

# 云南铝业股份有限公司

## 利益相关方沟通机制

### 一、目的

为规范公司与利益相关方的关系，建立与相关方的畅通联系，保持或改进治理、环境、社会责任等方面的符合性，达到提高顾客满意度、预防职业健康危害、减少环境污染和增强社会责任的目的。

### 二、适用范围

适用于对公司所有利益相关方的管理，以及对本公司的建议、意见的反馈。

### 三、职责

1. 办公室负责相关方来电/来函的接听/接收，根据所属业务类型分配至专业部门进行接待处理。
2. 制造部负责受理相关方直接到客户的对接、在物资采购方面的对接。
3. 人力资源部、党群工作部负责受理员工方面的对接。
4. 专业部门接收后应在规定时限内处理并反馈结果。

### 四、定义

利益相关方

公司员工及与公司的业务往来有利益关系的个人或团体。主要包括：

- 1.公司员工。
- 2.原辅材料供方。
- 3.设备、备品备件供方。
- 4.顾客（客户）。
- 5.技术服务、技术交流、运输服务单位，有合同关系、有借贷关系的银行或服务组织。
- 6.外来承包方和施工单位。
- 7.关联交易服务单位（包括医院、第三方检测检验部门等）。
- 8.国家、地方政府部门和上级主管部门。
- 9.外来参观、学习、实习、访问、交流单位。
- 10.周围企事业单位和居民。

## 五、工作程序

### 1.相关方沟通的分类

相关方沟通按方式分类为：来电、来访、来信（包括邮件）等。

沟通渠道：根据职责范围的不同，设置并公布沟通渠道，所属企业可设立、公布本企业相关方的沟通渠道，并负责分配至本企业的专业部门进行处理。

联系电话：0871-67455668 ， 邮箱：ylbgs@ylgf.com

### 2.沟通的处理

(1) 办公室设联系电话和邮箱，确定专人负责信息收集，并根据管理权限归属（见职责部分）将收集到的信息反馈至相关部门，专业部门负责跟踪处理相关方的诉求。

(2) 办公室在接到相关方的诉求时，根据所属业务类型分配至专业部门进行接待处理，接收后应在规定时限内处理并反馈结果。

(3) 接待人员接到相关方诉求后：

a. 接待人员应及时向部门负责人汇报相关情况，重大诉求应及时向公司总经理及主要领导汇报。

b. 接待人员应及时将意见转交给专业部门领导。

c. 专业部门（或个人）应高度重视相关方的诉求，及时处理。

d. 处理时限：一般要求在7天内处理完毕；7天内处理不完的，应及时向相关方说明情况，最多不超过一个月。

### 3. 相关方诉求的评估

(1) 诉求接收部门每年对意见做一次整体评估，根据内容进行分类、分析，制定预防措施和管理办法，强化内部管理。

(2) 评估需对事件的原因、责任人、后果及日后注意事项做完整评价，举一反三，使此类意见日后尽量减少。