

## 投诉解决机制披露

广亚铝业有限公司遵循“公平透明、多方参与、持续改进”的原则建立、实施利益相关方投诉、申诉工作。适用于公司日常运营、项目开发、危机管理等各业务环节的相关方互动活动，包括但不限于信息沟通、咨询协商、合作参与、投诉处理等形式的互动。

相关方群体包括但不限于以下：

- 1、内部相关方：包括公司员工、管理层、工会组织、股东等。
- 2、业务相关方：包括客户、供应商、承包商、合作伙伴、行业协会等。
- 3、政府机构：包括各级政府部门、监管机构、公共事业单位等。
- 4、社区相关方：包括项目所在地社区居民、社区组织、原住民群体等。
- 5、社会机构：包括非政府组织、媒体、学术机构、金融机构等。
- 6、其他利益相关方：包括竞争对手、行业观察者、国际组织等对公司运营有实际或潜在影响的群体。

公司通过运行《相关方管理程序》、《信息交流控制程序》（GA II-QE0CNP-09）、《顾客沟通控制程序》（GA II-QP-30）等程序解决利益相关方投诉、申诉及信息要求。

由总经理统管，综合管理中心、安环办、人力资源中心负责人协助处理重大投诉决策。

各部门负责有关质量、环境、职业健康安全、能源信息的相互传递、反馈。执行与业务对口单位的信息交流和部门间的信息交流，识别部门相关的内外部环境、相关方要求，编制《信息交流策划表》和《相关方需求和期望清单》。

品质管理中心负责在每年内审前，组织各部门识别来自各部门相关的内外部环境、相关方要求，汇总《信息交流策划表》和《相关方需求和期望清单》。

营销中心负责顾客信息（满意或不满意）调查、收集、汇总、分析和信息反馈。确定投诉/退货的轻重缓急情况和回复时间，负责将客户投诉、退货等信息及时传递给相关部门，并将调查处理结果反馈给客户。品质管理中心负责对出现的问题发出《纠正/改进措施处理表》。组织对客户投诉事项的原因分析、对策检讨以及对策实施后的确认。对顾客的投诉及退货出具处理结果。

其他相关责任部门/车间参与顾客投诉相关事项的原因分析、对策拟定和本部门对策的实施。



**广亚铝业有限公司**  
GUANG YA ALUMINIUM CO.,LTD

---

广亚铝业有限公司

2026年1月27日