

## 申诉处理程序

### 1. 目的

为及时发现、识别并处理公司运营、产品、供应链及业务关系中实际或可能存在的风险与隐患，将申诉机制作为风险识别与尽责管理的重要手段，保障利益相关方与管理层的顺畅沟通，维护各方合法权益，优化企业发展内外部环境，特制定本程序。

### 2. 范围

本程序适用于基于公司产品、供应链、运营行为、业务关系而与公司存在直接或间接联系的所有利益相关方（“申诉人”），包括但不限于：

- (1) 公司在职工和处于应聘流程的人员；
- (2) 公司客户，包括供应商、合作商和采购商；
- (3) 社会组织和媒体；
- (4) 股东和投资者；
- (5) 供应商的员工及客户；
- (6) 公司各运营所在地的居民。

### 3. 申诉事项

申诉人可就与公司的产品及其供应链、经营管理决策与活动、业务关系、内外部非业务关系相关，且实际或可能违反适用于公司的法律法规或其他要求的情况，尤其是实际或可能违反以下各项文件中的要求的情况提出申诉：

- (1) 公司尽责管理体系中各程序文件
- (2) 《OECD 对受冲突影响地区和高风险地区矿物负责的供应链的尽职调查指南》
- (3) 《多德-弗兰克华尔街改革和消费者保护法》（简称《多德-弗兰克法案》）
- (4) 《欧盟冲突矿产法规》
- (5) 《中国对外矿业投资社会责任指引》

### 4. 申诉原则

申诉人向公司提出申诉，以及公司接受和处理申诉均遵循以下原则：

(1) 事实原则：申诉人应基于具体事实提出申诉，并尽可能提供相关证据和材料。公司调查应以查清事实为基本出发点。

(2) 关联原则：申诉事项须与公司的产品、供应链、经营管理、业务关系或内外部非业务关系相关。

(3) 程序原则：申诉人提出申诉和参与申诉应遵照本程序规定；公司处理申诉亦须严格依本程序进行。

(4) 保密与个人信息保护原则：公司及参与处理的所有人员应对申诉内容、申诉人身份（不论是否匿名）及调查过程严格保密。未经申诉人明确同意，不得向无关第三方透露申诉人个人信息。匿名申诉一经提交，公司即无法识别申诉人身份，亦不会进行追溯。

(5) 及时原则：申诉人应在知道或理应知道相关事实后的合理时间内提出申诉。公司应在规定时限内快速响应、处理并反馈。超过申诉人知道或理应知道相关事实两年的申诉，不予受理。

(6) 禁止报复与全面接纳原则：公司承诺对任何善意提出申诉的个人或组织实行绝对保护，严禁任何形式的打击报复。所有通过指定渠道提交的申诉，无论是否署名、是否初步判断属实，均必须全部接受并启动登记与调查程序。以“申诉不属实”为由不予受理或报复申诉人的行为，将被视为严重违规。

## 5. 申诉层级

公司设立部门、跨部门和全公司三个申诉层级：

(1) 公司各部门均须接受和处理由申诉人提出或公司负责任采购管理工作组转交办理的，事关本部门职责权限的申诉。

(2) 申诉事项涉及多个部门，且相关各部门都无法单独或合作解决的，报负责任采购管理工作，由其协调各个相关部门及其他部门，提出申诉解决方案。

(3) 申诉处理委员会：成立五人申诉处理委员会，由一名公司主要领导，以及营销、生产以及技术质量部等主要负责人组成，由负责任采购管理工作组支持其工作，具体成员包括：

公司主要领导：李桂鹏（总经理，委员会主任）

商务部：甘英（副总经理，商务部总监）

生产部：黄志攀（副总经理，生产部总监）

技术质量部：袁玉博（技术质量部部长）

采购科：顾方玲（采购部科员）

申诉处理委员会不直接接收申诉，但根据申诉程序在申诉到达申诉处理委员会时，由其代表公司对申诉进行最终一轮研究和讨论，提出申诉解决方案。

## 6. 申诉渠道与方式

公司设立多元、公开的申诉渠道，确保所有利益相关方便于使用：

(1) 指定申诉第一联系人：

联系人：顾方玲

电话：+86-0578-2965098

专属邮箱：[fangling.gu@goldenwin.com](mailto:fangling.gu@goldenwin.com)

(2) 其他补充渠道：

信件：邮寄至公司注册地址（具体地址公布于公司官网），收件人注明“负责任采购管理工作组”。

公司官网：设置专用申诉页面或表单。

内部意见箱：供员工匿名提交。

(3) 匿名申诉：申诉人可通过上述邮箱、信件、官网表单或意见箱，在不提供任何个人身份信息的情况下提出申诉。公司全部接受并调查，但可能因无法联系申诉人而影响详细信息的补充核实及结果反馈。

## 7. 申诉处理程序

所有申诉必须严格遵循以下时间节点和流程处理：

7.1 申诉接收与登记（第 1-2 个工作日）

7.1.1 负责任采购管理工作组（以下简称“工作组”）统一管理所有渠道的申诉。

任何部门或个人接到申诉，须在 1 个工作日内完整转交至工作组。

7.1.2 工作组在收到申诉后 2 个工作日内完成登记，并向申诉人（非匿名）发送受理确认函（邮件/电话），告知已进入处理流程。

7.2 受理研判与调查（第 3-15 个工作日）

7.2.1 无差别受理：不得以任何理由（包括认为申诉不属实、无关联、信息不全等）拒绝受理或终止调查。关联性与事实真伪须通过调查确定。

申

果

7.2.2 调查与处理：工作组在受理后 7 个工作日内完成初步调查，并依据申诉层级（第 5 条）进行处理。

如需跨部门或申诉处理委员会介入，总处理时间不超过 15 个工作日（自受理确认函发出之日起算）。

### 7.3 结果反馈（第 16-20 个工作日）

工作组应在受理后 20 个工作日内向申诉人（非匿名）出具书面《申诉处理决定书》，说明调查结论、处理意见及依据。

对于匿名申诉，公司将通过原申诉渠道（如官网申诉页面、意见箱旁公告栏等）统一公布处理结果摘要（隐去所有可识别信息），供匿名申诉人查阅。

### 7.4 处理结果公布（第 21-25 个工作日）

在保护申诉人个人隐私的前提下，秉持公开透明，不隐瞒的原则，工作组每季度首月 10 日前，在公司官网“尽责管理”专栏发布《申诉处理季度公告》，汇总以下信息：

- ①本期申诉总数、类型分类（如劳工、环境、商业道德等）
- ②已处理完毕数量、处理结果概览（如确认违规、不成立、部分支持等）
- ③已采取的纠正措施或改进计划

注意：不得公布申诉人姓名、联系方式等可识别身份的信息。

### 7.5 申诉人不认可调查结果的处理机制

如申诉人对《申诉处理决定书》结论不认可，可在收到决定书之日起 15 个工作日内按以下程序处理：

（1）内部复核：向负责任采购管理工作组提交书面复核申请及补充证据。工作组进行复核并出具复核结论。如对内部复核结论不认可，仍可继续提出复核申请，直至认可公司最终裁决。

（2）外部救济：若对公司最终裁决仍不认可，申诉人有权将申诉事项提交至外部机构处理，如 RMI、司法机构等，公司应予以配合。

逾期未申请复核的，视为接受调查结果。

## 8. 后续风险识别与预防改进措施

申诉处理完毕并获申诉人（非匿名）接受或匿名申诉结论确定后，必须进入风险闭环管理：

（1）风险再识别：工作组将每起确认属实的申诉作为风险事件，输入公司风险识别

库，分析其根本原因及影响范围。

(2) 改进措施制定：相关业务部门须在结果反馈后 15 个工作日内制定并提交《预防纠正措施计划》（计划形式不限），包括整改责任人、时限、具体行动。

(3) 措施跟踪验证：工作组负责跟踪措施落实情况，并在下季度公告中披露进展。

(4) 管理评审输入：申诉分析报告及改进情况将作为公司管理层年度评审的重要内容，推动管理体系持续优化。

## 9. 申诉结果确认与存档

申诉人接受答复、处理意见或解决方案后，应配合相关部门填写《供应链尽责申诉书》“申诉人确认”部分，承诺接受《申诉书》所列申诉结果，并不再就同一问题提出申诉或诉诸其他争端解决机制，并签名确认。

申诉处理结果应记录为一式叁份的《供应链尽责申诉书》（附录 1），一份交申诉人保存，一份交存所涉相关业务部门（涉及多个部门的，可制作相应副本），一份由公司负责任采购管理工作组汇总并存档。（申诉结果存档期限不少于 5 年。）

## 10. 申诉跟进

申诉处理结果应从两个层面加以跟进：

(1) 申诉结果得出并被申诉人接受后，由公司负责任采购管理工作组会同相关业务部门负责对申诉结果的执行情况进行跟踪和监督。

(2) 公司负责任采购管理工作组应就申诉结果所显示的公司管理制度上的改进机会向公司最高管理层提出建议。

(3) 申诉处理的结果都将纳入风险识别的流程中。

## 11. 申诉者保护与禁止报复条款

(1) 绝对禁止报复：公司严禁任何管理人员或员工因申诉人善意的申诉行为（无论调查结果如何）而对其采取任何形式的报复，包括但不限于：解雇、降职、停职、威胁、骚扰、歧视、负面绩效评估、调离原岗或任何其他不利于申诉人的行为。

(2) 违规处罚：任何违反本保护条款的雇员，一经查实，公司将视情节严重程度予以警告、记过、降级、解除劳动合同等处分；涉及违法（如打击报复造成人身

或财产损失)的,将移送司法机关处理。

(3) 保护措施:申诉人如认为遭受报复,可立即通过本程序第 6 条任一渠道(注明“投诉报复行为”)再次申诉,公司将启动独立、紧急调查,并在 7 个工作日内采取临时保护措施。

## 12. 制度实施与解释

(1) 本制度自 2025 年 1 月 1 日 起实施。

(2) 本制度由公司负责采购管理工作组负责解释与修订。

## 13. 申诉第一联系人

联系人: 顾方玲

电话: +86-0578-2965098

专属邮箱: [fangling.gu@goldenwin.com](mailto:fangling.gu@goldenwin.com);

