



内蒙古创新新材料有限公司

## 相关方投诉管理程序

文件编号	SAP-18
版本	A0
制订单位	企管部
文件等级	二层文件
页次	1/4
发行日期	2024.5.1

# 相关方投诉管理程序

编制	审核	批准





内蒙古创新新材料有限公司

## 相关方投诉管理程序

文件编号	SAP-18
版本	A0
制订单位	企管部
文件等级	二层文件
页次	3/4
发行日期	2024.5.1

### 一、目的

本程序旨在建立一个有效的机制，用于处理来自供应商、客户、原住民、政府等利益相关方的投诉和申诉，确保所有投诉和申诉得到及时、公正、妥善的处理，维护公司与各利益相关方的良好关系，促进公司的持续改进和合规运营。

### 二、适用范围

适用于公司所有业务活动中涉及到的来自供应商、客户、原住民、政府等利益相关方的投诉和申诉的管理。

### 三、职责分工

#### （一）投诉受理部门

设立专门的投诉受理小组，负责接收、记录和初步分类所有投诉和申诉信息。投诉受理小组应确保投诉、申诉渠道的畅通，及时回复投诉和申诉方的确认信息，并将投诉和申诉转交给相关处理部门。

#### （二）相关处理部门

根据投诉和申诉的性质和内容，确定相应的处理部门，如涉及供应商问题的交采购处处理，客户问题交营销部处理，原住民相关问题交行政处理，政府相关问题交法务等。处理部门负责对投诉和申诉进行深入调查、分析原因，并制定解决方案。

#### （三）监督部门

由公司的质量管理部门或高层领导指定的监督小组负责对投诉处理过程和结果进行监督，确保处理的公正性和有效性。监督部门有权要求处理部门提供相关资料和报告，对处理不当的情况提出整改意见。

#### （四）决策层

对于重大或复杂的投诉和申诉，涉及公司战略、声誉或重大利益的问题，由公司决策层（如董事会或总经理办公会）进行最终决策和处理。

### 四、投诉和申诉流程

#### （一）投诉和申诉的提出

利益相关方可以通过信件、电话、电子邮件等方式向公司提出投诉和申诉。投诉和申诉应明确表述问题的性质、发生的时间、地点、相关人员或事项等详细信息，以及投诉和申诉方的期望解决方案或要求。

对于信件投诉和申诉，应寄往指定的地址：内蒙古自治区通辽市霍林郭勒市工业园区 C 区内。



内蒙古创新新材料有限公司

## 相关方投诉管理程序

文件编号	SAP-18
版本	A0
制订单位	企管部
文件等级	二层文件
页次	4/4
发行日期	2024.5.1

投诉和申诉电话：0475 - 2739366，应在工作时间内保持畅通，接听人员应详细记录投诉和申诉内容，并告知投诉和申诉方处理流程和预计时间。

投诉和申诉邮箱：nmcxrs@sdcxjt.com，收到邮件后应及时回复确认，并按照流程进行处理。

### （二）受理与登记

投诉受理小组在收到投诉和申诉后，应在一个工作日内进行受理登记，填写《申诉和投诉处理登记表》，包括投诉和申诉方的基本信息、投诉和申诉内容摘要、受理发生日期、受理类型等。

向投诉和申诉方发送受理确认函或邮件，告知其投诉和申诉已被受理，并提供一个唯一的投诉和申诉编号，以便后续查询和跟踪。

### （三）分类与转交

根据投诉和申诉的内容和性质，企管部在两个工作日内将其分类，并转交给相应的处理部门。分类标准可以包括但不限于：产品质量问题、服务问题、合同纠纷、环境问题、社会责任问题等。

同时，将《申诉和投诉处理登记表》及相关资料一并转交处理部门，并明确告知处理部门的处理期限和要求。

### （四）调查与分析

处理部门在接到投诉和申诉后，应立即组织相关人员进行调查。调查方式可以包括现场调查、查阅文件记录、与相关人员面谈等，确保全面了解问题的真相和原因。

在调查过程中，应保持客观、公正的态度，收集充分的证据和信息。对于复杂的问题，可以邀请相关专家或第三方机构进行协助调查。

根据调查结果，处理部门在五个工作日内进行原因分析，确定问题的根源和责任方。

### （五）制定解决方案

基于原因分析，处理部门在三个工作日内制定出合理、可行的解决方案。解决方案应充分考虑投诉和申诉方的要求和期望，同时符合公司的政策、法规和实际情况。

解决方案应包括具体的措施、实施步骤、责任人、时间节点等内容，确保能够有效解决问题，并防止类似问题的再次发生。

### （六）沟通与协商

处理部门在制定好解决方案后，应在两个工作日内与投诉和申诉方进行沟通和协商。沟通方式可以根据投诉和申诉方的意愿选择电话、邮件、面对面会议等。

向投诉和申诉方详细介绍解决方案的内容和实施计划，听取其意见和建议。对于投诉和申诉方提出



内蒙古创新新材料有限公司

## 相关方投诉管理程序

文件编号	SAP-18
版本	A0
制订单位	企管部
文件等级	二层文件
页次	5/4
发行日期	2024.5.1

的合理修改意见，应予以充分考虑并进行相应调整。

经过沟通和协商，与投诉和申诉方达成一致意见后，签订《投诉和申诉处理协议》，明确双方的权利和义务，以及解决方案的执行细节和时间安排。

### （七）实施与跟踪

处理部门按照要求，组织实施解决方案。在实施过程中，应密切关注进展情况，及时解决出现的问题和困难，确保解决方案按时、按质完成。

投诉受理小组应定期对处理情况进行跟踪，了解解决方案的实施进度和效果。每周向处理部门和监督部门报告跟踪情况，对于未按时完成或出现异常情况的，应及时进行协调和督促。

### （八）结案与反馈

当解决方案全部实施完成后，处理部门应在两个工作日内进行结案评估。评估内容包括问题是否得到彻底解决、投诉和申诉方是否满意、是否达到预期效果等。

如评估结果符合结案条件，提交给监督部门审核。审核通过后，将结案报告发送给投诉和申诉方，并告知其投诉和申诉处理已完成。

投诉受理小组对所有已结案的投诉和申诉进行整理和归档，建立投诉和申诉档案，以便日后查询和统计分析。

## 五、监督与评估

### （一）监督机制

监督部门定期对投诉处理过程和结果进行检查和评估，确保处理过程符合程序要求，处理结果公正、合理、有效。

监督部门可以通过查阅文件、现场检查、与相关人员访谈等方式进行监督，对发现的问题及时提出整改意见，并跟踪整改情况。

建立投诉处理满意度调查机制，定期向投诉和申诉方发放满意度调查问卷，了解其对投诉处理过程和结果的满意度及意见建议。根据调查结果，对投诉管理程序进行持续改进。

### （二）评估与改进

投诉受理小组每月对投诉和申诉情况进行统计分析，包括投诉和申诉的数量、类型、分布区域、处理结果等，形成《投诉和申诉月度分析报告》。

公司定期召开投诉管理工作会议，对《投诉和申诉月度分析报告》进行讨论和评估，分析投诉和申诉产生的原因和趋势，找出公司在管理、产品质量、服务等方面存在的问题和不足。



内蒙古创新新材料有限公司

## 相关方投诉管理程序

文件编号	SAP-18
版本	A0
制订单位	企管部
文件等级	二层文件
页次	6/4
发行日期	2024.5.1

根据评估结果，制定针对性的改进措施，明确责任部门和时间节点，持续改进公司的管理水平和运营质量，降低投诉和申诉的发生率。

### 六、记录保存

投诉受理小组和处理部门应妥善保存所有与投诉和申诉相关的记录。记录保存期限为五年，以便日后查询和追溯。对于涉及重大法律纠纷或具有重要参考价值的记录，应根据实际情况延长保存期限。

### 七、培训与宣传

公司定期组织相关人员进行投诉管理程序的培训，使员工熟悉投诉处理流程和要求，提高员工处理投诉和申诉的能力和水平。

向供应商、客户、原住民、政府等利益相关方宣传公司的投诉和申诉渠道及处理程序，提高其对投诉和申诉机制的知晓度和信任度，鼓励其积极反映问题和提出建议。

### 八、附则

本程序由公司质量管理部门负责解释和修订。

本程序自发布之日起生效实施。如有未尽事宜，参照公司相关规定执行。