



Document Number	RJC-QP-044
Document Name	申诉与投诉管理程序
Page	1 of 5
Version	02
Valid from	2025 年 11 月 11 日

1. 目的

依据 RJC 责任珠宝业行为准则 (RJC COP) 合规要求, 建立公开、透明、独立、无报复、可追溯的内部及外部申诉、投诉、关切反馈机制。确保员工、供应链合作方、客户、社区及其他利益相关方可安全、便捷地提出异议、投诉与申诉; 保障所有申诉事项得到公正调查、及时处理、闭环整改, 杜绝打击报复行为, 满足 RJC 现场审核、文件审核及追溯要求。

2. 适用范围

2.1 适用事项: 覆盖 RJC 标准所有合规维度, 包含劳动人权、职业健康安全、环境管理、商业道德、反贿赂反腐败、供应链合规、冲突矿物、财务透明、不公平待遇、歧视、骚扰、报复、管理违规等所有相关投诉与申诉事项。

2.2 适用对象: 内部全体员工、临时工、实习生; 外部相关方 (供应商、客户、合作商、社区民众、第三方机构、社会公众)。

3. 参考依据

3.1 RJC Code of Practices (责任珠宝业行为准则)

3.2 RJC 申诉、投诉及利益相关方 engagement 合规要求

3.3 国际劳工组织 (ILO) 劳工标准、反歧视、无报复原则

3.4 公司合规、内控及社会责任管理制度

4. 核心管理原则

4.1 无报复原则 (核心红线)

公司严格执行 RJC 无报复政策, 严禁对善意申诉人、投诉举报人、举证人员进行解雇、降薪、调岗、刁难、歧视、恐吓、打击报复及变相惩戒。任何报复行为一经查实, 将严肃追责并整改, 纳入年度合规考核。

4.2 公开易得原则

内外部申诉渠道长期公开、清晰公示, 无门槛、无需层级审批, 支持匿名、实名、书面、线上、电话多渠道反馈。

制定:	吴海强	审核:	邓建成	核准:	黄少华
部门:	办公室	部门:	办公室	部门:	办公室
职务:	总经理助理	职务:	厂长	职务:	经理



Document Number	RJC-QP-044
Document Name	申诉与投诉管理程序
Page	2 of 5
Version	02
Valid from	2025 年 11 月 11 日

4.3 独立公正原则

申诉处理实行利益回避制度，调查人员与投诉事项、涉事人员无关联，确保调查、判定、处理结果客观公正。

4.4 保密保护原则

严格保护申诉人身份信息、申诉内容及证据资料，仅限调查处理人员知悉，严禁外泄、公示、泄露，保障申诉人安全。

4.5 闭环可追溯原则

所有申诉、投诉、关切事项 100% 登记、受理、调查、反馈、整改、归档，全程留痕，可随时接受 RJC 审核追溯。

5. 职责分工

5.1 合规部：负责申诉渠道维护、登记受理、组织独立调查、结果判定、对外反馈、台账管理、资料归档、RJC 审核对接、机制复盘改进。

5.2 各部门：配合调查取证、落实整改、纠正预防，不得干预、阻挠申诉处理。

5.3 管理层：负责重大申诉事项审批、监督整改闭环、保障申诉机制独立有效运行。

5.4 人事部门：配合处理劳动、人事、歧视、骚扰类申诉，落实人员保护与纪律追责。

6. 外部申诉机制

6.1 外部申诉主体

包含所有公司外部利益相关方：上游供应商、下游客户、外协合作方、园区周边社区居民、社会组织、行业机构、审核机构、媒体及社会公众。

6.2 外部申诉受理范围

外部相关方可针对公司以下问题发起申诉与投诉：

6.2.1 商业不诚信、违约、不公平合作、商业欺诈行为；

6.2.2 贿赂、回扣、利益输送、不正当竞争；

制定：	吴海强	审核：	邓建成	核准：	黄少华
部门：	办公室	部门：	办公室	部门：	办公室
职务：	总经理助理	职务：	厂长	职务：	经理



Document Number	RJC-QP-044
Document Name	申诉与投诉管理程序
Page	3 of 5
Version	02
Valid from	2025 年 11 月 11 日

- 6.2.3 供应链不合规、冲突矿物、溯源不合规问题；
- 6.2.4 环境排放、噪音、粉尘、污水对社区造成影响；
- 6.2.5 劳工权益、外包人员权益侵害问题；
- 6.2.6 歧视、不公对待、合作纠纷；
- 6.2.7 财务不透明、违规交易、审计不合规；
- 6.2.8 其他违反 RJC 行为准则及社会责任合规的问题。

6.3 对外公开申诉渠道

公司固定对外公示独立外部申诉渠道，公示位置：厂区公告栏、供应商手册、公司官网、RJC 体系文件、新进合作方培训资料，渠道全年有效。

- 6.3.1 外部申诉专用邮箱：complaint@xxx.com（24 小时接收匿名/实名申诉、证据材料）
- 6.3.2 外部申诉热线：**0769-27711168**（工作日专人接听登记）
- 6.3.3 书面邮寄申诉地址：广东省东莞市凤岗镇雁田管理区怡安路怡安集团办事处 合规部申诉专员收
- 6.3.4 升级申诉通道（RJC 官方渠道）：申诉人对公司处理结果不满或超期未回复，可直接向 RJC 官方平台发起升级投诉，公司完全认可 RJC 终审结果。

6.4 外部申诉标准处理流程

6.4.1 登记建档（1 个工作日内）

合规部收到外部电话、邮件、书面、第三方转交的申诉后，立即录入《内外部申诉处理台账》，记录申诉时间、渠道、申诉人、诉求内容、佐证材料，做到不漏登、不隐瞒、不拖延。

6.4.2 收悉确认（5 个工作日内）

通过原申诉渠道回复申诉人，告知已正式受理、处理周期及对接方式，安抚诉求、明确进度。

6.4.3 独立调查（15 个工作日内完成）

合规部组建独立调查小组，避开涉事部门利益关联人员，调取合同、单据、记录、现场取证、访谈核实，形成《申诉调查报告》，明确事实、原因、责任、违规点。复杂重大事项可适当延期，并提前告知申诉人。

6.4.4 整改与纠偏

制定：	吴海强	审核：	邓建成	核准：	黄少华
部门：	办公室	部门：	办公室	部门：	办公室
职务：	总经理助理	职务：	厂长	职务：	经理



Document Number	RJC-QP-044
Document Name	申诉与投诉管理程序
Page	4 of 5
Version	02
Valid from	2025 年 11 月 11 日

对核实的违规问题，制定纠正措施、预防措施、责任人及完成时限，包含道歉、整改、赔付、流程优化、人员问责、制度修订等闭环处置。

6.4.5 结果反馈（3个工作日内）

整改完成后，将调查结论、处理结果、整改凭证同步反馈外部申诉人，完成沟通闭环。

6.4.6 归档复盘

所有申诉资料、调查底稿、整改证据、反馈记录统一归档保存，存档期限不少于5年，年度统一复盘改进，杜绝同类问题重复发生。

6.5 外部申诉升级机制

6.5.1 若外部申诉人自提交诉求之日起28日内未收到公司有效回复，有权启动升级申诉。

6.5.2 申诉人可直接联系RJC官方合规申诉渠道进行独立仲裁复核。

6.5.3 公司承诺：全力配合RJC升级调查、复核、整改要求，无条件执行RJC判定结果。

6.6 外部申诉人保护机制

6.6.1 支持匿名申诉、保密申诉，公司不追踪、不泄露申诉人信息。

6.6.2 严禁任何部门人员对外部申诉合作方进行打压、终止合作、刁难、变相处罚等报复行为。

6.6.3 一旦发现报复行为，公司立即追责、公示整改、纳入合规负面记录，保障申诉机制有效性。

7. 内部申诉机制

7.1 内部申诉渠道：员工可通过部门主管、人事、合规部、专用邮箱、意见箱多渠道反馈问题，支持匿名反馈。

7.2 受理范围：薪资、加班、考勤、安全隐患、管理不公、歧视骚扰、劳保缺失、违规操作等内部合规问题。

7.3 处理要求：同外部申诉流程一致，限时受理、独立调查、闭环整改、无报复、全归档。

8. 记录与档案管理

8.1 所有内外部申诉必须建立台账，做到一事一档、全程闭环。

制定：	吴海强	审核：	邓建成	核准：	黄少华
部门：	办公室	部门：	办公室	部门：	办公室
职务：	总经理助理	职务：	厂长	职务：	经理



Document Number	RJC-QP-044
Document Name	申诉与投诉管理程序
Page	5 of 5
Version	02
Valid from	2025 年 11 月 11 日

8.2 申诉台账、调查报告、整改单、反馈记录、邮件截图、通话记录等全部留存备查。

8.3 档案保存期限≥5 年，满足 RJC 追溯审核要求。

9. 持续改进

9.1 合规部每年度对申诉数据进行统计分析，识别高频风险点，优化管理制度与流程。

9.2 定期对员工、供应商开展 RJC 申诉机制培训，确保所有利益相关方知晓申诉渠道与权利。

9.3 配合 RJC 审核，随时根据最新标准更新本程序条款。

10. 配套表单

10.1 《内外部申诉登记与处理台账》

10.2 《申诉事项调查报告》

10.3 《申诉整改闭环确认单》

10.4 《申诉结果反馈记录表》

11. 附则

11.1 本程序由公司合规部负责解释、修订与落地执行。

11.2 本程序适用于公司 RJC 体系合规审核及日常申诉管理工作。

11.3 本程序自发布之日起正式生效执行。

制定:	吴海强	审核:	邓建成	核准:	黄少华
部门:	办公室	部门:	办公室	部门:	办公室
职务:	总经理助理	职务:	厂长	职务:	经理