1

2

3

3.1

3.2

/

3.2.1 L1 Level 1

3.2.2

３３

6.1.2

6.1.3

91

L1 L2 / L3 ← z & ←

91: V0DΏ ڦ ٧ ₽

6.7.1 SLA SLA

6.7.2 SLA / L3

6.7.3 SLA Ð "
/

91; h – Ḫ

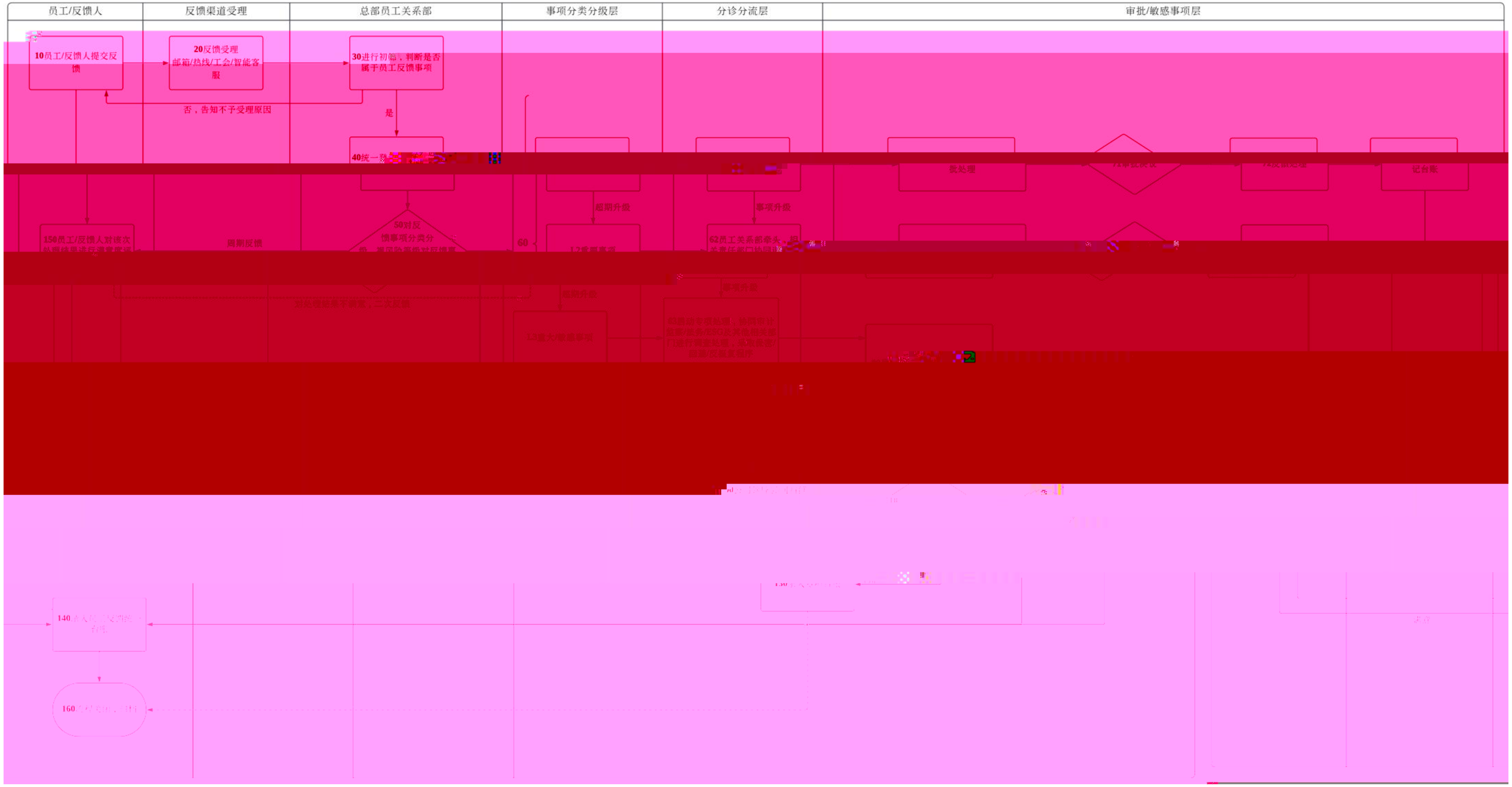
6.8.1 ʍ
ӿ x , ҿ " "
Ặ ˇ

6.8.2 Ặ
/ ב

N̂E© TM5+

9143 1 ’ ۿ 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
150员工/反馈人对该次处理结果进行满意度评
周期反馈
50对反馈事项分类分级
60
超期升级
62员工关系部牵头，相关责任部门协同
事项升级
批处理
记台账
对处理结果不满意，二次反馈
超期升级
13重大敏感事项
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
140员工/反馈人确认
160

渠道编号	渠道名称（大类：包含国内与海外）	形式	联				
CHR-03	员工反馈邮箱	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-04	数字化平台	智能客服、钉钉	钉钉->工作台->HR中台->智 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
			信件邮寄地点：浙江省桐 市 友总部研究院人力资源				