

员工意见申诉上报

本行重视民主管理，完善民主沟通机制，持续推进员工参与民主建设；注重倾听员工心声，畅通多样化员工沟通和意见征求渠道，如职工代表大会、“爱发声平台”等，积极引导、鼓励员工反馈真实诉求，将员工心声作为优化内部运营流程的重要依据。本行设立行长信箱及员工行为、反洗钱、制裁违规举报邮箱等员工匿名反馈渠道，严格控制员工个人信息及反映意见的授权与知悉范围，在意见处理过程中严格落实信息保密要求，遵循首接首办要求，及时回应员工关切，依法依规积极推动员工合理诉求有效解决，稳妥化解各类矛盾风险，切实保障员工合法权益。

一、职工代表大会

本行建立覆盖总行、分行及子公司的职工代表大会制度，制定《职工代表大会实施办法》，健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度。2024年度，本行职工代表充分发挥在民主管理、民主决策、民主监督中的重要作用，列席全行各季度经营情况分析会，充分行使职工代表的知情权、参与权、表达权、监督权。

2024年度，本行召开第二届第四次职工代表大会，大会审议通过15个涉及职级、薪酬、女员工卫生费等与员工切身利益相关的制度办法，现场答复职工代表关注度较高的热点提案，同时，征集职工代表提案53件，立案解决率77.36%。

二、“爱发声”平台

本行充分尊重员工隐私及信息安全，在“爱发声”平台设置匿名、昵称、实名等多种意见建议发表方式，确保一线员工能发声、敢发声、愿发声。平台建立“意见必应、流程可视、结果能查、服务可评”的全流程意见响应机制，总行各部门均建立运营团队，当用户提出诉求后，流转过程中的每一个环节、每一位处理人员、每一项处理意见均公开展示，处理结果全员可见。同时，平台将结束流程的决定权赋予提问人，如问题未得到解决，提问人可重新发起流程，直至问题解决。流程结束后，提问人可综合评价服务过程。

“爱发声”设置监督公示机制，公示总行部门满意度、运转效率等数据，并形成运营报告、热点专报呈送本行高级管理层。本行管理层高度重视，多次作出重要批示并召开座谈会听取基层建议。自2022年6月上线以来，“爱发声”平台累计访问量达350万人次，受理基层问题和建议3万余条。针对普遍关切的问题，平台及时解疑释惑、回应诉求，切实为一线员工解决“急难愁盼”问题开辟有效渠道，为相关部门优化业务流程、提升经营管理质效提供有效工具。

三、行长信箱

全体员工均可直接向行长信箱投递邮件。本行重视行长信箱接收内容，部分意见建议已责成相关部门推动落实。

四、员工行为、反洗钱、制裁违规举报邮箱

本行持续畅通意见收集渠道，设置员工行为、反洗钱、制裁违规举报邮箱等举报通道¹，并在内联网公开举报渠道信息，全体员工均可通过实名、匿名两种方式投递邮件进行举报。本行持续保持接收信息渠道畅通，重视对举报事项的调查核实、妥善处理，鼓励员工积极参与监督，共同维护银行健康良好的秩序环境。

¹ 员工行为违规举报邮箱（yggjib@citicbank.com）、反洗钱违规举报邮箱（fxqjubao@citicbank.com）、制裁违规举报邮箱（zcwgjb@citicbank.com）