



China Hongqiao Group Limited
中国宏桥集团有限公司
(根据开曼群岛法例成立的有限公司)
(「本公司」)
(股份代号: 1378)

利益相关方投诉处理制度
(經本公司可持续发展委员会於 2025 年 8 月 15 日採納)

一、总则

1. 制定目的

规范中国宏桥集团有限公司及其子公司（以下简称“中国宏桥”或“本集团”）与利益相关方的关系，通过对相关方投诉意见与建议的处理，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效果。

2. 适用范围

本政策适用于中国宏桥所有利益相关方的管理，包括集团总部及拥有运营控制权的分（子）公司全体员工（含董事会成员、高级管理人员在内的全职员工、兼职员工、实习生、劳务派遣人员），覆盖生产、运营、销售及服务全价值链环节，针对本集团的投诉、建议、意见的反馈。中国宏桥积极推动相关承包商、供应商及合作伙伴落实。若本政策与当地相关适用的法律及国际准则标准冲突，以更高标准为准。

二、核心准则

1. 职责

1.1 办公室负责相关方投诉信息的收集，根据所属业务类型分配至相关部门进行接待处理，并主责受理国家、地方政府部门和上级主管部门以及周围企事业单位和居民等方面的投诉。

1.2 销售总公司负责受理相关方在销售方面的投诉。

1.3 采购部负责受理相关方在物资采购方面的投诉。

1.4 人力资源部负责受理员工方面的投诉，并依照内部制度严谨跟进处理，及时采取纠正和预防措施，确保申报人不会受到报复、恐吓或骚扰等威胁。

1.5 被投诉部门负责分析相关方的投诉原因，回复投诉意见反馈信息，并制定和执行相应的纠正措施及作出汇报。

2. 定义

2.1 利益相关方

本集团员工及与本集团的业务往来有利益关系的个人或团体。主要包括：

- (1) 本集团员工；
- (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等；
- (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、交流单位等；
- (10) 周围企事业单位和居民。

2.2 有效投诉

相关方以多种形式或渠道向我司提出的涉及到本集团的产品质量、环境管理、职业健康安全、社会责任等方面的投诉，接待部门及人员须作出判断，如该信息反映本集团在产品提供、服务过程中存在疏漏或质量问题，并因此引起相关方不满，则需将该信息反馈给相关部门。凡是符合上述条件的信息应视为有效投诉。

3. 工作程序

3.1 相关方投诉的分类

相关方投诉按方式分类为：来电、来访、来信（包括邮件）等。

投诉电话：86-543-4161355

投诉邮箱：zbjicc@163.com

邮件地址：山东省邹平市邹平经济开发区会仙一路经济监察部

3.2 投诉的处理

3.2.1 设相关投诉电话和意见收集邮箱，确定专人负责信息收集，并根据管理权限归属（见职责部分）将收集到的意见信息反馈至相关部门。主责部门负责跟踪处理相关方的投诉，并将处理结果进行反馈。

3.2.2 相关部门在接到投诉时，应及时填写《投诉跟踪处理表》，根据所属业务类型分配至相关部门进行接待处理。相关部门负责办理，如属书面投诉，需附上投诉书，并负责进行跟踪回访。

3.2.3 投诉接待人员接到相关方投诉后：

- （1）投诉接待人员应及时填写《投诉跟踪处理表》，交主管领导审阅签字。重大投诉应及时向本集团总经理及董事长汇报；
- （2）投诉接待人员应及时将记录的《投诉跟踪处理表》转交给被投诉的相关部门的领导；
- （3）被投诉部门（或个人）应高度重视相关方的投诉，及时采取纠正和预防措施，并将措施填写在《投诉跟踪处理表》中；
- （4）相关部门负责投诉处理的跟踪回访，并将回访情况记录在《投诉跟踪处理表》，相关人员进行投诉处理情况的登记；
- （5）投诉的处理时限：一般要求在 1-3 天内处理完毕；3 天内处理不完的，应及时向投诉人说明情况，最多不超过一个月。

3.3 相关方投诉的评估

3.3.1 每年对《投诉跟踪处理表》做一次整体评估，根据投诉内容进行分类、分析，制定预防措施和管理办法，强化内部管理。

3.3.2 评估需对投诉事件的原因、责任人、后果及日后注意事项做完整评价，举一反三，使此类意见及投诉日后尽量减少。

三、附则

1. 持续改进

有需要时，根据法规变化、行业标准及利益相关方反馈修订准则，通过官网、ESG 报告等方式公开更新内容，确保准则适应性与有效性。

2. 审批机构

本准则由本集团董事会下辖可持续发展委员会审议通过，自发布之日起实施。

3. 解释

本准则由中国宏桥负责解释。文件分别以中文及英文编制。如中英文文本有任何差异，概以中文文本为准。