

天津竹内装璜有限公司

文件类别： 管理规定

- 0 9

文件编号： TJZN/ZY-RSK-404-16

项目： 公司内部沟通管理制度

部门： 人事科

页码： 第 1 页共 3 页

一、目的：

为完善企业沟通渠道，广泛地听取员工的意见与建议，畅通诉求信息渠道，充分发挥舆论监督作用，改善员工工作条件，维护员工合法权益，增强企业凝聚力。

欢迎大家多提宝贵的意见和建议，群策群力，与公司共同成长进步。

二、适用范围：

公司全体员工。

三、员工内部沟通的方式：

- 1、意见箱：门卫、食堂及各部门显著位置，共计 10 个；
- 2、总经理联系号码：18526393273（微信同步）；
- 3、工会联系电话：13752661714（微信同步）；
- 4、公司联系电话：022-28514702；
- 5、公司邮箱：hr@takeuchi-tj.com；
- 6、职工代表电话：13034397605（女工权益，微信同步）；
- 7、与所在部门的上级管理干部提报投诉或者建议；
- 8、与上级领导面对面进行约谈。

四、员工可投诉意见或建议内容：

- 1、生产工作条件方面，改善工厂健康安全、生产效率、工作安排等问题；
- 2、工作时间和加班时间方面，改善作息时间等问题；
- 3、薪酬制度和福利方面，改善工资结构和项目，实际发放与工资单不符等问题；
- 4、意见申诉、对提报的问题没有及时、有效解决等问题；
- 5、人际关系方面，同事之间产生的摩擦和纠纷等问题；
- 6、人权方面，发现有歧视、雇佣童工以及强迫劳动等行为；
- 7、管理方面，上级领导滥用职权、以权谋私、工作失职、打击报复等问题；
- 8、公司规章制度或流程方面的投诉或建议，（如：对《员工手册》中规定的内容存在问题或改善建议）；
- 9、对公司经营管理策略或方案提出建议性意见；
- 10、其他方面的投诉和建议。

五、员工投诉与意见管理原则：

天津竹内装璜有限公司

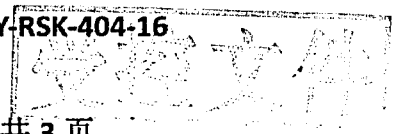
项目：公司内部沟通管理制度

文件类别：管理规定

文件编号：TJZN/ZY-**RSK-404-16**

部门：人事科

页码：第 2 页共 3 页



1、员工可以手写或打印的形式将信件投入意见箱中；如不记名投递，请在信件上标注一个编号（四位数字即可）以便公布时投诉者方便确认。

2、反映问题或投诉时，应客观地反映事实；通过正确的途径解决问题，维护自身的正当权益。

3、意见的受理应遵循公正的原则。依据规章制度和政策，根据客观实际分析问题、依法依规、公平公正处理相关问题；

4、被反映、投诉所涉及的人员，应客观对待投诉和反映；

5、处理员工意见要遵循解决问题与思想疏导、教育相结合的原则；

6、意见处理遵循分级负责，归口处理的原则；

7、意见可采取记名或不记名方式（编号），公司提倡员工使用真实姓名提意见，以便尽快调查、解决问题；

8、意见处理人员要遵守保密纪律，不扩散员工反映的情况和问题，不将待定的处理情况向投诉者或被反映人泄露。不宜公开的材料不得随意泄露、扩散；

9、处理员工意见时须将意见处理进度及结果及时回复员工，凡适合公开的，可以使用公告形式；

10、在此公司向所有员工郑重承诺。

六、意见处理流程：

1、人力资源部负责于每周周五（如遇法定节假日，将顺延至下一个工作日）开启意见箱。

2、人力资源部负责整理、填写《提报意见处理登记》，传达至高层管理进行调查，由高层处理并于5个工作日内以书面形式回复人力资源部门，由人力资源部门整理后，向意见提报人进行回复，必要时可全厂公开回复；

3、其他部门及员工有义务协助相关人员处理问题；

4、意见箱管理人员记录意见处理情况于《提报意见处理登记》并存档备查；

5、对于没有署名或难查证的意见，只做问题反映，根据具体情况可不给予具体处理；

6、针对合理化建设，公司采纳后给予奖励，全厂通知、提倡、弘扬；

7、涉及部门及以上干部或重大投诉报总经理处理；

8、如果投诉人对有关部门的处理结果不满意或不能接受，可在一周之内向总经理申诉，投诉人可将投诉意见投放意见箱或发送信息至总经理公开的手机号码，并在投诉材料上注明“最高申诉”字样，内容应讲明申诉理由，即为什么不能接受公司有关部门的解决方案。

9、总经理将根据公司的相关制度对员工的最高申诉给予书面答复，并采取措施解决。

天津竹内装璜有限公司

项目： 公司内部沟通管理制度

文件类别： 管理规定
文件编号： TJZN/ZY-RSK-404-16
部门： 人事科
页码： 第 3 页共 3 页

10、人力资源部门负责意见箱的日常维护管理：包括收集管理意见、留言；将相关意见反馈给各负责部门；督促部门及时回复及解决、并将结果汇报给总经理；每月汇总总结、分析意见及解决情况，并存档备查；

七、意见箱管理办法：

- 1、意见箱必须确保完好无损，必须上锁；
- 2、意见箱钥匙由人力资源部门负责保管；
- 3、每次开启意见箱必须由钥匙保管员进行，开启后对箱内物品检查，记录情况，并签字确认；
- 4、意见箱每次开启、取完物品后必须及时关闭意见箱并上锁。

记号	更改年月日	更改理由	批准	审核		编制
				张文博	田时祥	李高良
				24.3.15	24.3.15	24.3.15