

- ⊙ 本制度自批准之日起生效并执行。
- ⊙ 本制度版权属公司所有，未经许可，不得翻印。



## 1. 目的:

为了保障公司的利益相关方关于公司运营的投诉、申诉和信息要求,确保实现畅通的、易被理解的、并充分考虑文化差异和性别差异的投诉、申诉及信息沟通渠道,特制定本制度。

## 2. 适用范围:

公司利益相关方:包括股东、投资者、内部员工、供应商及顾客,以及进入公司参观、访问的组织或人员。

## 3. 名词解释:

无

## 4. 职责:

4.1 人力资源部负责公司信息的披露及对外公告的发布(证券信息除外,归证券部披露)。

4.2 总经办统一协调处理利益相关方的投诉、申诉及信息要求。

4.3 总经办可协调由业务对口部门对利益相关方的具体接待工作。

## 5. 流程:

5.1 利益相关方可通过公司网站、公众号等了解公司动态,掌握公司信息。

5.2 证券部应定期对公司的相关信息在公司网站进行披露。发生重大事件时,应随时在公司网站或公众号上进行披露。

5.3 总经办应对利益相关方的到来提供各种方便,并针对投诉、申诉的问题,找相应部门进行对接。

5.3.1 针对顾客投诉,质量部负责顾客抱怨处理程序的有效运行和持续改进,具体流程参照内部《投诉处理作业指导书》。

5.3.2 针对供应商投诉,可拨打我司采购方针告知函上的举报电话,或发送信息至举报邮箱(举报电话:0510-68567000-8029 / 18961885399 举报邮箱: [ybtousu@cn-yinbang.com](mailto:ybtousu@cn-yinbang.com))。

5.3.3 针对内部员工投诉,具体流程参照内部《员工手册》第十二章内外部沟通。公司设立有总经理意见箱、专线电话、邮箱,每月召开总经理沟通会,表达文化、制度、劳工人权或与环境安全等相关建议或者意见。(专线电话:0510-68567000,邮箱: [hr@cn-yinbang.com](mailto:hr@cn-yinbang.com))

5.3.4 其他投诉可拨打银邦官网联系电话或发送邮件。

(电话:0510-68567000,邮箱: [sales@cn-yinbang.com](mailto:sales@cn-yinbang.com))

5.4 各责任部门对利益相关方的到来都有接待的义务，不得相互推诿、踢皮球。

5.5 如果相关方需要沟通的问题超出了接待部门的权限能力，接待部门应将相关方引至更高一级别的部门进行接待。

5.6 对涉及多个职能部门的投诉、申诉工作，由总经办统一协调处理。

5.7 对利益相关方的投诉、申诉及信息要求，应实施畅通的、易被理解的方式方法。

5.8 对利益相关方的接待不应区分文化、地域、性别、年龄等，应一视同仁。

5.9 公司有义务保护申诉投诉人的正当权益不受损害。

## 6. 法律法规依据：

6.1 《中华人民共和国安全生产法》

6.2 《国际法》

6.3 《中华人民共和国劳动法》