

# 相关方沟通程序

YH/CX-ASI-20

## 一、目的

公司为与所有利益相关方就社会责任体系实施绩效进行有效的宣传和交流，展示符合社会责任要求的良好社会形象，促进整个供应链接近、符合、超越社会责任标准的要求，特制订本程序。

## 二、适用范围

适用于公司内部与外部的利益相关方的群体。

## 三、职责

（一）领导层、各部门、基层人员均应自觉学习体系和法规的要求，随日常工作建立与利益相关方的沟通渠道，寻找机会与公司内外相关方进行社会责任管理的交流。

（二）领导层主要就公司方针政策及体系实施后提高社会责任效益的效果与利益相关方进行沟通。

（三）各部门主要就体系运行效果、体系实施经验、纠正（补偿）措施或预防措施的实施效果与利益相关方对等部门进行沟通。

（四）基层员工主要就体系实施后职工权益相关问题的解决效果、解决经验等方面，随日常工作联系的渠道，与利益相关方基层人员或主管人员进行沟通。

（五）行政办是接受并处理内部申诉投诉的指定受理部门。

——各部门负责公司按指定受理部门要求协助处理申诉投诉工作。

——各部门、公司人员有申诉投诉的权利。

——各部门、公司人员有接待、引导申诉投诉人至指定接待部门的义务。

——申诉、投诉人直接向中层干部和领导班子成员反映申诉投诉情况时，中层干部和领导班子成员应接待，并向行政办转达申诉投诉具体情况及对该投诉的处理指示。

## 四、外部沟通工作程序

### （一）对外沟通对象分类

对外沟通对象主要是公司的利益相关方，可分为两类，第一类是直接与公司有业务或服务往

来的客户、供应商等；第二类包括：新闻媒体、非政府组织（例如基金会、行业协会）、社会公众等。

## （二）对外沟通渠道

1、与客户、供应商、分包商之间的沟通一般随日常业务往来的渠道或行业中举办的有关社会责任的论坛等交流平台进行；与上级主管部门的沟通渠道可随定期申报或上报的材料进行，与新闻媒体等利益相关方的沟通一般按照社会责任表现对外公开的原则（例如新闻发布会等形式）自然形成。

2、沟通渠道以利益相关方的联系方式、联系人、职位、工作范围等内容来体现。

## （三）对外沟通的方式

对外沟通一般按照高层、部门、基层三个层面进行，沟通的方式灵活多样，有但不限于：正式场合的会晤、洽谈、电话、传真、快递、电子邮件等。

## （四）对外沟通的内容范围，有但不限于：

- 1、社会责任管理的最新动态，社会责任的理念及超越本标准各种维权规划。
- 2、就方针政策及贯彻方针政策后的绩效，公司的社会责任管理水平提高的情况。
- 3、公司社会责任体系运行与标准的符合度及纠正（补偿）措施和预防措施的实施效果。
- 4、公司的社会责任目标及实施效果（包括管理评审作出的绩效评价及成功范例）。
- 5、公司社会责任体系运行过程中，在改善办公和生产环境、保障员工合法权益等事项的具体实践。
- 6、明确了社会责任实施方向后，在确定管理目标、形成实施办法上有哪些促进。
- 7、各种新闻载体上关于社会责任问题有价值的信息。

## （五）对外沟通实施原则

对外沟通坚持四个原则，分别为：沟通对象对等原则、高中基三个层面进行的原则、客观反映问题的原则、关注沟通效果的原则。

领导层主要与利益相关方对等人员进行社会责任实施绩效沟通；

供销部面向直接与部门接洽并提供专业服务的供应商，向他们宣传公司社会责任管理的实施情况；人力资源主要面向上级主管部门、新闻媒体；基层人员主要面向公众群体、新闻媒体或相关方同阶层员工进行沟通。

公司各层面对外沟通的频次随日常工作自然形成，从实际来看每年不会少于1

#### （六）对外沟通操作技巧

1、获取信息：无论哪个层面，都不限于以接受培训的途径，自觉学习标准、体系及法律法规的要求，始终关注社会责任体系运行的效果，不断获取实施社会责任体系所取得的绩效的信息，这些绩效信息可以用文字、数据或图表等多种形式展现。

2、无论哪个层面，在日常工作接洽过程中，寻找正确的沟通切入点，把对社会责任问题的关注变成共同的话题，例如关注民生的话题，及时与利益相关方进行宣传，如此往复。

3、与国家或行业上级主管部门的沟通，往往是社会责任管理规范性确认，要经过发出确认申请、主管部门实施检查、制定纠补措施、实施验证等环节，此后一般为年度审验，在审验过程中进行相关的社会责任管理事项的沟通。

#### （七）接续工作

1、管理评审会议中各部门应反映对外沟通的实施情况，并进行评价；

2、对外沟通中互相交流的理念和良好经验在公司社会责任管理活动中应用。

2、增进利益相关方彼此之间的相互了解，树立良好的社会形象，形成紧密的战略合作伙伴；带动供应商提高社会责任管理的热情，同时提高他们社会责任表现力。

4、与上级主管部门在具体社会责任事项上的合作使社会责任实施范围的延伸有的放矢；与社会公众和新闻媒体的沟通，更有利于扩大公司影响力。

5、各层面继续往复沟通；对于非沟通时间长短的因素，而反映对外沟通绩效不明显时，不限于以管理评审、内部审核的方式，由行政部协助责任部门改进沟通方式或沟通内容，执行沟通。

### 五、内部沟通工作程序

#### （一）应受理申诉投诉事项

1. 任何危害员工健康与安全的行为或因素；
2. 任何违反法律法规关于工作时间的行为；
3. 任何违反法律法规关于强迫劳动的行为；
4. 任何歧视、虐待、骚扰员工的行为；
5. 任何违反法律法规关于惩戒性措施的行为；
6. 任何违反法律法规关于薪资支付的行为；

7. 任何严重不公平；
8. 任何违反国家环境保法关于三废排放规定；
9. 任何违反关于道德规范的行为。

## （二）申诉投诉处理程序

### 1、申诉投诉渠道

申诉投诉渠道一：申诉投诉意见箱或邮箱 。

申诉投诉渠道二：直接向公司行政办或公司高层领导申诉投诉。

申诉投诉人可以通过电话（18678639991）、信件、面谈等方式进行申诉投诉。

申诉投诉意见信箱由行政办管理并独立处理；开启时间每周周 5 开启一次，节假日顺延。

### 2、受理的申诉投诉处理过程

①、申诉投诉人在申诉投诉时最好提供其姓名、身份证号码、联系电话及被申诉投诉人或事项等详细情况以便受理部门开展调查工作；凡能提供有价值线索和证据的申诉投诉，即使匿名，也视为有效申诉投诉。

②、行政办对可受理申诉投诉进行填写《申诉投诉记录表》，经调查情况基本属实，则视为有效申诉投诉。

③、行政办对有效申诉投诉情况予以回复。

a 行政办（相关部门协助）应于 5 个工作日内核实情况。如情况属实，行政办应填写书面处理即《申诉投诉处理意见表》，提交总经理审批，并于审批后 2 个工作日内将最终处理意见回复实名申诉投诉人。

b 因故不能在 5 个工作日内核实情况的，应将情况报知总经理，并将暂不能核实的原因告知实名申诉投诉人。

④、经核查，情况属实的申诉投诉，将对被申诉投诉人进行处理。

a 视被申诉投诉员工行为轻重, 给予一定的行政处罚。

b 对被申诉投诉员工触犯国家法律的行为，由移送司法机关依法惩处。

c 对被申诉投诉人是其他单位或个人的，将对其发出公函，必要时采取法律手段。

d 在受理投诉时须对实名申诉投诉人的姓名、身份证号码、联系电话等资料严格保密。

e 对于实名申诉的处理结果，如当事人认为需要公告的则必须在公司公告栏内公告。

f 对于匿名申诉的，不论裁决结果如何，只要不涉及当事人隐私和名誉的，均应在公告栏内公告。

本公司投诉和申诉方式/渠道	
1	意见箱：lipeng@yuhangalloy.com
2	检举邮箱： lipeng@yuhangalloy.com
3	检举电话： 18654326121
4	微信号： wxid_572426722512

六、相关文件

无

七、记录

无

山东裕航特种合金装备有限公司