1

2

3

3.1

3.2

/

3.2.1 L1 Level 1

3.2.2

5

5.1

/

5.2

/

א

6.1.2

6.1.3

L1 L2 / L3 ← z & ←

91: V0DΏ ڨ ˥ Ᵽ

6.7.1 SLA SLA

6.7.2 SLA / L3

6.7.3 SLA Đ "
/

91; h – Ḫ

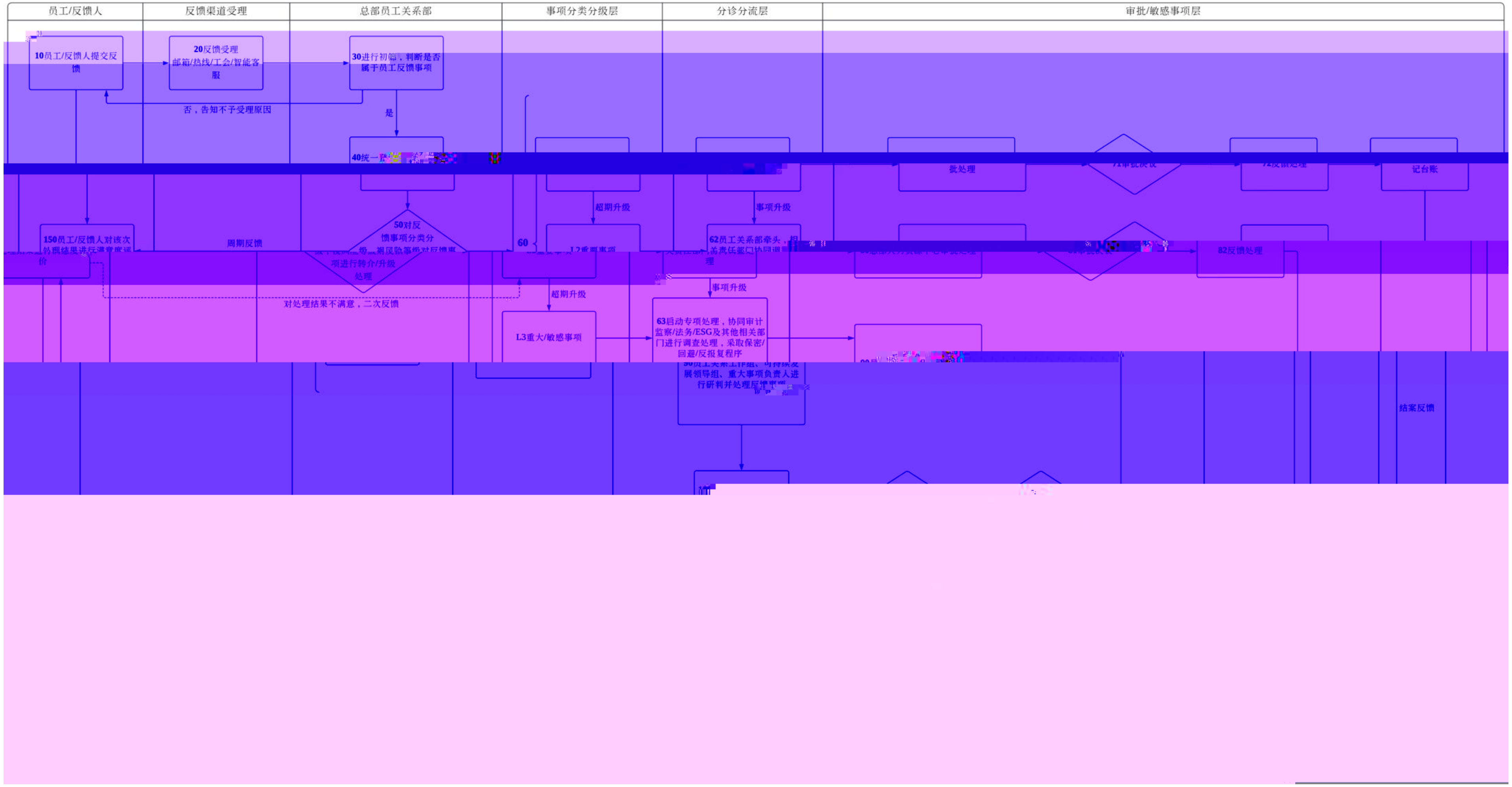
6.8.1 ꭗ x , ꬲ " " ʍ
Ą̆ ˘

6.8.2 Ą̆
/ ב

ÑE© TM 5+

9143 1 ’ ھ ې

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
50对反馈事项分类分级，根据风险等级对反馈事项进行转介/升级处理
60
超期升级
L2重要事项
事项升级
62员工关系部牵头，相关责任部门协同调查处理
事项升级
超期升级
L3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
展领导组、重大事项负责人进行研判并处理反馈事项
150员工/反馈人对该次处理结果进行满意度评价
周期反馈
对处理结果不满意，二次反馈
批处理
记台账
82反馈处理
结案反馈

渠道编号	渠道名称（大类：包含国内与海外）	形式	联[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]