

文件阶层	二阶文件
文件编号	CSR010
发放号	

## 明达铝业科技（太仓）有限公司

### 对内对外沟通管理程序

文件编号：CSR010

制订单位：人力行政部

制修订日：2023年12月01日

版    次：A/0

合计页数：2页

<u>文 件 变 更 记 录</u>				
版 序	页码行号	变 更 内 容	更改人	日 期
A/0		新增	龚丽莉	2023. 12. 01
发行部门		批    准	审    核	制（修）订
				龚丽莉

编号	CSR10	<b>对内对外沟通 管理程序</b>	编制部门	人力行政部
版本	A/0		页 码	1/2

**1. 目的：**

为了规范公司对内对外投诉信息沟通，确保体系的有效运行，特制定本程序。

**2. 适用范围：**

公司所有对内和对外有关 ASI 行为准则/SA8000 社会责任信息沟通的活动。

**3. 权责：**

- 3.1 人力行政部：负责与内部员工、外部个人、单位、团体、当地政府、工会和其他外部利益相关者的信息沟通。
- 3.2 采购部/供应链：负责与供应商和分包商的信息沟通。
- 3.3 销售部/供应链：负责与客户的信息沟通。
- 3.4 管理者代表：提供指导和支持，必要时报总经理批准。
- 3.5 其他各部门和员工代表：支持和配合对内对外信息沟通。

**4. 定义：**

无

**5. 工作内容：****5.1 总则**

- 5.1.1 信息沟通可以采用口头或书面形式，也可以采用其他适当的方式，如电话、传真、电子邮件、座谈会、研讨会和新闻发布会等。
- 5.1.2 对内对外信息沟通均应保存适当的记录和证据。
- 5.1.3 一旦收到有关质疑、质询和投诉信息，应迅速核实质疑和投诉人的身份（包括姓名、职位、服务机构和联络电话等），查清质疑或投诉的原因。
- 5.1.4 应针对质疑或投诉的问题解释公司政策和程序，妥善处理质疑和投诉事件，并及时作出反应。重大问题应报总经理批准。
- 5.1.5 一旦发现在违反公司政策、法律法规、ASI PS 绩效标准或 SA8000 标准的事项，应及时采取补救和纠正行动。情况严重时，应及时报告总经理。
- 5.1.6 信息沟通过程中，应注意保护个人隐私和公司商业秘密。
- 5.1.7 若有员工向外部提供公司资料，应解释公司《员工申诉及建议管理程序》，不得采取惩罚或歧视性措施。

**5.2 对内信息沟通**

- 5.2.1 公司社会责任政策、管理体系运行情况，由人力行政部负责及时传达到公司各部门及员工。
- 5.2.2 社会责任管理体系运行中产生的信息资料，应根据政策和程序要求及时传达到

编号	CSR10	<b>对内对外沟通 管理程序</b>	编制部门	人力行政部
版本	A/0		页 码	2/2

人员，并记录其内容和处理结果。

5.2.3 员工的咨询、质疑和投诉，由员工代表或人力行政部收集，并负责答复。

### 5.3 对外信息沟通

5.3.1 与供应商和分包商的信息沟通由采购部/供应链负责，与客户（买方）的信息沟通由销售部/供应链负责，与当地政府、工会和其他外部利益相关者的信息沟通由人力行政部负责，管理者代表提供指导和支持，必要时报总经理批准。

5.3.2 公司任何人收到来自外部的文件、电话、传真或其他信息资料，应转交上述责任部门，由他们根据情况处理。

5.3.3 当地政府、工会或其他外部利益相关者提出的检查、参观或访问要求，由人力行政部接待，并报管理者代表协助。

5.3.4 外部利益相关者提出的意见、建议、投诉或质疑，应由责任部门负责调查核实情况，妥善处理，及时回复，并报管理者代表备案。

5.3.5 管理者代表定期访问本地利益相关者团体，征求他们的意见和建议，通报公司实施 ASI 行为准则/SA8000 标准的进展和效果，提供相关的数据和资料，包括管理评审和监督活动的结果。

5.3.6 如果有合同要求，管理者代表应对利益相关者提供合理的资料和取得资料的渠道，以核实公司是否符合 ASI 行为准则/SA8000 标准的要求。如果合同有进一步的要求，公司应该透过采购合同的条款，要求供应商和分包商提供上述安排和渠道。

### 5.4 投诉申诉处理机制

明达铝业受理电话：0512-53450999      邮箱：[janecheng@minta-aluminum.com](mailto:janecheng@minta-aluminum.com)

投诉、申诉处理机制原则：透明、无障碍、合法合规、公平公正。

## 6. 相关文件：

6.1 《员工申诉及建议管理程序》      CSR07

6.2 《环境与社会责任问题举报及处理程序》      CSR11

6.3 ASI 行为准则

## 7. 相关表单/记录：

7.1 【员工申诉及建议处理记录表】      CSR07-01