



东莞市永衡饰品有限公司

文件编号

RJC-PROC-COMP-02

版本号

V1.0 (2025-07-01 生效)

程序文件

页次

第 70页/共 73页

投诉和申诉程序



1. 目的

建立一个透明、公正、有效的投诉和申诉机制，确保所有员工和外部利益相关方能够提出意见、投诉或申诉，并得到及时、公正地处理，同时保护投诉人的隐私和权益。

2. 适用范围

本程序适用于所有所有员工和外部利益相关方，包括供应商、客户、社区居民、非政府组织（NGO）、政府机构等，针对 YONGHENG JEWELLERY CO., LTD 的任何业务活动提出的投诉或申诉。

3. 参考文件

- RJC Code of Practices 2024 (COP 2.6)
- 公司《RJC 管理手册》
- 相关法律法规

4. 职责

岗位	职责
合规经理	负责接收、记录、分发和跟踪投诉和申诉，确保程序的实施和有效性
人力资源和社会保障部	负责处理与员工相关的投诉和申诉，确保员工权益不受侵犯
采购部	负责处理与供应商相关的投诉和申诉，确保供应链的合规性
销售部	负责处理与客户相关的投诉和申诉，确保客户满意度
安全环保部	负责处理与环境、健康和安全的投诉和申诉，确保符合相关法规
社区发展专员	负责处理与社区居民相关的投诉和申诉，确保社区利益得到保护

5. 定义

- 投诉:** 所有员工和外部利益相关方对公司的任何业务活动或行为提出的不满或意见。
- 申诉:** 所有员工和外部利益相关方对公司处理投诉的结果不满意，进一步提出的正式请求。
- 利益相关方:** 包括供应商、客户、社区居民、NGO、政府机构等。

6. 作业流程

6.1 投诉和申诉的接收

1. 接收渠道

- 电子邮件: hyy@ivyjewellery.com
- 电话热线: +86-769-87782899-8099 (工作时间: 周一至周五 9:00-17:00)
- 实体意见箱: 公司门口, 办公室一楼打卡处、B栋宿舍一楼 (每周一上午 10:00 开箱)
- 在线表单: 公司官网首页「投诉与申诉」入口



2. 接收记录

- 所有投诉和申诉必须在接收后 24 小时内记录在《投诉和申诉登记表》(RJC-F-COMP-01)中,内容包括:投诉人信息、投诉内容、接收时间、接收渠道等。

6.2 投诉和申诉的初步评估

1. 初步评估

- 合规经理在接收投诉或申诉后的 3 个工作日内进行初步评估,确定投诉或申诉的性质和严重性。
- 初步评估结果分为:受理、不受理、转交其他部门处理。

2. 通知投诉人

- 对于受理的投诉或申诉,合规经理应在 3 个工作日内通过电子邮件或电话通知投诉人,并提供预计处理时间。
- 对于不受理的投诉或申诉,合规经理应在 3 个工作日内通过电子邮件或电话通知投诉人,并说明不受理的原因。

6.3 投诉和申诉的处理

1. 分发处理

- 合规经理根据投诉或申诉的性质,将案件分发给相关部门(如采购部、销售部、安全环保部等)进行处理。
- 相关部门应在接到案件后的 5 个工作日内制定处理计划,并通知投诉人。

2. 调查与处理

- 相关部门应对投诉或申诉进行详细调查,收集相关证据,并在 15 个工作日内完成初步调查报告。
- 根据调查结果,相关部门应制定具体的纠正措施,并在 30 个工作日内完成纠正措施的实施。

3. 沟通与反馈

- 在处理过程中,相关部门应定期与投诉人沟通,提供处理进展和结果。
- 处理完成后,相关部门应向投诉人提供书面反馈,说明处理结果和采取的纠正措施。

6.4 申诉处理

1. 申诉受理

- 如果投诉人对处理结果不满意,可在收到反馈后的 10 个工作日内提出申诉。
- 合规经理应在收到申诉后的 3 个工作日内进行初步评估,并决定是否受理申诉。

2. 申诉调查

- 对于受理的申诉,合规经理应组织跨部门小组进行重新调查,并在 30 个工作日内完成申诉调查报告。
- 申诉调查小组应根据调查结果,提出最终处理意见,并在 5 个工作日内通知投诉人。

3. 申诉反馈

- 申诉处理完成后,合规经理应向投诉人提供书面反馈,说明申诉处理结果和采取的纠正措施。



6.5 记录与存档

1. 记录保存

- 所有投诉和申诉的记录，包括《投诉和申诉登记表》、调查报告、处理结果等，应保存在公司档案中，保存期限为 5 年。
- 电子记录应定期备份，纸质记录应存放在安全的地方。

2. 存档管理

- 合规经理负责投诉和申诉记录的存档管理，确保记录的完整性和保密性。
- 每年对投诉和申诉记录进行一次全面审查，分析投诉和申诉的趋势，提出改进措施。

6.6 定期审查与改进

1. 定期审查

- 合规经理应每季度对投诉和申诉处理情况进行一次总结，并向管理层报告。
- 管理层应根据报告结果，评估投诉和申诉机制的有效性，并提出改进建议。

2. 持续改进

- 根据定期审查结果，公司应持续改进投诉和申诉机制，确保其有效性、透明性和公正性。

7. 关键指标 (KPI)

- 投诉和申诉受理率 100%
- 投诉和申诉处理及时率 (30 个工作日内完成) $\geq 90\%$
- 投诉和申诉满意度 (投诉人反馈) $\geq 80\%$
- 申诉率 (申诉/投诉总数) $\leq 5\%$

8. 记录与保存

记录名称	保存期限	保存方式
投诉和申诉登记表 (RJC-F-COMP-01)	5 年	电子+纸质
调查报告	5 年	电子+纸质
处理结果反馈	5 年	电子+纸质
申诉调查报告	5 年	电子+纸质

9. 附录 (表单清单)

- 投诉和申诉登记表
- 调查报告模板
- 处理结果反馈
- 申诉调查报告