

上海日研食品有限公司

投诉、申诉管理程序

编制：陈美华

审核：许长川

批准：陆志能



发行日期：2025 年 11 月 3 日

生效日期：2025 年 11 月 3 日

1. 目的范围

建立公司利益相关方沟通和申诉处理机制，通过利益相关方沟通和投诉意见与建议的处理，保持或改进公司劳工、职业健康安全、环境保护和商业道德的绩效和状态，测量和分析劳工、职业健康安全、环境保护和商业道德体系的符合性，达到用工合法、预防危害、减少环境污染和不断持续改进的目的

适用公司所有利益相关方与本公司的沟通和投诉、建议、意见的反馈与处理

2. 术语定义

2.1 投诉

指应有权益受到公司、公司管理层、公司员工侵害，以书面或口头等形式，要求公司纠正错误行为，对侵害其应有权益的单位和个人进行处理的行为。

2.2 申诉

指被公司处罚的单位或个人，认为处理结果不公平、不正确、不适当，向公司申述理由，请求重新调查处理的行为。

3. 职责权限

3.1经济监察部受理腐败、行贿、受贿等经济问题的投诉/申诉。经济监察部举报渠道：手机：15900470480，电话：021-56196203，邮箱：scb@nikkenfoods.cn。

3.2 环安处受理安全、环境等问题的投诉/申诉。环安处举报渠道：许长川 手机：13764562550。

3.3人事处受理一般性管理问题、小额腐败、职工权益、人权、歧视、干部作风等方面的投诉/申诉。行政处举报渠道：陈美华 手机：17701651422。

3.4总经理受理对中高层管理干部的投诉。如需匿名，可向意见箱投递匿名信件，信件写明“投诉信总经理亲启”字样，有此类声明的投诉信，必须完好递交收信人，禁止私自拆封。

4. 过程流程

4.1 受理流程

4.1.1 受理

收到投诉/申诉一个工作日内受理人根据投诉/申诉人提供的情况是否具备调查或进一步调查的价值，做出受理或不受理决定，如投诉/申诉人留有联系方式，告知投诉/申诉人。

4.1.2 成立调查小组

受理后由接收投诉/申诉部门组织成立调查小组，与被调查人员有亲属关系、同学关系、战友关系等可能影响调查公正性的人员应回避。

4.1.3 启动调查

根据案件的严重程度，调查小组按简易处理程序或正式处理程序对案件进行调查处理。被调查人问询和周边走访时至少两名调查人员同时参与，参与谈话和调查的人员应在记录材料上签字确认。

4.1.3.1 简易处理程序

适用于日常工作或其他较小问题的投诉/申诉，调查小组在三个工作日内做出调查结论。

4.1.3.2 正式处理程序

对涉及较重大事项、多部门或较复杂投诉/申诉，调查小组应在七个工作日内做出调查结论，因故不能完成的，应及时与投诉/申诉人进行沟通，告知延期处理的原因和预计延期时间。调查过程中，没有形成明确调查处理意见，报请主管领导批准向外公布前，调查人与被调查人应履行保守公司机密的义务，任何人不得以任何方式泄露调查内容，并发表任何倾向性意见。

4.1.4 反馈调查结论：调查结束后，如调查结论支持投诉/申诉，对认定的事实和纠正、处罚结果进行公开；如调查结论不支持投诉/申诉，通过投诉/申诉人留下的联系方式，将调查情况告知投诉/申诉人，如为无法联系的匿名投诉，采用公告形式告知投诉人。

4.2 反向调查流程

4.2.1 启动调查：除匿名投诉外，调查小组认定投诉/申诉人提供的证据为伪造，涉嫌污蔑时启动。问询当事人和周边走访时至少两名调查人员同时参与。

4.2.2 反馈调查结论：确认伪造的证据是主观捏造，还是受蒙蔽。如查出主观捏造证据行为，对捏造情况和处罚结果进行公开。

4.3 投诉/申诉受理部门将相关投诉/申诉调查处理工作资料和报告存档，简易处理保存三年，正式处理和反向调查保存五年。

5. 程序内容

5.1 投诉/申诉真实性要求

所有投诉/申诉，无论是口头还是书面，或者使用匿名意见箱，都必须具有事实依据和真实内容，不得以臆测及虚假的内容作为依据，更不得以此对他人作恶意攻击及诽谤、诬告。一旦发现，将受到公司纪律的严惩直至解除劳动合同及追究法律责任。

5.2 投诉/申诉分类（包括但不限于以下分类）

5.2.1 对员工自身权益造成影响的投诉/申诉

5.2.1.1 不合适的工作条件、环境，以及宿舍和食堂管理方面的问题。

5.2.1.2 不恰当的工作报酬、福利、社会保险等。

5.2.1.3 不公正的岗位、职位、工作地点、工作条件、工作要求、薪酬福利等的变动。

5.2.1.4 公司任何个人或部门的违规或非法行为，该行为使公司、部门或员工个人的正当利益受到损害。

5.2.1.5 不良言行、不公正对待，无论来自上级、下级或是同事。

5.2.1.6 威逼、恐吓、要挟、侮辱，这种侵害或者来自上级、同事、下属；或者以暴力威胁方式或其它方式出现；无论是口头或是行动。

5.2.1.7 性别歧视、残障歧视、民族歧视、性骚扰等歧视、骚扰行为。

5.2.1.8 自由结社和集体谈判权利受到妨碍。

5.2.1.9 个人隐私、个人爱好等受到侵害。

5.2.1.10 不公正、不公平的处罚。

5.2.2 员工关系类投诉

5.2.2.1 故意挑拨员工之间关系。

5.2.2.2 对同事恶意谩骂、陷害，制造事端。

5.2.2.3 利用职权任人唯亲、拉帮结伙，或对同事正当行使民主权利进行打击报复。

5.2.3 对上级工作决策类投诉/申诉

5.2.3.1 上级有贪污、受贿、盗窃、以权谋私等违法乱纪行为。

5.2.3.2 上级有出卖、泄密等危害企业行为。

5.2.3.3 上级滥用职权，对投诉者有重大不公正行为。

5.2.4 上级违章指挥会造成严重事故隐患。

5.2.5 上级对其行政处分侵犯职工合法权益。

5.2.6 其他严重不合理行为。

5.2.7 对他人违反公司现行管理制度的投诉

5.2.7.1 违反国家法律法规的。

5.2.7.2 违反公司规章制度的。

5.2.8 对他人损害公司利益行为的投诉

5.2.8.1 故意涂改公司文件或损毁公司设备物资的。

5.2.8.2 在工作中存在滥用职权、处事不公、以职谋私、弄虚作假、玩忽职守等行为。

5.2.8.3 其他损害公司利益/形象的行为。

5.2.9 环安事项投诉

5.2.9.1 危险废物管理方面。

5.2.9.2 废水、雨水管理方面。

5.2.9.3 废气排放管理。

5.2.9.4 厂界噪声管理。

5.2.10 供应商、承包商、客户投诉/申诉

5.2.11 原住民、社区投诉/申诉

5.2.12 其他类型投诉/申诉。

5.3 投诉/申诉渠道

投诉/申诉人可按 3 中的职责权限分类直接向经济监察部、环安处、行政处、总经理口头及书面实名投诉/申诉，特殊情况也可通过意见箱匿名投诉。公司鼓励员工通过非正式和正式渠道来直接反映问题或表达不满。但是，为了保护员工的权利不受威胁，公司同样也接受匿名投诉，并承诺采取同样认真负责的态度，去解决匿名投诉中所反映的问题。

5.4 投诉/申诉保密

受理投诉/申诉的工作人员接受投诉/申诉和查处投诉/申诉案件，应当严格遵守下列保密规定：

5.4.1.1 受理当面投诉/申诉应当在能够保密的场所进行，专人接谈，无关人员不得旁听和询问。

5.4.1.2 投诉/申诉信件的收发、拆阅、登记、转办、保管和面述或者电话投诉/申诉的接待、接听、记录、录音等工作必须认真保密，严防泄露投诉/申诉内容和遗失投诉/申诉材料。

5.4.1.3 投诉/申诉材料不准私自摘抄和复制。

5.4.1.4 调查被投诉人或被投诉单位的情况时，应在做好保密工作、不暴露投诉人身份的情况下进行，不得出示投诉材料。

5.4.1.5 在宣传报道和奖励投诉有功人员时，除征得投诉人的同意外，不得公开投诉人的姓名和单位。

5.4.1.6 对违反上述规定的工作人员，应当视情节轻重，给予纪律处分；造成严重后果，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

5.5 禁止打击报复

5.5.1 投诉人受到打击报复时，有权向行政处或上层主管控告。本管理程序所称打击报复，是指被投诉人或被投诉单位实施的侵害投诉人及其亲属或假想投诉人的人身权利、民主权利以及其他合法权益的行为。

5.5.2 公司承诺禁止任何人对投诉/申诉人进行打击报复。任何向投诉/申诉员工或参与调查人员有报复或恐吓行为的，公司将给予重罚，情节严重者，上报公安机关处理。

5.6 投诉/申诉舞弊

受理投诉/申诉的工作人员在办理投诉/申诉案件中，有下列行为之一的，行政处或其上层主管应给予其纪律处分，构成犯罪的，应依法追究刑事责任：

5.6.1 扣压、隐匿或私自销毁投诉/申诉材料。

5.6.2 刁难、威胁投诉/申诉人。

5.6.3 殴打、污辱投诉/申诉人。

5.6.4 无正当理由拒不接受投诉/申诉。

5.6.5 其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

5.7 投诉、申诉管理程序的公布

5.7.1 员工入职前培训和每年度培训包括投诉/申诉的范围、渠道、程序、处理方式等内容。

5.7.2 行政处负责以公开披露本管理程序最新版本的方式，向外部利益相关方分享本投诉/申诉解决机制。

5.8 复审

5.8.1 行政处负责每三年复审本管理程序一次。

5.8.2 行政处负责在企业发生任何变并导致实质环境、社会 and 治理风险变化后，复审本管理程序。

5.8.3 行政处负责在出现控制缺陷迹象时，复审本管理程序。