

投诉解决机制说明

一、文件依据

本文件严格遵循铝业管理倡议（ASI）绩效标准 3.4 透明披露要求，结合公司铝型材生产经营与客户服务管理实际，建立健全投诉接收、处置、跟踪、闭环全流程机制，客观公开投诉管理体系运行情况，保障客户、员工及利益相关方监督权与诉求权。

二、投诉管理总体原则

公司以顾客当前和未来需求为出发点，以满足并超越顾客期望为目标，建立公开、透明、高效的投诉解决机制，确保投诉事项有人接、有人管、有跟进、有反馈，持续优化服务质量与经营管理，筑牢客户信任根基，树立合规经营形象。

三、投诉解决管理体系

3.1、管理架构与责任分工

由公司管理层主导统筹，经营部、生产部、质检部、技术部协同联动，明确各部门投诉处置权责，定期召开专题会议，评价投诉处理机制实用性、有效性，复盘整改成效，谋划后续优化方向，为经营决策提供支撑。

3.2、投诉接收渠道

公司经营部、质检部设立的专属投诉对接通道，安排专职人员，第一时间受理各类诉求、意见与投诉。

投诉电话：0758-6928888

投诉邮箱：xzb@asiaalumgroup.com

3.3、投诉处置全流程

◆ 登记分类：对接人员全程记录投诉内容，初步归纳分类、建档留存，确保信息完整可追溯；

- ◆ 分流交办：按投诉事项类型，及时推送至对应责任部门，明确处置时限与要求；
- ◆ 整改落实：责任部门开展根源分析，制定纠正、整改及预防措施，高效推进问题解决；
- ◆ 跟踪验证：专人跟踪投诉处置进度，核查整改落实情况，确保整改到位、闭环管理；
- ◆ 汇总归档：按月对投诉事项、处置过程、整改结果分类汇总、存档备查，定期复盘优化。

四、合规情况说明

本年度内，公司在产品、服务信息及标志管理等方面，严格遵守法律法规及行业自律规范，未发生因违规经营、服务不当导致的不良事件及其他重大投诉事项。一般轻微性质量投诉，均在规定期限内处置妥当。

五、机制公开与持续改进

公司将通过官网、内部公示、客户告知等途径，公开披露最新版本投诉解决机制；定期评价、优化投诉处置流程，持续提升机制运行效率与满意度，切实维护各方合法权益。

广东亚铝森原铝业有限公司

日期：2025 年 12 月 25 日