

投诉管理机制

文件编号: **Q/JLXC.G3-GL-20**版本号: **A/1**

1. 目的

为营造良好的发展环境,纠正行业不正之风,杜绝商业贿赂活动,倡导诚实守信、尽职尽责的道德理念和行为准则,结合公司的实际情况,期望并鼓励员工、客户、供应商和其他利益相关者对本公司内的不当行为或不法行为,特制定本规定。

2. 范围

适用于公司全体员工,也适用于与公司有业务关系的所有外部各方,包括客户、供应商、承包商和其他利益相关者(以下简称“合作方”)。

不当行为或不法行为包括但不限于:违反国家法律法规或者公司政策及制度,或者背离公司价值观,为谋取个人利益,采取各种手段损害集团利益的行为,收受贿赂,滥用职权,营私(徇私)舞弊,侵占或者挪用公司财物,或违反职业道德与社会公德要求行为,职工人权、女职工特殊权益等行为。

3. 术语与定义

无

4. 职责

公司员工或者合作方如果发现(或有合理理由怀疑)其工作范畴中存在的任何不当行为或不法行为,应尽快向公司进行报告,或直接向公司投诉举报渠道做出举报。

4.1 针对重点廉洁岗位人员进行反贿赂道德问题投诉

监事会电话: 0312-5997621, 19030326789(手机);

地址: 河北省保定市七一东路 948 号立中大厦监事会, 收件人: 监事会主席。

审计监察委员会电话: 0312-5997622, 19031321969(手机);

地址: 河北省保定市七一东路 948 号立中大厦审计监察委员会, 收件人: 委员会主任。

各部门看板张贴举报通道, 扫描二维码即可向集团监事会举报腐败等事宜

4.2 针对日常问题

立中公司举报热线: 0514-88887886

举报邮箱: jslz@lizhong.com.cn

女职工专线: 0514-88887886

举报邮箱: jslz@lizhong.com.cn

4.3 受理登记与处置权责

管理部为投诉、申诉唯一受理部门, 专人负责统一接收、登记所有诉求。按事项难易分级处置: 简易事项由受理专员联合涉事部门处理; 复杂事项由部门负责人牵头多部门核查办理; 重大事项由单

投诉管理机制

文件编号：Q/JLXC.G3-GL-20

版本号：A/1

位分管领导统筹处置。

4.4 分阶段处置时限

接收登记：2个工作日内完成登记并告知投诉人；

核查研判：简易3个工作日、常规5个工作日、重大7个工作日；

整改处置：简易2个工作日、常规5个工作日，重大事项不超15个工作日；

结果反馈：办结后1个工作日内反馈；

资料归档：闭环后3个工作日内完成存档。

4.5 逐级上报渠道

专员→部门负责人→分管领导→总经理。同时特殊事件设置越级上报通道，全程书面报备、上级限时批复督办。

4.6 性别与文化适配要求

性别维度：对性别歧视、骚扰等诉求设立保密优先通道，可按投诉人意愿安排同性人员对接，统一处置标准，杜绝性别偏见；

文化维度：尊重不同民族、习俗、地域文化差异，以调解沟通为主，避免文化冲突引发误判。

4.7 承包商/外部人员投诉管理

承包商等第三方主体的投诉与申诉，统一归口受理，单独建立台账。联合业务、合同部门依据合作协议处置，视情节采取约谈、处罚、扣保证金、终止合作等措施；第三方合理诉求同等适用本流程。

4.8 记录、报告与评估

记录：一事一档，全程留痕，电子+纸质档案加密保管，留存不少于3年；

报告：按月、季、年出具投诉数据、处置情况分析报告；

评估：逐件评价处置效果，定期复盘流程漏洞，每年全面修订优化本机制。

4.9 举报人保护

公司对举报人的身份及信息进行永久、严格保密，包括信息收集、调查及举报人的协助调查、奖励等整个过程，投诉举报者可以将身份信息单独发送到公司相关举报渠道。公司要求各部门及子公司都必须正确对待投诉举报人依法举报的行为，不得以任何借口打击报复投诉举报人。打击报复投诉举报人，包括纵容、包庇或收买、指使他人对投诉举报人打击报复的应追究相应的责任，经司法机关认定触犯法律的，送交司法机关处理。

4.10 举报人奖励

集团/公司鼓励员工及有业务来往的公司检举揭发腐败行为，举报人举报需提供证据材料，如举报内容经查证属实，视情况给予举报人100元及以上奖励。

5. 政策回顾

投诉管理机制

文件编号：Q/JLXC.G3-GL-20

版本号：A/1

公司定期根据法律法规、自身业务发展、行业通用惯例及良好标准对本政策进行审视和更新。

6. 相关文件

序号	文件名称	文件编号
--	---	---

7. 相关记录

序号	记录名称	记录编号	保存期限
--	---	---	--

文件更改履历

版本/修订状态	修订日期	修订原因	修订人
A/0	2024. 1. 1	首次编制	周纾漫
A/1	2026. 8. 3	更换文件版本及编号、新增内容	张敏

版本/修订状态	生效日期	批 准	审 核	编 制
A/1	2026. 8. 3		周纾漫	张敏

文件发放范围	制造部 1 份、财务部 1 份、采购部 1 份、销售部 1 份、技术质量部 1 份、管理部 1 份
--------	---