

昆山铝业股份有限公司

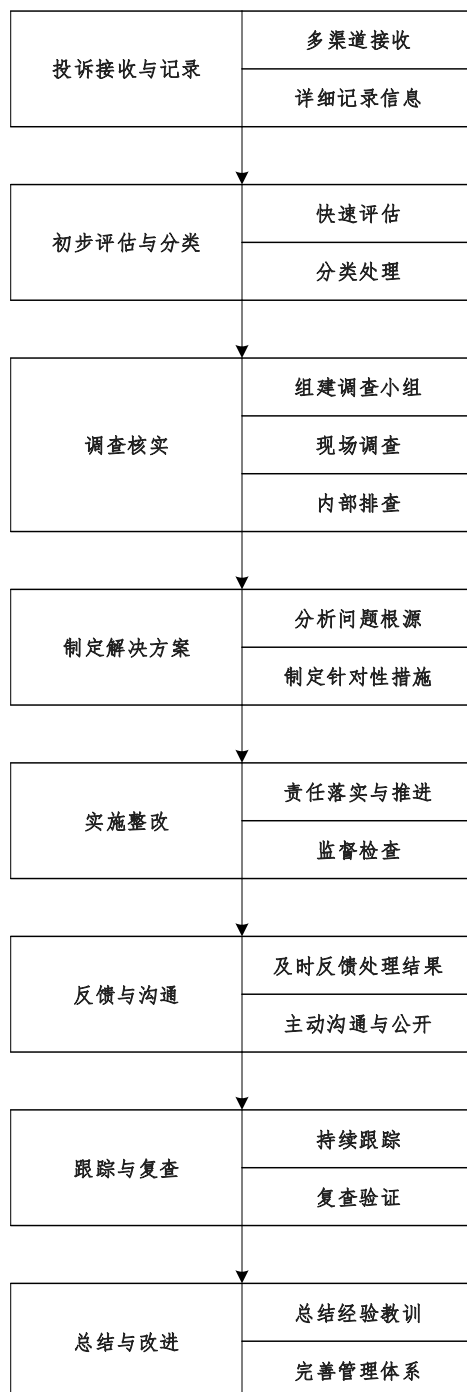
ASI 投诉机制

依据 ASI 绩效管理 PS 的管理要求, 建立并实施投诉解决机制进行体系的投诉流程管理。

1. 按《ISO9001:2015 体系管理的客户投诉及售后服务管理办法》流程, 设立采购管理目标: 0 腐败; 负责任采购; 确定责任人; 动态跟踪分析采购目标的进展, 解决目标实现不了的问题、原因? 建立反腐败机制, 杜绝腐败。
2. 建立投诉和采购风险解决机制: 合法性、无障碍性、可预测性、公平性、透明度、权利兼容性、有持续了解的来源、基于参与和对话、足以处置受影响人群和组织分享投诉解决机制。
3. 至少每 5 年对投诉解决机制进行一次复审。
4. 在企业发生任何变动中, 导致实质环境、社会和治理风险变化后, 审查投诉解决机制。
5. 在出现控制缺陷迹象时, 要对投诉解决机制进行审查。
6. 公开披露最新版本的投诉解决机制。
7. 生产采购、投诉过程中, 建立对应的操作规程和绩效考核制度, 责任分解, 对责任人进行培训和绩效考核, 定期分析, 建立采购、投诉的有效解决机制。
8. 昆山铝业股份有限公司官方网站: <http://www.akscn.net/>; 投诉电子邮箱: aksjw@akscn.net; 投诉电话: 0512-55103083;
9. 附件: 流程图

9-1、环境 安全投诉流程

客户环境安全等投诉处理流程图



9-2、廉洁投诉处理流程图

