

浙江华友钴业股份有限公司

员工权益与劳动关系反馈事项管理办法

1 目的

为建立统一、规范、可追溯的员工权益与劳动关系反馈事项管理机制，明确各类员工反馈事项的分类分级标准、责任分工、响应时限、分流处置、升级管理、结案反馈和复盘改进要求，及时识别并妥善处理员工在薪酬福利、工时考勤、管理沟通、职业发展、平等尊重、申诉处理及反馈保护等方面的合理诉求和重点问题，防范劳动关系管理风险，提升员工关系治理水平，在结合公司实际情况后制定本办法。

2 范围

本办法适用于浙江华友钴业股份有限公司及境内各全资、控股子公司，各子公司可在遵循本规则规定的基础上，制定适配自身经营的配套管理制度。境外子公司应结合当地劳动法律及行业监管规则，在遵循本办法核心原则基础上制定本地化实施细则。

3 定义

3.1 员工权益与劳动关系反馈事项分类：是指在人力资源管理中心职能范围内，对能够接收的员工反馈事项进行分类。原则上包括薪酬福利、工时考勤、管理沟通、职业发展、平等与尊严、申诉与建议、职业健康、人权与重大合规等类别。

3.2 员工权益与劳动关系反馈事项分级：是指在人力资源管理中心职能范围内，对能够接收的员工反馈事项进行分级。原则上划分为一般事项、重要事项、重大/敏感事项。各类事项应按照对应等级匹配响应时限、调查要求、责任部门、升级路径、转介机制、保密要求和结案标准；涉及利益冲突或投诉对象的，应启动回避机制，确保处理过程公正、公平、保密。

3.2.1 一般事项 L1 (Level 1)：对员工个人体验、日常管理或服务 quality 有影响，但暂未显示重大合规、人权、安全或群体性风险的事项。一般事项包括但不限于：薪资条解释、考勤事项反馈；一般培训、转岗、晋升情况反馈；员工对上级主管领导提出的反馈建议；其他普通流程问题反馈等。

3.2.2 重要事项 L2（Level 2）：主要指已经影响员工权益、劳动关系稳定、团队管理秩序或制度执行质量，但尚未达到重大/敏感事项程度的反馈。重要事项包括但不限于：工资、加班费、补贴发放争议；连续排班不合理、休息休假不足；员工认为绩效、晋升、调岗不公平；主管领导长期沟通方式不当；同类问题多名员工反复反馈；普通申诉超过时限未处理；承包商员工反映工资延迟或工时异常，但尚未构成重大风险的。

3.2.3 重大/敏感事项 L3（Level 3）：主要指涉及骚扰歧视、打击报复、强迫劳动、童工或未成年员工违规使用、严重工资工时异常、群体性风险或其他在人资管理范围内可能引发监管、客户审计、舆情风险的事项。重大/敏感事项包括但不限于：性骚扰、严重辱骂、歧视性用工、霸凌、威胁；员工投诉后被降薪、调岗、排挤、处分、解雇；扣押证件、限制离职、招聘收费、限制行动自由；多人联名投诉、停工风险、集体冲突、集体申诉；可能被媒体、客户、监管、社区关注的敏感事件等。

3.3 SLA时限：主要是指员工反馈事项自被正式接收或登记之日起，公司对该事项完成首次响应、调查启动、阶段反馈、处理结案及超期升级等关键动作所设定的服务响应时间标准。

4 职责

4.1 组织与权责

管理层级	职责
总部人力资源管理中心	1.负责本规则的制定、推动落地、检查、修订、解释说明和归口管理； 2.负责统一员工反馈事项分类分级标准、SLA 管理要求、分流升级规则、结案标准和台账管理要求； 3.负责统筹重大、敏感、跨部门、跨区域事项处理，并定期展开数据分析、复盘改进和制度优化； 4.负责全集团员工反馈事项的接收、初筛、台账登记、分类、分级、分流、跟进和结案反馈。
产业集团/事业部/子公司人力资源部门	1.负责本规则在本单位范围内的宣贯和执行；负责本单位员工反馈事项的跟进、整改、结案反馈与台账录入； 2.负责一般事项处理和重要事项上报，维护本单位事项台账并提交相关证据材料。
可持续发展中心	1.负责提供员工反馈事项涉及 ESG、劳工实践、员工权益、平等机会、申诉机制等议题的专业指导意见； 2.负责对重大/敏感的人权红线事项进行研判并提供处理意见，并参与相关复盘以及提供改进建议；
法律合规中心	1.负责对已进入劳动仲裁、劳动案件一审或二审诉讼程序的案件，就涉及劳动争议、骚扰歧视、申诉报复、不利对待、纪律处分、解除或不续签劳动合同等事项提供法律合规意见； 2.负责审核前述仲裁/诉讼案件中重大或敏感事项的调查程序、证据材料和处理建议。

相关业务部门	1.负责核实本部门员工反馈事项涉及的事实情况，提供相关资料，落实整改措施和员工沟通； 2.涉及本部门管理人员被投诉或存在利益冲突的，应按规定回避。
工会	1.负责在属地适用法律法规及公司管理要求范围内，参与涉及员工集体诉求、劳动关系协调、员工沟通协商等事项的处理； 2.负责协助开展员工沟通、政策解释、意见反馈和矛盾协调工作，促进员工与公司之间有效沟通。
安环管理中心	负责对涉及安全隐患、职业暴露、劳动保护、人因安全风险等事项进行专业核查、推动整改和反馈。
审计监察中心	1.目前公司女性权益咨询热线（0086-13486326037）设置在审计监察中心，负责热线接听、记录、初步研判、紧急处置、转办跟踪； 2.审计监察中心负责对员工反馈事项处置工作实施监督、检查与审计，具体包括： 日常监督：对归口管理部门反馈事项处置的合规性、时效性、闭环管理情况开展抽检或专项检查； 结果审计：对处置结果的合理性、结案证据的充分性、台账及归档的完整性进行审计评价； 独立调查：员工对处置结果提出投诉的，审计监察中心可依申请或依职权开展独立调查，核实是否存在压案瞒报、处置不当、弄虚作假等情形，并提出处理建议。

5 关于回避与保密规则的说明

5.1 涉及员工反馈、投诉举报、申诉核查及相关调查处理事项的，应严格执行回避与保密管理要求。

凡反馈事项涉及被投诉人、直接主管、同部门利益相关人员、亲属关系人员或其他可能影响公正处理的人员，该类人员不得参与事项受理、调查、判断、处理决定及结案复核；必要时应由上一级人力资源部门、员工关系工作组、法律合规中心、可持续发展中心、审计监察中心或专项工作组/委员会承接处理。

5.2 涉及骚扰歧视、打击报复、心理危机、人权风险、劳动争议、群体性风险及其他敏感事项的，应严格控制知悉范围，按照最小的信息暴露限度进行信息收集、流转和留存；相应记录应视情况采取匿名化、编号化或脱敏处理，未经授权不得向无关人员披露员工/反馈人身份、反馈内容、调查过程、处理结论及相关证据材料。任何单位和个人不得干扰员工真实表达，不得要求反馈人强制实名，不得泄露反馈人、证人或协助调查人员信息，并应防止因反馈、申诉或配合调查而产生任何形式的不利对待或打击报复。

6 工作程序与工作要求

6.1 反馈事项受理

6.1.1 员工可通过公司确认的员工反馈渠道提交与薪酬福利、工时考勤、管理沟通、职业发展、平

等与尊严、申诉处理及反馈保护等相关事项。反馈渠道包括但不限于总部人力资源管理中心窗口、热线电话、反馈邮箱、智能客服、管理者沟通渠道及其他经公司确认的反馈入口。

6.1.2 各反馈渠道管理人员在接收到员工反馈事项后，应及时记录反馈来源、接收时间、反馈事项简述、反馈人信息或匿名状态、初步涉及类别、是否紧急、是否涉敏等基础信息，并按要求录入或转交至员工反馈事项管理台账。匿名反馈事项原则上不得强制要求反馈人实名，但因事实核查确需补充信息的，可通过原反馈渠道提出补充说明请求。

6.1.3 对不属于本办法直接受理范围的事项，受理人员不得简单拒绝或不予回应，应根据事项性质告知员工适用渠道，或按照本办法规定协助转交至相关责任部门处理。

6.2 事项登记与编号

6.2.1 所有员工反馈事项原则上应统一纳入员工反馈事项管理台账，并生成唯一事项编号。事项编号应与反馈渠道、受理时间、事项类别、处理状态和结案记录保持对应关系，确保事项处理过程可查询、可追踪、可复核。如遇重大/敏感（L3）或人权红线级别事项，应纳入专项台账。

6.2.2 登记内容至少包括：事项编号、反馈来源、接收时间、反馈人信息或匿名标识、所属单位、事项类别、事项等级、事项描述、责任部门、协同部门、SLA起算时间、处理状态、处理记录、转介记录、升级记录、结案反馈、复核情况及证据链接等。

6.3 事项初筛与受理边界

6.3.1 总部人力资源管理中心在事项登记后，应对反馈事项进行初筛。初筛内容包括：是否属于员工权益与劳动关系反馈事项；是否需要补充信息；是否涉及敏感事项；是否存在利益冲突；是否需要回避；是否需要转介；是否存在紧急处置或升级情形。

6.3.2 对明显不属于员工反馈事项的，应记录判断依据并反馈员工适用处理路径；对信息不完整但具备处理可能性的事项，应及时联系反馈人补充信息；对匿名事项无法补充信息的，应根据现有信息进行合理判断并留存处理记录。

6.4 事项分类

6.4.1 员工反馈事项原则上按照薪酬福利、工时考勤、管理沟通、职业发展、平等与尊严、申诉与建议等类别进行分类。涉及多个类别的事项，应根据主要诉求确定主类别，并根据实际情况标注关联类别。

6.4.2 对涉及工作条件、安全与职业健康、重大合规等非人资条线直接处理但与员工权益相关的事

项，应按照本办法规定进行转介或协同处理，并保留转介记录及必要的处理状态回流信息。

6.5 事项分级

员工反馈事项原则上划分为一般事项（L1）、重要事项（L2）、重大/敏感事项（L3）三个等级。

对一时难以判断等级的事项，应按照“从高不从低、先控风险后定结论”的原则暂定等级，并提交人力资源部门复核。对重复发生、多人反馈、超期未处理、涉及主管投诉、疑似打击报复或可能外溢升级的事项，应视情况提高事项等级。

6.6 分流处置

事项完成分类分级后，应根据事项性质和职责分工进行分流处置。

事项	事项等级	产业集团/子公司/事业部	总部人力资源管理中心	公司管理层
薪酬福利	L1	√	/	/
	L2	√	▲	/
	L3	√	√	√▲
工时考勤	L1	√	/	/
	L2	√	▲	/
	L3	√	√	√▲
管理沟通	L1	√	/	/
	L2	√	▲	/
	L3	√	√	√▲
职业发展	L1	√	/	/
	L2	√	▲	/
	L3	√	√	√▲
平等尊重	L1	√	/	/
	L2	√	▲	/
	L3	√	√	√▲
申诉处理	L1	√	/	/
	L2	√	▲	/
	L3	√	√	√▲

说明：√，即代表“主责、执行与协同”部门；▲，即代表“监督与复核”

6.7 SLA时限管理

6.7.1 各类员工反馈事项应按照事项等级匹配相应的SLA时限。SLA时限包括首次响应、调查启动、阶段反馈、结案反馈及超期升级等关键节点。

6.7.2 SLA起算时间原则上以事项正式录入员工反馈事项管理台账的时间为准。重大/敏感事项（L3）以任一反馈渠道首次接收时间为起算点。因反馈人未补充必要信息、需等待外部机构意见、进入仲裁诉讼程序、不可抗力或其他客观原因导致暂无法继续处理的，可经记录后暂停或延长处理时限。

6.7.3 未在规定时间内完成首次响应、调查启动、阶段反馈或结案反馈的，应认定为SLA超期。超期事项应记录超期原因、责任部门、升级对象、升级时间、补救安排和后续完成时间。重大/敏感事项不得为满足结案时限而草率关闭，应在保障事实核查、员工保护、整改补救和处理质量的基础上开展阶段反馈和闭环管理。

6.8 调查核实

6.8.1 对需要调查核实的反馈事项，责任部门应基于事实和证据开展处理，不得仅凭单方陈述直接作出结论。调查方式包括但不限于涉事员工访谈、管理人员访谈、制度文件核查、工资考勤记录核查、培训或晋升记录核查、系统数据核查、会议纪要核查、现场情况核查等。

6.8.2 涉及被投诉人、直接主管、同部门利益人员、亲属关系人员或其他可能影响公正处理的人员，应按照回避要求排除其他参与事项受理、调查、判断、处理决定及结案复核。涉及重大/敏感事项的，应由总部人力资源管理中心牵头或复核，必要时会同法律合规中心、审计监察中心、可持续发展中心、工会或相关专项工作组开展调查。

6.8.3 调查过程中应严格保护反馈人、证人及协助调查人员信息，不得干扰员工真实表达，不得泄露反馈内容和调查资料，不得因员工反馈、申诉或配合调查而实施任何形式的不利对待（详见本办法第5条）。

6.9 处理措施

6.9.1 根据事项调查核实结果，责任部门可采取解释说明、沟通协调、流程纠偏、管理提醒、培训宣贯、制度修订、岗位或排班调整、纪律处理、转介支持、专项整改等处理措施。

6.9.2 涉及制度缺陷、流程漏洞、管理不当或重复发生的问题，应同步提出管理改进建议；涉及员工合理权益受损的，应在职责范围内推动补救措施；涉及重大或敏感风险的，应按规定启动升级处理、专项调查或责任追究程序。

6.10 结案反馈

6.10.1 员工反馈事项处理完成后，应及时向反馈人进行结案反馈。结案反馈内容可包括事项受理情况、核查结果、处理意见、整改措施、后续安排及申诉或复核渠道。匿名反馈或无法联系反馈人的应在台账中记录无法反馈原因。

6.10.2 员工反馈结案应至少满足以下条件：事项事实已完成必要核实；已形成处理意见或整改措施；责任部门已完成处理或明确后续安排；已按要求向反馈人反馈处理结果；相关记录和证据已归档；重要事项（L2）、重大/敏感事项（L3）已完成必要复核。

6.10.3 对于一般事项（L1）与重要事项（L2）级别的反馈事项，能通过沟通协调解决的，保留员工与其他反馈人员沟通记录，可作为结案证据材料；对于重大/敏感事项（L3）级别及以上的反馈事项，仅完成转介、仅进行口头沟通、仅提交整改计划但未验证落实情况的，不得视为正式结案。涉及整改事项的，应保留整改完成情况、验证记录和关闭依据。

6.11 复核与监督

6.11.1 总部人力资源管理中心应对重要事项（L2）、重大/敏感事项（L3）的分类分级、处理过程、结案材料和整改情况进行复核。复核内容包括事实核查是否充分、处理依据是否明确、整改措施是否落实、员工反馈是否完成、证据材料是否完整、是否存在超期或不当降级处理等。

6.11.2 审计监察中心可根据风险情况对员工反馈事项分类分级、SLA执行、超期升级、台账完整性、结案证据、压案瞒报、虚假结案等情况开展专项检查、抽检或独立调查。

7 报表、报告、信息、知识、档案与知识产权管理

7.1 台账管理

7.1.1 公司建立员工反馈事项管理台账，对各渠道接受的员工反馈事项进行统一登记、跟踪和闭环管理。总台账由总部人力资源管理中心员工关系部门归口管理，各产业集团、事业部、子公司人力资源部门负责本单位台账录入、更新和证据维护。

7.1.2 员工反馈事项管理台账应至少包括事项编号、反馈渠道、接收时间、反馈人信息或匿名标识、所属单位、事项类别、事项等级、责任部门、协同部门、SLA起算时间、当前状态、处理记录、转介记录、升级记录、结案反馈、复核情况、证据链接等字段。

7.2 报告管理

7.2.1 总部人力资源管理中心应定期进行员工反馈事项复盘分析，形成月度、季度或年度分析报告。报告内容可包括反馈事项总体情况、类别分布、等级分布、SLA执行情况、超期原因分析、高频事项、重复事项、典型事项、整改落实情况、制度流程问题及改进建议等。

7.2.2 对重大/敏感事项、群体性事项或其他需要专项复盘的事项，应形成专项报告。专项报告应重点说明事项背景、调查过程、处理结论、整改措施、责任部门、关闭状态、复核意见及后续预防措施。

7.3 信息管理

7.3.1 员工反馈事项相关信息应按照公司信息安全、数据安全和保密管理要求进行管理。涉及员工个人身份、薪酬福利、考勤记录、申诉内容、健康状况、心理状态、骚扰歧视、劳动争议、纪律处分等敏感信息的，应严格控制知悉范围和访问权限。

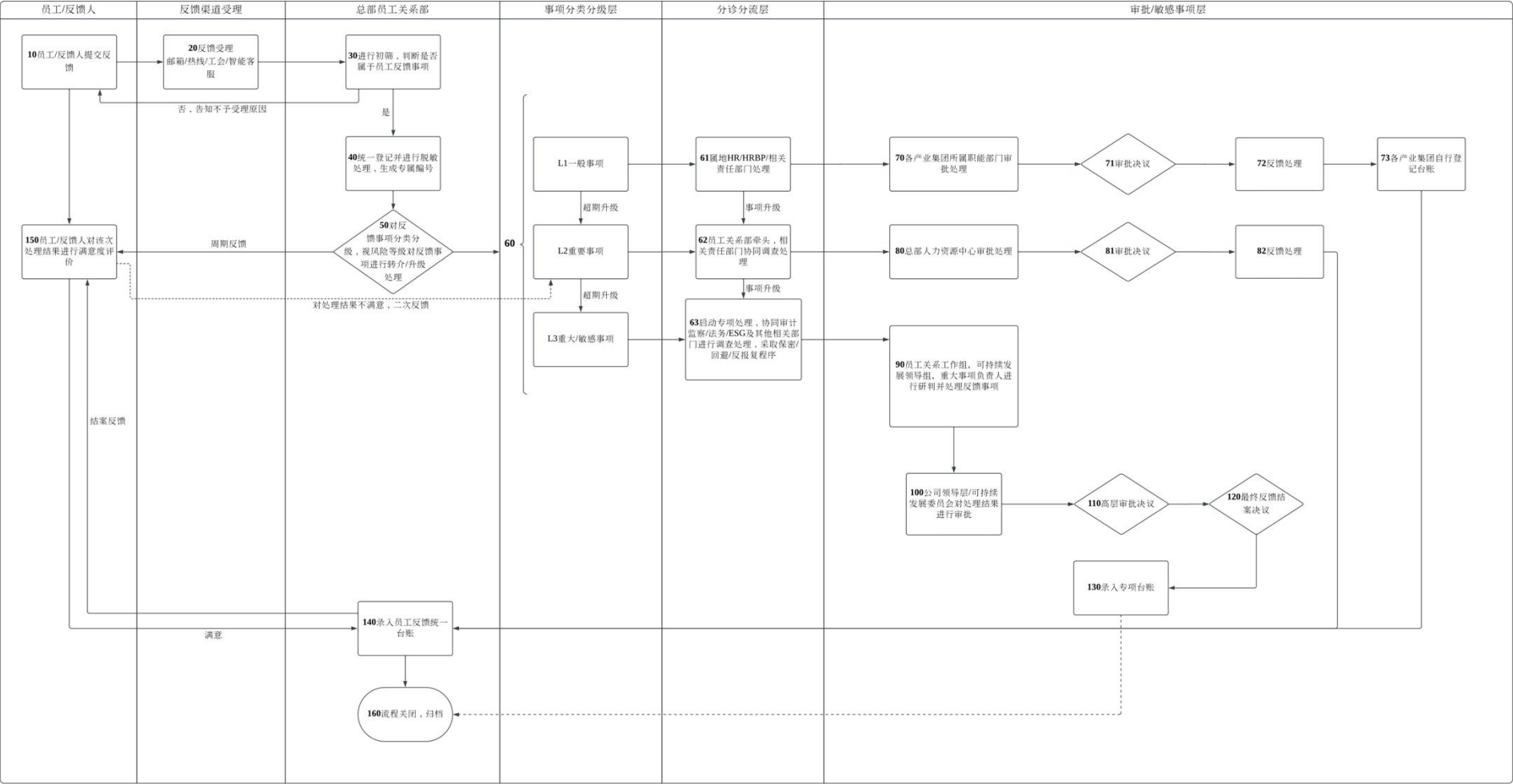
7.3.2 未经授权，任何单位和个人不得擅自复制、下载、传播、披露、删除、篡改员工反馈事项相关资料。因内部复核、外部审计、客户审查或管理复盘需要使用相关资料的，应优先使用汇总、匿名化、编号化或脱敏信息。

7.4 档案管理

7.4.1 员工反馈事项相关档案包括但不限于反馈记录、登记台账、员工访谈记录、调查材料、系统数据、会议纪要、处理意见、整改证据、转介回执、升级记录、结案反馈、复核意见、报表报告及其他相关材料。

7.4.2 各责任部门应按照公司档案管理要求对相关资料进行归档保存。涉敏资料应单独标识并限制访问权限。档案保存期限按照公司档案管理制度、劳动用工管理要求及适用法律法规执行；保存期届满需销毁的，应按照公司档案销毁程序办理，不得擅自销毁。

员工反馈闭环流程



员工反馈渠道清单

渠道编号	渠道名称（大类：包含国内与海外）	形式	联系方式	渠道类型	适用对象	是否匿名	受理责任部门
CHR-01	HR线下沟通渠道	属地HR、员工关系窗口、HRBP面谈	各属地人力资源部线下办公点	线下	全体员工	否	属地HR/员工关系部
CHR-02	员工服务热线	电话热线、值班电话	员工关系热线电话：配备中 受理时间：工作日9:00-11:00 13:00-17:00	电询	全体员工	否	员工关系部
CHR-03	员工反馈邮箱	人资中心专用邮箱	人资中心反馈邮箱：hrfeedback@huayou.com	线上	全体员工	可匿名/可署名	员工关系部
CHR-04	数字化平台	智能客服、钉钉	钉钉->工作台->HR中台->智能客服->输入“我要投诉/我要反馈”->人工服务 钉钉->通讯录->总部员工关系部->负责人	线上	全体员工	可匿名/可署名	员工关系部
CHR-05	匿名反馈渠道	意见箱/匿名信件、匿名邮件	信件邮寄地点：浙江省桐乡市梧桐东路79号华友总部研究院人力资源管理中心员工关系部 联系电话：配备中 反馈邮箱：hrfeedback@huayou.com 审计监察邮箱：report@huayou.com	线上/线下	全体员工、供应商/承包商员工、劳务派遣人员	是	审计监察中心/员工关系部
渠道编号	特殊渠道名称	形式	联系方式	渠道类型	适用对象	是否匿名	受理责任部门
SCHR-01	合规/举报渠道	举报邮箱、审计监察邮箱、匿名平台	审计监察举报电话：0573-88589103 审计监察举报邮箱：report@huayou.com 线下通信地址：浙江省桐乡经济开发区梧桐东路79号 浙江华友钴业股份有限公司审计监察中心/人力资源管理中心员工关系部	电询/线上/线下	全体员工、供应商/承包商员工	是	审计监察中心/员工关系部