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 "

/

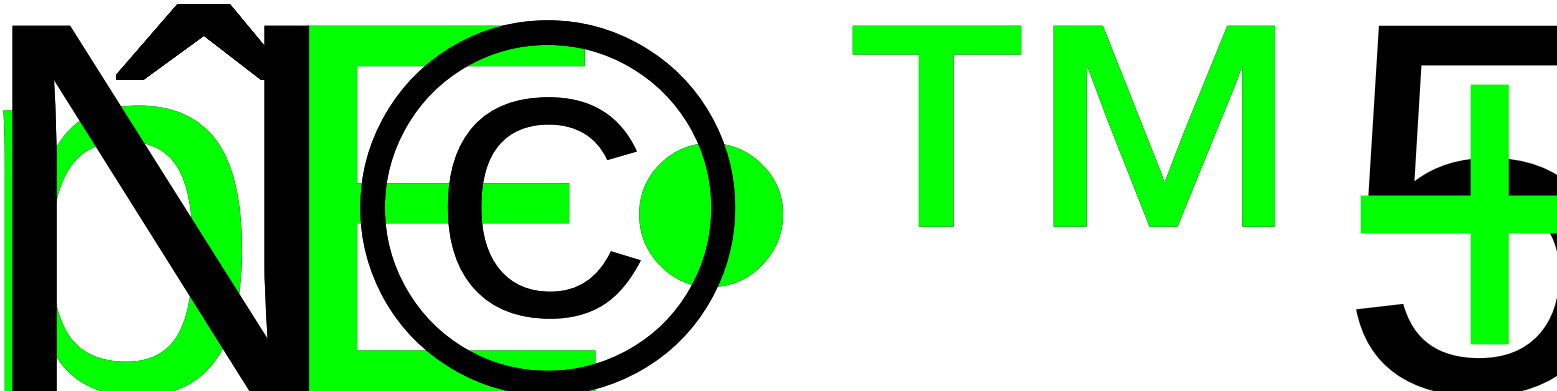
91; h – Ӈ

6.8.1 ⁎ x , ҽ " "

Ⱥ ˇ

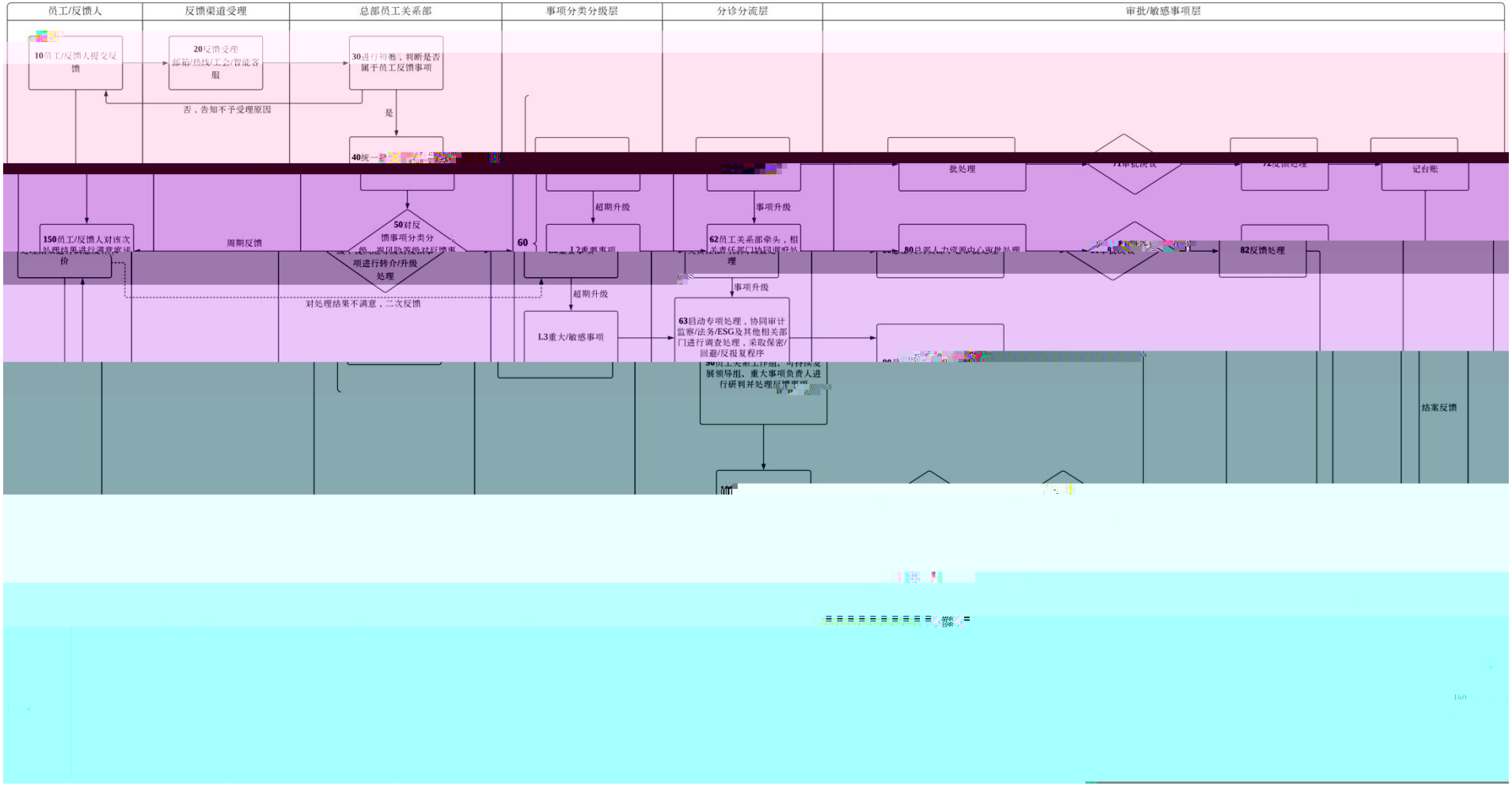
6.8.2 Ⱥ

/ 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，调用阶梯响应矩阵
处理
周期反馈
超期升级
事项升级
62员工关系部牵头，相关责任部门协同调查处理
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
L3重大/敏感事项
批处理
71审批决议
72反馈处理
记台账
82反馈处理
结案反馈
对处理结果不满意，二次反馈

渠道编号	渠道名称（大类：包含国内与海外）	形式	联				负责任部门
CHR-01	HR线下沟通渠道	属地HR、员工关系窗口、HRBP面谈	各属地人资部门线下办公点	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9:00-12:00 14:00	电询	全体员工	否	员工关系部
	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-03 员工反馈邮箱
	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-04 数字化平台、钉钉
	信件邮寄地点：浙江省桐乡市						