

江苏鼎胜新能源材料股份有限公司	编号	DS/ASI-21
投诉控制程序	版次/修订	B/0
	页次	1/2

1. 目的

为规范公司内、外部及相关方投诉的处理流程，确保投诉得到及时、有效、公正的处置，提升客户满意度和公司声誉。

2. 范围

本程序适用于处理以下来源的所有投诉：

外部投诉：客户、供应商、合作伙伴、政府监管机构、社区公众等。

内部投诉：公司全体员工，涉及工作环境、管理措施、跨部门协作、劳动条件等方面。

相关方投诉：其他与公司业绩或成就有利益关系的个人或团体（如投资者、行业协会等）提出的正式不满。

3. 职责

3.1 人力资源部与员工代表：负责员工与厂部的内部投诉事宜。

3.2 行政部：负责公司附近社区、街道、政府等相关投诉事宜。

3.3 合规部：负责公司内部、往来客户、供应商、服务商、承包商等腐败、贿赂投诉事宜。

4. 投诉渠道

4.1 厂区设有三个意见箱，所设意见箱由行政部/人力资源部/员工代表每周一同开启一次。



4.1 投诉电话：0511-83326734

4.1 投诉邮箱：qgb.tousu@dingshenggroup.com

5 工作程序

5.1 归口管理部门在收到任何投诉后，应清晰、准确地记录相关信息：投诉来源（内部/外部/相关方）、投诉人、联系方式；投诉时间、接收人；投诉内容描述（何事、何时、何地、何人）；投诉人的期望。

江苏鼎胜新能源材料股份有限公司		编号	DS/ASI-21																
投诉控制程序		版次/修订	B/0																
		页次	2/2																
5.2 归口管理部门根据投诉内容，根据职责划分，将投诉信息及时分派至相关责任部门负责人。对于重大或紧急投诉，需立即向上级汇报。 5.3 责任部门：指定专人对投诉事项进行彻底调查，查明事实真相和根本原因。 5.4 处理完毕后，由归口管理部门或责任部门（根据投诉类型决定）及时向投诉人反馈处理结果。 5.5 若涉及个人隐私工厂会注意给予保密。 5.6 提出个人意见或建议的员工不会受到打击报复或视等不公平待遇。 5.7 厂部会将相关的内容记录，并通过谈话、公告、会议等方式公布。 6. 修订记录 <table><tr><td>序号</td><td>版次/修订号</td><td>修订日期</td><td>修订内容</td><td>拟稿人</td></tr><tr><td>1</td><td>A/0</td><td>2020 年 04 月 20 日</td><td>首次发行</td><td>孙好超</td></tr><tr><td>2</td><td>A/1</td><td>2025 年 09 月 01 日</td><td>换版发行</td><td>陈茹琪</td></tr></table>					序号	版次/修订号	修订日期	修订内容	拟稿人	1	A/0	2020 年 04 月 20 日	首次发行	孙好超	2	A/1	2025 年 09 月 01 日	换版发行	陈茹琪
序号	版次/修订号	修订日期	修订内容	拟稿人															
1	A/0	2020 年 04 月 20 日	首次发行	孙好超															
2	A/1	2025 年 09 月 01 日	换版发行	陈茹琪															
<table><tr><td>编制：陈茹琪</td><td>审核：莘明哲</td><td>批准：王昭浪</td></tr><tr><td>日期：2025 年 9 月 1 日</td><td>日期：2025 年 9 月 1 日</td><td>日期：2025 年 9 月 1 日</td></tr></table>					编制：陈茹琪	审核：莘明哲	批准：王昭浪	日期：2025 年 9 月 1 日	日期：2025 年 9 月 1 日	日期：2025 年 9 月 1 日									
编制：陈茹琪	审核：莘明哲	批准：王昭浪																	
日期：2025 年 9 月 1 日	日期：2025 年 9 月 1 日	日期：2025 年 9 月 1 日																	