洛阳万基铝加工有限公司投诉解决机制

一、目的

确保员工、客户或其他相关方在遇到问题时能够有效反馈并得到及时处理，提升公司服务质量，增强客户满意度，维护公司良好形象。

二、职责

1. 综合管理部：负责受理、登记员工及其他相关方（除质量异议外）的投诉，依据投诉内容移交相关部门，督促相关部门就投诉问题进行分析解决；建立投诉台账，详细记录投诉内容及处理过程；负责后勤保障与资产管理等方面的投诉处理；定期对投诉情况进行分析总结，提出改进措施。

2. 板带车间、铝箔车间：负责受理、登记质量异议投诉，组织相关部门进行调查分析，制定并落实改善措施；建立质量异议投诉台账，详细记录投诉内容及处理情况；对涉及产品质量的投诉进行原因分析，提出质量改进方案；定期对质量投诉数据进行统计分析，为产品质量提升提供依据。

3. 被投诉部门：负责分析被投诉原因，制定并落实改善措施，及时反馈处理结果；积极配合综合管理部或车间的调查工作，提供相关资料和信息；对投诉问题进行深入剖析，从源头上预防类似问题再次发生。

4. 其他相关部门：根据投诉内容，积极配合调查处理工作，提供必要的支持和协助；按照职责分工，落实整改措施，确保投诉问题得到有效解决。

三、投诉流程

（一）投诉渠道

1、内部投诉

（1）员工可通过以下方式提交投诉：

- **意见箱：**将投诉内容写清楚并投入公司设置的意见箱。
- **邮件：**发送邮件至 wjljgzhb@126.com。
- **电话：**直接致电综合管理部，电话号码为 0379-67333626。

（2）直接向集团公司经营管理部或者纪检监察室反馈。

2、外部投诉

（1） 质量异议投诉 ：销售部门接到客户投诉后，第一时间联系产品工程师。板带车间、铝箔车间组织相关人员对投诉问题进行分析，在 3 个工作日内给予客户回复。制定相关改善措施，防止类似问题再次发生。

（2） 相关方或周边居民投诉 。

- 可当面到公司综合管理部沟通、协调。
- 写清楚诉求，留下联系方式，将其投递到意见箱。
- 向集团公司纪检监察室投诉。
- 若逐级反馈没有效果，可以向政府相关机构寻求帮助。

（二）投诉受理

1、有效投诉。

（1）投诉内容符合法律法规要求，符合公司相关政策。

（2）投诉的内容真实、合理，有相关佐证材料。

（3）提出的意见合理、合规。

（4）凡是符合上述条件的信息视为有效投诉，综合管理部、板带车间、铝箔车间需在 2 个工作日内进行调查核实，并依法作出处理决定。

2、记录投诉。

（1）综合管理部建立除质量异议以外的投诉台账；质量异议投诉台账由板带车间、铝箔车间建立台账并制定相关措施。

（2） 综合管理部、板带车间、铝箔车间详细记录投诉内容，包括投诉人信息、投诉时间、投诉渠道、投诉内容、处理过程及结果等。

（3）综合管理部根据投诉性质分类并转交相关部门。

（三）调查核实信息

1. 根据投诉者投诉内容展开调查并取证，包括查阅相关文件、记录、资料等，了解事情经过。

2. 到相关部门暗访、调研，与相关人员进行沟通交流，获取第一手资料。

3. 搜集证据与投诉人沟通，以获取更多细节，进一步核实投诉内容的真实性。

4. 评估投诉对生产、员工或客户的潜在影响，分析问题的

严重程度和紧急性，制定有效改善措施。

（四）制定解决方案

1. 综合管理部、板带车间、铝箔车间组织相关部门讨论，针对投诉问题制定切实可行的解决方案，明确责任部门、责任人及完成时限。

2. 及时向投诉人反馈处理进展，确保其知情，让投诉人了解公司正在积极解决问题，增强其对公司的信任。

（五）实施解决方案执行措施。责任部门按照方案要求，采取具体行动，确保整改措施落实到位。综合管理部、车间对整改过程进行跟踪监督，定期检查进展情况，及时发现问题并督促整改，避免问题再次发生。

（六）反馈与跟进反馈结果。责任部门将处理结果反馈给综合管理部、销售部，由其向投诉人反馈处理结果，确保投诉人满意。若投诉人对处理结果不满意，应进一步沟通协调，妥善解决。

（七）持续跟进。定期对投诉问题进行回访，确保问题彻底解决，防止出现反弹现象。同时，关注投诉人后续的反馈意见，持续改进服务质量。

（八）记录与改进记录存档。将投诉及处理过程详细记录并存档，便于后续查阅和分析，为今后处理类似问题提供参考。

（九）流程改进。根据投诉分析结果，定期对相关流程进

行优化改进，从源头上预防类似问题的发生，不断提升公司管理水平和服务质量。

（十）定期审查定期评估投诉机制的有效性。及时发现机制运行中存在的问题和不足，根据公司发展和实际情况，对投诉解决机制进行调整和完善，以应对新问题、新挑战，确保投诉机制始终高效、顺畅运行。

（十一）保密与公正保密措施。严格保护投诉人信息，对投诉人的身份及相关投诉内容进行保密，防止信息泄露，避免投诉人受到报复。

（十二）公正处理。在处理投诉过程中，坚持公平公正的原则，不偏袒任何一方，以事实为依据，以制度为准绳，确保处理结果公正合理，维护公司和员工的合法权益。

四、监督与考核

（一）定期对投诉处理情况进行监督检查，对未按规定时间和要求处理投诉的部门或个人，进行通报批评，并要求限期整改。

（二） 将投诉处理情况纳入部门和个人的绩效考核体系，与绩效奖金、评优评先等挂钩，对处理及时、效果良好的部门和个人给予表彰和奖励，对因处理不当导致投诉升级或造成不良影响的部门和个人进行相应的处罚。

（三）定期收集员工、客户等相关方对投诉处理的满意度评价，根据评价结果，不断优化投诉解决机制，提高投诉处理

质量和效率。

五、附则

（一） 本投诉解决机制自发布之日起实施，由综合管理部、板带车间、铝箔车间负责解释。

（二） 本机制如有未尽事宜，按照公司相关规章制度执行。

洛阳万基铝加工有限公司

2026 年 1 月 1 日