

# 企业员工离职、员工投诉管理

## 14.1 目的与范围

第一条 为规范公司人事管理制度，保证劳动合同的有效执行，维护公司和职工的合法权益，制定本制度。

第二条 本制度适用于公司正式员工。

## 14.2 离职程序

第三条 员工离职要严格执行劳动合同中的变更、解除、终止等有关条款；

第四条 员工主动离职时应提前三十天向公司提出书面申请，经公司批准后按劳动合同有关规定处理；

第五条 劳动合同没有到期而由公司提出解聘的或合同到期但公司没有继续聘任的，由公司人力资源部门应提前三十天通知当事人，并说明解聘或不续约理由，并按劳动合同和公司相关规定办理有关事宜。

第六条 员工离职应填写《员工离职（调离）申请单》，经本部门负责人签字后，由人力资源部门送交至公司分管用人部门的高层领导批准后，办理相关手续；

第七条 离职人员必须按《员工离职移交手续清单》完成工作及相关事宜交接后方可办理调动手续。

## 14.3 有关文件和表格

第八条 有关离职的表格如下：

- 1) 《员工离职（调动）申请单》
- 2) 《员工离职移交手续清单》

## 第十五章 员工投诉

### 15.1. 目的与范围

第九条 公司鼓励员工从工作角度出发，认真、负责地向公司提合理化建议，以帮助改进公司工作；与此相对应，也接受员工因不满而导致的投诉，并提供正当、畅通的渠道与公开、公正的方式来受理投诉，以保证公司的一切工作在规范、有序的轨道下进行。

第十条 凡是员工因有不满意或受利益侵害，遵循规定的渠道，向特定的管理人员陈述、表达，希望得到立即改正之行为和过程，称为投诉。投诉与合理化建议为不同的概念。合理化建议是指希望公司工作得到改进，从而导致更好。合理化建议并不需要特指某一项工作、过程或事件。而投诉指的是针对某种侵害行为已经或将要发生，为保护公司、部门或自身利益而进行的要求立即改正的行为。

### 15.2. 投诉内容

第十一条 允许员工在自认为遭遇下列各项的情形下，进行投诉：

- 1) 不合理的工作布置、要求；
- 2) 不合适的工作条件、环境；
- 3) 不恰当的工作报酬、福利、社会保险等；
- 4) 不公正的岗位、职位、工作地点、工作条件、工作要求、薪酬福利等的变动；
- 5) 公司任何个人或部门的违规或非法行为，该行为使公司、部门或员工个人的正当利益受到损害；
- 6) 不良言行、不公正对待，无论来自上级、下级或是同事；
- 7) 威逼、恐吓、要挟、侮辱，这种侵害或者来自上级、同事、下属；或者以暴力威胁方式或其它方式出现；无论是口头或是行动；
- 8) 性别歧视、残障歧视、民族歧视、性骚扰；
- 9) 个人隐私、个人爱好等受到侵害；
- 10) 其它损害公司、部门或员工利益的一切言行或任何违反公司规章制度的言行，无论其后果是否已经发生。

## 15.3. 投诉方式

第十二条 投诉的表述方式有两种：口头方式和书面方式（包括EMAIL）。在一般情况下，两种方式为同等合适、有效的投诉方式，但在向（或针对）公司高层进行的投诉中，只允许书面投诉方式，口头方式不被许可。

第十三条 投诉的传达方式有面对面方式、电话方式和递交（或邮寄）材料方式。除此之外的任何其它方式，如转述、在公司各种信息渠道中贴大小字报等，公司均视为不正当方式。通过不正当方式进行的投诉公司不予受理，并视为违规行为加以处理。

## 15.4. 渠道及投诉接受人、投诉受理人

第十四条 任何投诉必须按照规定的方式与正当的渠道进行。公司人力资源部门致力于正当方式与正当渠道的建设，以保障员工合理正当的表达和投诉的权利。许可的正当渠道为：

- 1) 员工直接向上级主管、主管副总的口头及书面投诉；
- 2) 员工直接向公司人力资源部门的口头及书面投诉；
- 3) 员工直接向公司总经理、总裁 CEO 的书面投诉。

除此之外，其它一切渠道及方式为非正当渠道，为不正确。凡是沿非正当渠道进行的一切诉求，可判定为内部不良言行，不但不能得到支持、原谅，反而会遭到纪律的惩戒。

第十五条 依据上述渠道接受投诉之人为投诉接受人；除上述第 3 条外，投诉受理人为公司人力资源部门。第 3 条的投诉接受人可根据投诉情况直接受理或指定投诉受理人。

第十六条 上述前 2 条中的投诉接受人应在保密的前提下，迅速通知人力资源部门并有义务转达。投诉接受人应正确履行管理职责，不得推诿或拒绝接受。

## 15.5. 内容及署名

第十七条 所有投诉，无论是口头还是书面，必须具有事实依据和真实内容，不得以臆测及虚假的内容作为投诉的依据，更不得以此对他人作恶意攻击及诽谤、诬告。一旦发现，将受到公司工作纪律的严惩直至解除劳动合同及追究法律责任。所有书面投诉材料必须由投诉人亲笔签署真实姓名，以保证其严肃性。EMAIL 投诉需由本人邮件信箱发出。若口头投诉，必须

在有关投诉记录材料上署名，并由记录人署名以保证材料真实性。

## 15.6. 受理

第十八条 简易处理程序。适用于日常工作投诉及口头投诉，以及人力资源部门认为可以通过简易方式处理的其它投诉。在接到投诉的三个工作日内，人力资源部门将处理结果用口头或文字方式通知投诉人及有关人士。

第十九条 正式处理程序，针对涉及较重大事项、多部门或较复杂投诉，以及书面投诉。投诉一旦发生，投诉接受人应在自接受起一个工作日内将有关投诉材料密封转交投诉受理人公司人力资源部门，投诉接受人和投诉受理人在交接过程中，均应在密封材料上签字，对该过程加以确认。确认接受无误后，人力资源部门在三个工作日内向投诉人及投诉接受人发出投诉受理通知单，在根据上述规定审查其程序后，明确通知投诉人和投诉接受人“受理”或“不受理”的决定。如决定不受理，须明确告知其原因及处理意见。

第二十条 公司人力资源部门对于所受理的投诉的调查和处理应在七个工作日内完成。因故不能完成的，应及时与投诉人、投诉接受人进行沟通，明确告知其拖延处理之原因及预计完成之期限。

第二十一条 公司人力资源部门对于投诉的处理程序为：

- 1) 与投诉人面对面的沟通，核实投诉内容与事实，倾听投诉人的陈述并作记录，结束后由谈话人在记录材料上签字；
- 2) 公司人力资源部门在上述基础上组织力量进行独立调研，与投诉涉及各方进行面对面的沟通与调查，在每次谈话记录上必须由谈话人签字认可；对于投诉所涉及的有重大影响、跨多个部门、问题严重或涉及公司整体重大利益的，应在及时汇报公司主管领导后，在得到授权和必要情况下，将组成联合调查组，对投诉进行处理；凡是调查过程中，没有形成明确调查处理意见，报请主管领导批准向外公布前，调查人与被调查人应履行保守公司机密的义务，任何人不得以任何方式泄露调查内容，并发表任何倾向性意见。违反者以严重、恶意违反公司规章制度论处。
- 3) 人力资源部门在进行客观、公正和充分的调查后，根据所得内容，参照公司规章制度的有关规定形成调查结论及处理意见，报请公司主管领导审批。在得到授权许可的情况下，人力资源部门可将调查结果与处理意见及时通报投诉人、投诉所涉及方的部门领导，征询各级领导意见，以保证调查结论的公正性和处理结果的严肃性、公正性。

- 4) 在调查报告和处理意见得到上级领导审核批准后，人力资源部门根据需要，组织有投诉人、受投诉人（或部门代表）以及各方上级主管，召开协调通报会，宣布调查结果及处理意见。投诉涉及各方应在有关材料上签字，明确表示认可或申诉。人力资源部门认为有必要时，将调查结果和处理在适当的范围公开。在各方明确表示认可、不申诉的情况下，人力资源部门宣布投诉处理结束，结案归档。申诉并不影响处理的执行。申诉人应在履行公司处理意见的前提下进行申诉。

## 15.7. 申诉

- 第二十二条 对于调查报告和处理意见不满或不服，或者对于调查过程中的程序或项目不满或不服，投诉涉及各方有权提出申诉。
- 第二十三条 申诉受理人为公司主管领导。申诉人必须以书面材料进行申诉。申诉期为自宣布结论与处理意见起七个工作日内。申诉的受理及正式处理的有关程序参照投诉的有关程序执行。
- 第二十四条 公司主管领导在三个工作日内作出受理或不受理的决定，并将依据申诉内容，决定是否组成独立调查组进行处理。在接受申诉的七个工作日内，申诉受理人作出最终处理意见，报公司总裁批准后，依照上述程序进行宣布处理。此结论、处理为最终结果。
- 第二十五条 宣布程序也按照上述程序执行。投诉、申诉各方应无条件服从、执行最终调查结论及处理意见。若仍有不满或不服者，可依据国家有关劳动法规和其它法规，按国家规定之法律程序进行。此过程并不影响公司处理意见的执行。