

## 投诉解决机制披露

台山市金桥铝型材厂有限公司建立有效的投诉管理机制，对客户、供应商、员工等相关方的投诉进行有效的处理。

针对客户提出的有效意见或建议，制定纠正措施并落实到具体部门,及时改进。台山市金桥铝型材厂有限公司建立有完善的客户满意度测量管理程序，同时设有专门服接待人员，第一时间接受所有客户的各种意见和建议，并且记录在案。将客户反馈的信息进行初步归纳分类，按照日常管理，及时传达到对应的职能部门。相关责任部门，负责对投诉的信息进行原因分析、采取纠正、纠正措施及预防措施的改进，并负责投诉回复及时率的分析及改进。对顾客 投诉的措施完成情况进行跟踪验证，每月对投诉进行分类汇总并归档。台山市金桥铝型材厂有限公司在产品方面，未因违反相关法律法规及自觉行为规范，导致不良事件和投诉。

针对供应商、周边社区等有关相关方的投诉，由有关部门作好记录，并填写《信息记录表》，由人力资源部负责管理，针对员工投诉制定《员工申诉管理程序》，制定投诉渠道并张贴公告栏进行公示及宣传。投诉渠道如下图所示：

### 台山市金桥公司投诉渠道

公司鼓励员工进行实名投诉，匿名投诉可能存在信息不完整难以调查和反馈的情况，公司保证对任何匿名及实名投诉给予绝对保密。任何员工申诉可通过以下任一方式进行：

- 1.金桥道德电话专线：0750-543 2368；（此电话号码唔来电显示）24小时运作。
- 2.金桥道德专用邮箱：[tousu@kamkiu.biz](mailto:tousu@kamkiu.biz);
- 3.信件方式（寄）：广东省台山市大江镇石桥工业区 台山市金桥铝型材厂有限公司 匿名投诉人（亲收）
- 4.将申诉意见投入各饭堂旁边的“**员工意见箱**”

所有员工投诉（绝对保密）由总监雷清和亲自收阅并作出相关调查。  
员工在投诉时，需提供以下信息：

- 1.事件日期及时间
- 2.涉及员工的姓名 及 厂/部
- 3.事件的具体描述（事件性质、过程、地点等等）
- 4.投诉人的联系方式（以便深入並实际了解情况和反馈调查结果）

金桥人需要有勇气将不公平、不公正的事件进行举报，可以向各厂/部负责人直接反映情况，亦可透过以上方式进行申诉。大家共同努力，为金桥建立公开公平、诚信及优良的企业文化。

公司重申：严肃保护申诉者免受被举报人任何方式实施报复。

台山市金桥铝型材厂有限公司

2025年01月