佰朋实业 BETTERLID PACKAGING	广东佰朋实业有限公司	制定部门	人力资源部
		文件编号	P&P-AD-003
	利益相关方投诉、申诉管理程序	版　　次	B0
		生效日期	2024 年 6 月 28 日

文 件 修 改 履 历

版本	更改日期	更改内容
A0	2022.12.01	首次修订
B0	2024.06.27	1、对文件适用范围进行具体说明; 2、修改申诉机制的说明，增加申诉联系方式; 3、修改文件编号

拟制人/修改人		审核人		批准人	
日　期	2024.06.19	日　期	2024.06.19	日　期	2024.06.24

本文件包含不局限于文本文件或电子影印件均属广东佰朋实业有限公司智慧财产，仅供本公司体系管理使用。未经本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式全部或部分传播本文件的内容。

1 目的

建立公开透明的渠道处理内外部利益相关方的投诉，与利益相关方就环境、社会和治理方面的问题进行沟通，避免争端升级，促进问题解决。

2 适用范围

本程序适用于来自于内部员工，企业影响范围内原住民、社区和居民以及合作方的有关于职业健康安全、环境、社会责任、公司治理问题的投诉和申诉处理，包括但不限于以下：

2.1 职业健康安全方面：

1）工作场所安全隐患，如安全设施故障、化学品泄漏、火灾风险等；

2）员工职业病防护缺失，如工作环境恶劣（噪音、粉尘、高温等），劳保配备不全等。

2.2 环境方面：

1）环境污染；

2）资源浪费；

3）破坏生物多样性等。

2.3 社会责任方面：

1）人权问题，如违反两性平等、损害妇女权益、歧视等；

2）劳工权益问题，如使用童工、强迫劳动、违法克扣薪酬等；

3）社区影响，如违反受影响人群自主事先知情同意的权力等。

2.4 公司治理方面：

1）违反商业道德，如涉嫌洗钱、职能腐败或不正当竞争等；

2）透明度问题，如披露信息不全、作假等；

3）负责任采购问题，如与未经认证的供应商合作，使用受冲突影响地区原料或原料来源造假等。

3 职责和权限

3.1 人力资源部：负责投诉和申诉的受理、登记、跟进和回复；

3.2 投诉和申诉中涉及的具体职业健康安全、环境、社会责任或公司治理问题，由相应部门牵头解决：

1）人力资源部负责职业健康安全、人权、社会责任问题处理；

2）工程部负责环境问题的处理；

3）总经办负责公司治理问题的处理。

4 工作程序

4.1 投诉、申诉渠道

4.1.1 人力资源部设置投诉申诉负责人，并在公司官网（www.betterlid.cn）和公司公告栏公示投诉申诉负

本文件包含不局限于文本文件或电子影印件均属广东佰朋实业有限公司智慧财产，仅供本公司体系管理使用。未经本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式全部或部分传播本文件的内容。

责人的联系方式，利益相关方可通过电话发送投诉、申诉信息；

投诉申诉负责人	联系方式
李先生	13702291234
孙先生	18924686609

4.1.2 人力资源部在车间员工通道设置公共意见箱，非紧急事项员工可通过意见箱投送投诉信息，投诉申诉负责人每月 20 日开启意见箱收取投诉、申诉信息；

4.1.3 外部人员可到公司来访进行投诉、申诉，在门卫处联系投诉申诉负责人接待。

4.2 受理、登记、处理和答复

4.2.1 投诉申诉负责人收到投诉、申诉信息后，对投诉申诉信息进行初步判断，投诉申诉内容正当合理的，及时填写《投诉申诉跟踪处理表》后交主管领导审阅，重大投诉应及时向公司总经理及主要领导汇报。投诉申诉情况不符合事实，或诉求内容没有正当依据不合理合法，投诉申诉负责人可直接答复，并做好沟通和解答；

4.2.2 根据投诉的具体问题，投诉申诉负责人将《投诉申诉跟踪处理表》转交给相应部门负责人进行调查处理，部门负责人收到《投诉申诉跟踪处理表》，需核实投诉问题，策划解决方案，报 ASI 管理者代表批准后实施。部门负责人跟进处理结果并填写《投诉申诉跟踪处理表》，回执给投诉申诉负责人；

4.2.3 投诉申诉负责人负责投诉申诉的答复和回访，未署名的投诉申诉，处理结果以《投诉意见记录汇总表》的形式在官网进行公示，公示信息中不显示投诉申诉人的相关信息；

4.2.4 非紧急问题，需在收到投诉申诉的一个月内进行处理和答复；紧急问题即时进行处理，3 个自然天内答复。

4.3 保密制度

4.3.1 各单位及人员需对投诉申诉人信息严格保密，保证投诉申诉人不受到任何负面影响。

4.3.2 涉及企业内部员工的投诉，如果被投诉部门或人员有问题的处理权，该投诉需要交由 ASI 管理者代表指定的无利益相关的部门及人员处理。

4.4 程序审查

4.4.1 每单投诉和申诉，由投诉申诉负责人记录在《投诉意见记录汇总表》上，《投诉处理记录表》、《投诉意见记录汇总表》由人力资源部存档 2 年保管；

4.4.2 至少每五年对投诉解决机制进行一次复审；

4.4.3 在企业发生任何变动并导致实质环境、社会和治理风险变化后，审查投诉解决机制；

4.4.4 在出现控制缺陷迹象时，对投诉解决机制进行审查；

4.4.5 本程序的最新版本和投诉申诉负责人的联系方式在公司官网(www.betterlid.cn)公开。

5 相关表单

本文件包含不局限于文本文件或电子影印件均属广东佰朋实业有限公司智慧财产，仅供本公司体系管理使用。未经本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式全部或部分传播本文件的内容。

5.1《投诉处理记录表》

5.2《投诉意见记录汇总》

本文件包含不局限于文本文件或电子影印件均属广东佰朋实业有限公司智慧财产，仅供本公司体系管理使用。未经本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式全部或部分传播本文件的内容。