1

2

3

3.1

3.2

/

3.2.1 L1 Level 1

3.2.2

6.1.2

6.1.3



L1 L2 / L3 z &

91: V0DQ ٧ ₽

6.7.1 SLA SLA

6.7.2 SLA / L3

6.7.3 SLA Ð "

/

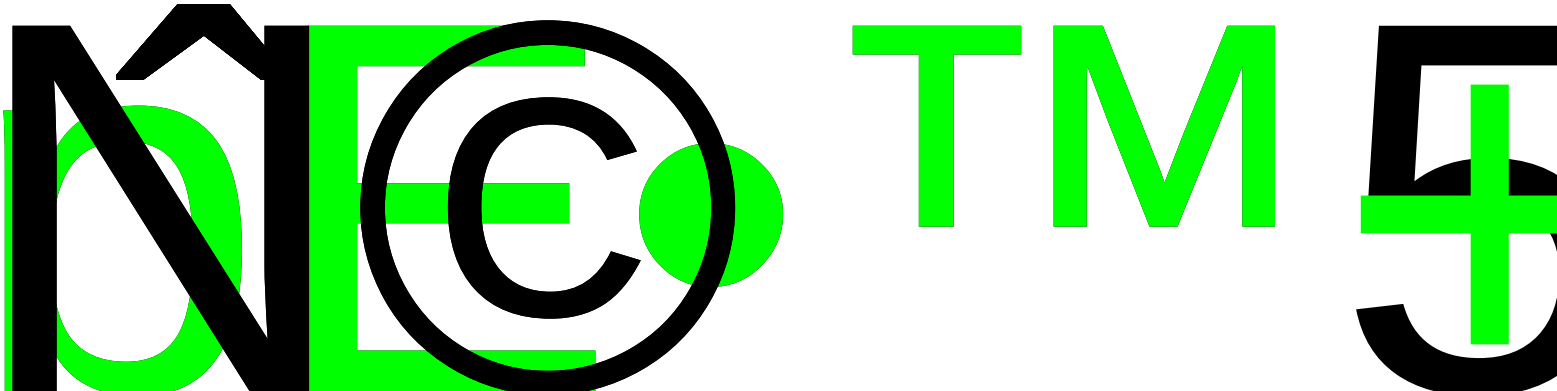
91; h – Ӈ

6.8.1 ⁎ x , ҽ " "

Ⱥ ˇ

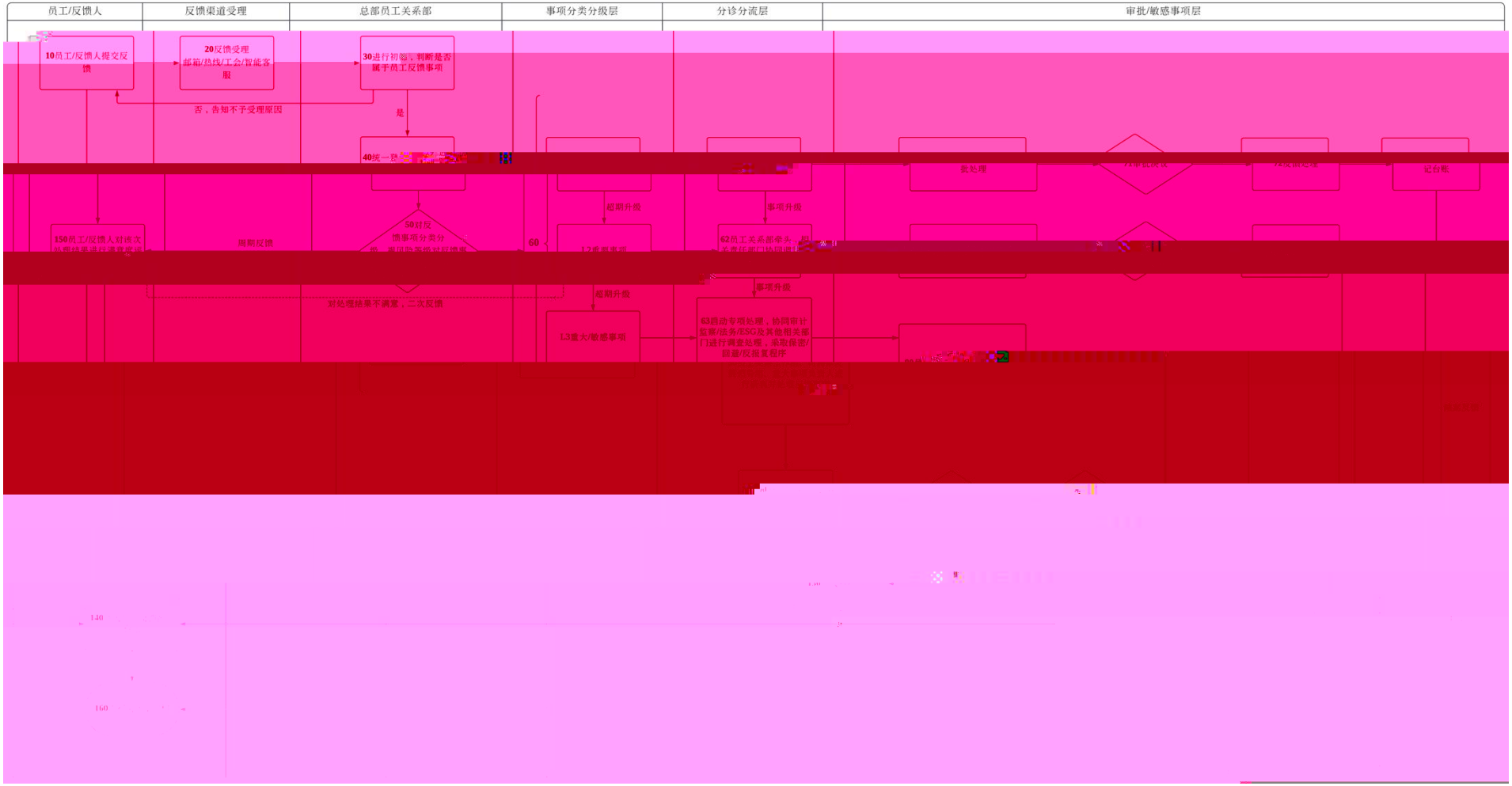
6.8.2 Ⱥ

/ ב



9143 1 ’ ي

6.10.1


员工/反馈人
反馈渠道受理
总部员工关系部
事项分类分级层
分诊分流层
审批/敏感事项层
10员工/反馈人提交反馈
20反馈受理
邮箱/热线/工会/智能客服
30进行初筛，判断是否属于员工反馈事项
否，告知不予受理原因
是
40统一登记
50对反馈事项分类分级，并启动相应对应反馈机制
60
超期升级
事项升级
L2重要事项
62员工关系部牵头，相关责任部门协同调查
批处理
记台账
150员工/反馈人对该次处理结果进行满意度评
周期反馈
对处理结果不满意，二次反馈
超期升级
事项升级
L3重大/敏感事项
63启动专项处理，协同审计监察/法务/ESG及其他相关部门进行调查处理，采取保密/回避/反报复程序
140
160

渠道编号	渠道名称（大类：包含国内与海外）	形式	联系方式				
	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			CHR-03
		HR中心					CHR-04
	意见箱/匿名信件、匿名邮件	反馈部研究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	CHR-05

形式	联系方式	渠道类型	适用对象	是否匿名	受理责任部门
	审计监察举报电话：0573-885[illegible]3 审计监察举报邮箱：report@huayou.com 人力资源管理中心员工关系部				

渠道编号	特殊渠道名称	
	匿名反馈渠道	
SCHR-0[illegible]	投诉/举报渠道	举报邮箱、审计监察邮[illegible]