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: V0DΏق ٦ Ᵽ

6.7.1 SLA SLA

6.7.2 SLA / L3

6.7.3 SLA Đ "

/

91; h – Ḫ

ʍ

6.8.1 ӿ x , ẹ " "

Ặ ˘

Ặ

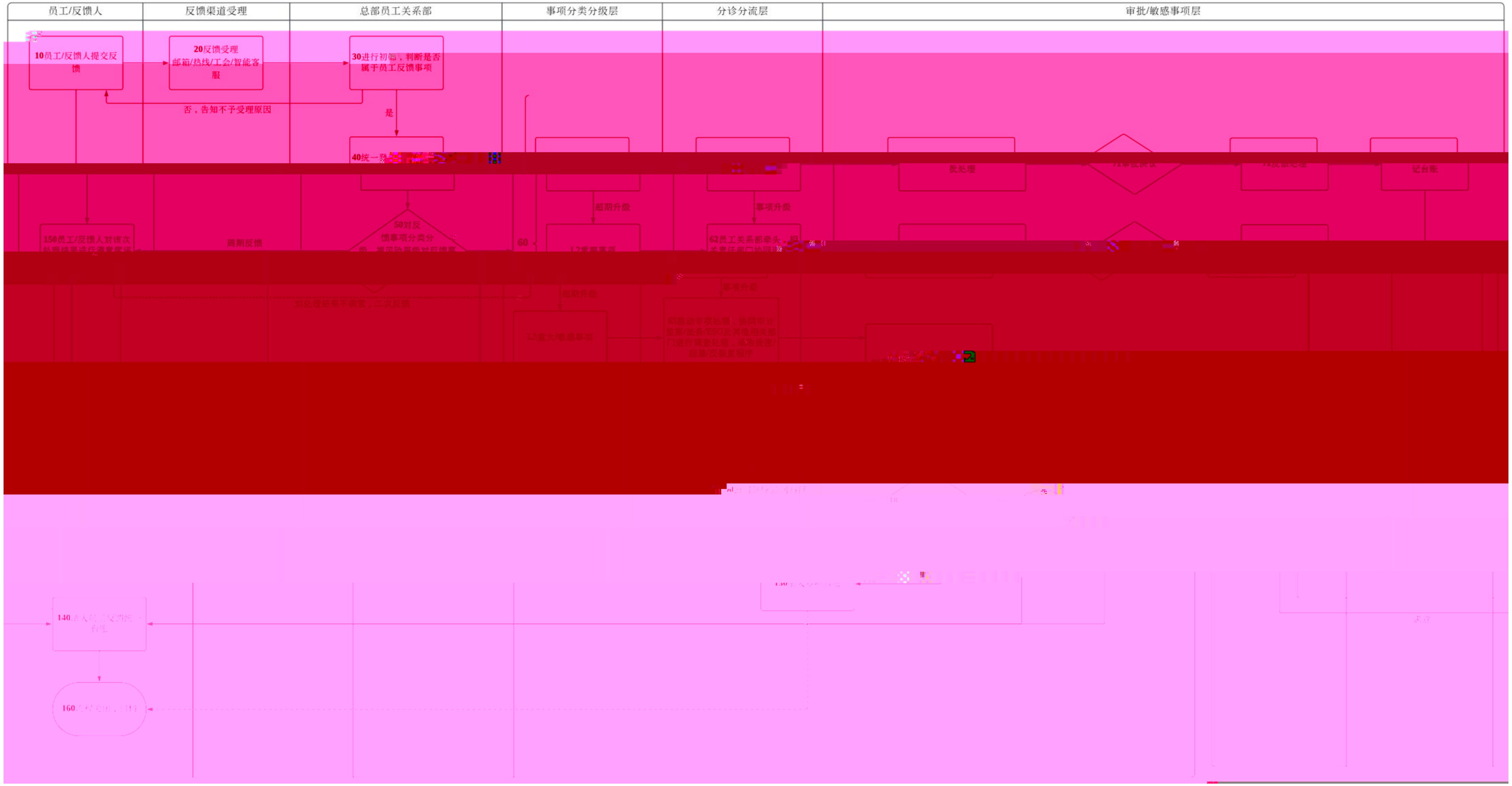
6.8.2

/ ב

ÑDE© ● TM 5+

9143 1 ’ ه 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
150员工/反馈人对该次
周期反馈
50对反馈事项分类分
60
超期升级
事项升级
62员工关系部牵头，
批处理
记台账
超期升级
事项升级
对处理结果不满意，二次反馈
140
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 要投诉/我要反馈”->人工 客服->输入“我 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				