

	供应商投诉处理流程	版本 Versions	A/0
		日期 Date	2023/8/5
	EOW-XS-057	页码 Page	1/2

1、目的 Purpose

为规范供应链管理中心及供应商管理过程，拓宽供应商诉求反馈和解决渠道增强公司的公信力，特制定本流程。

2、适用范围 Scope

适用于全集团。

3、定义 Definition

无

4、职责 Responsibility

4.1 供应链管理中心负责收集外部投诉并对投诉进行处理。

5、流程图 Flow Diagram

无

6、工作程序 Working Procedure

- 6.1、供应商以书面质疑供应链管理中心人（或供应链管理中心代理机构），对答复不满意或在规定时间内未作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内向供应链管理中心办投诉。
- 6.2、投诉人应当提交投诉书和副本若干，主要内容包括：
 - (1) 投诉人和被投诉人的名称、地址、电话等。
 - (2) 具体投诉事项及事实依据。
 - (3) 质疑和质疑答复情况及相关证明材料。
 - (4) 提起投诉的日期。
- 6.3、供应链管理中心部收到投诉书 5 个工作日内进行审查，并按下列规定予以处理：
 - (1) 内容不符合规定的，告知投诉人修改后重新投诉。
 - (2) 不属于供应链管理中心部管辖的，转送有管辖权的部门，并通知投诉人。
 - (3) 投诉不符合其他条件的，书面告知投诉人不予受理，并应当说明理由。
- 6.4、对符合投诉条件的投诉，自接到投诉书之日起即为受理。
- 6.5、受理 3 个工作日内向被投诉人和与投诉事项有关的供应商发送投诉书副本。
- 6.6、被投诉人和与投诉事项有关的供应商应当在收到投诉书副本 5 个工作日内，以书面形式向供应链管理中心办作出说明，并提交相关证据、依据和其他有关资料。
- 6.7、供应链管理中心部原则采取书面审查的办法。认为有必要时，可以调查取证，也可以组织投诉人和被投诉人进行质证。
- 6.8、调查时，投诉和被投诉双方应如实反映情况并提供所需相关资料。投诉人拒绝配合的，视为自动撤回投诉；被投诉人不提交相关材料的，视同放弃说明权利，认可投诉事项。
- 6.9、供应链管理中心部经审查，对投诉事项分别作出以下处理决定：
 - (1) 投诉人撤回投诉的，终止投诉处理。
 - (2) 投诉缺乏事实依据的，驳回投诉。
 - (3) 经查属实的，按有关规定处理。
- 6.10、经审查，认定供应链管理中心文件有明显倾向性或歧视性条款或供应链管理中心文件（供应链管理中心过程）影响（可能影响）中标（成交）结果的，按下列情况分别处理：

内容仅经许可后才能传递、使用或透露。旭升保留所有权利。

The contents may only be passed on, used or made known with our express permission. © Xusheng - All rights reserved.

	供应商投诉处理流程	版本 Versions	A/0
		日期 Date	2023/8/5
	EOW-XS-057	页码 Page	2/2

(1) 还未招标的，责令修改供应链管理中心文件。

(2) 已招标的，责令重新招标。

(3) 合同已履行，由相关责任人承担赔偿责任。

6.11、供应链管理中心部受理投诉 30 个工作日内应作出处理决定，并书面通知相关当事人。

6.12、处理投诉期间，可视情况暂停供应链管理中心活动，最长不得超过 30 日。

6.13、处理结果在相应媒体上公告。

6.14、投诉人对处理决定不服或逾期未作处理的，可依法申请行政复议或向法院提起行政诉讼。

供应链管理中心部电话：13567421105

邮箱：xsvip@nbxus.com

7、相关文件 Relevant documents

无

8、相关表单 Relevant records

无