价，举一反三，使此类意见及投诉日后尽量减少。

## 6 支持性文件

## 美图（福建）铝业有限公司

<b>ASI 管理程序</b>	文件编号：V Global-ASI-P-30		
标题：利益相关方投诉处理控制程序	版本号/修改次	A/0	页次 3/3

6.1 《纠正和预防措施控制程序》

6.2 《协商、沟通和信息交流控制程序》