

申诉处理程序	文件编号	XM/QI-YL25
	生效日期：2026年4月2日	B2版

1. 目的

为了及时发现和处理各类风险与隐患，保障利益相关方与公司管理层的顺畅沟通，提高与利益相关方参与和互动的质量，从而建立和谐互利的利益相关方关系，维护各利益相关方和公司的合法权益，优化企业发展的内外部环境，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潜在联系的所有利益相关方（“申诉人”），包括但不限于：

- (1) 公司在职员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：申诉人应根据具体事实而非公司的战略、政策或方针提出申诉，并充分、完整地提供基于事实的证据和材料，公司接受和处理申诉则应以查清事实为基本出发点并根据查清的事实做出处理；
- (2) 关联原则：申诉人可为自身或代表其他个人、群体或组织提出申诉，只要申诉事项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，公司不接受也不处理与公司不存在任何关联的申诉；
- (3) 程序原则：申诉人提出申诉和参与申诉应严格遵照本制度规定的程序和流程，公司接受和处理申诉也应严格按照本制度的要求进行；
- (4) 保密原则：申诉人和公司均应在保密的原则下，对申诉进行严肃处理，在申诉处理过程中，申诉人和公司相关人员均应保守秘密，不在处理程序结束前就申诉进程和内容做公开披露；
- (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及时提出申诉，以便调查和处理，

公司在接受到申诉以后，应及时处理并给予答复，但公司不予受理自申诉人知道或理应知道相关事实超过两年的申诉。

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组，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、生产以及审计各部门主要负责人组成，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：梁伟华（总经理，委员会主任）

营销部：黄惠文（营销部总监）

营销部：胡倩（营销部经理）

生产部：张云虎（生产部经理）

审计部：肖苗（审计部职员）

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

公司设立部门和全公司两个层面的多种接受申诉的渠道，具体而言：

(1) 各部门在其业务流程中设立接受申诉的渠道和方式，包括本部门员工的申诉渠道（如意见箱、恳谈会等）、以及与本部门存在业务关系的客户和其他利益相关方的申诉渠道（如客户满意度调查等）；

(2) 负责任采购管理工作组代表公司设立、宣传并维护公司层面接受申诉的渠道，包括公司网站、邮箱和社交媒体等，并应使利益相关方广为知晓。

(3) 对于来自公司网站、意见箱中的申诉，也可采用匿名申诉的方式。

7. 申诉程序

无论接受申诉的渠道，所有申诉应严格遵循以下处理程序：

(1) 申诉人申诉时须填写公司统一指定并提供的《供应链尽责申诉申诉书》（附录 1），说明相关事实和申诉的诉求；接受申诉的部门应做好《供应链尽责申诉记录》，记录后应要求申诉人签字确认；

(2) 各业务部门经由本部门的申诉渠道和方式而接受的申诉由各部门首先进行处理，实行“首问负责制”，并可为此目的设立申诉主管职责，但在相关申诉明确事关另一部门时，则须协助申诉人将该申诉转交于另一部门；负责任采购管理工作组经由公司层面的申诉渠道接到申诉后，应首先确定与该申诉相关的具体业务部门，并将其在第一时间（接到申诉后的 3 个工作日内）转交给相关业务部门，并告知申诉人；

(3) 相关业务部门在接到申诉人提出或公司负责任采购管理工作组转交的涉及本部门的申诉后，应首先研判该项申诉是否符合本制度第二到第四条的受理条件，如否，则应在接到申诉之日起 3 个工作日内告知申诉人且申诉终止，并应在《供应链尽责申诉申诉书》上做好记录；

(4) 如果申诉符合受理条件，各部门应在接到申诉之日起 7 个工作日内在部门职责权限范围内对申诉事项进行调查和回应，提出处理意见，如果申诉人接受该答复即可终结申诉；如果申诉人不接受部门所做答复和处理意见，则相关部门应协助其在 5 个工作日内向负责任采购管理工作组提出申诉；

(5) 负责任采购管理工作组在接到上述申诉后，应会同相关部门的主管共同研究申诉，进行补充调查和取证，必要时获取管理相关部门的公司高层管理者的意见和支持，并应在接到申诉之日起 10 个工作日内向申诉人做出答复和处理意见，如果申诉人接受该答复即可终结该申诉；如果申诉人不接受负责任采购管理工作组所做答复和处理意见，则负责任采购管理工作组应协助其在 5 个工作日内向公司申诉处理委员会提出申诉；

(6) 在申诉提交到申诉处理委员会后，负责任采购管理工作组应在 5 个工作日内组织申诉处理委员会召开会议，讨论该项申诉并在必要时补充调查，并确保在申诉提交于申诉处理委员会之日起 15 个工作日内向申诉人做出答复，提出公司层面的最终解决方案，如果申诉人接受该项方案，则申诉正式终结；如果申诉人仍不能接受申诉处理委员会的解决方案，则可以寻求企业以外的解决途径，包括司法途径；

(7) 如果一个申诉明确涉及多个部门的，须由首先接到申诉的部门通知负责任采购管理工作组，由其按照本条第(5)、(6)款的规定进行处理；

(8) 如果同一申诉人或不同申诉人就经由本条各款处理过的相同申诉再次提出申诉的，由接到申诉的部门或负责任采购管理工作组告知其前述申诉结果，并不予接受申诉；但申诉人如对申诉结果的执行不满意，可就此再次提出申诉。

(9) 对于来自公司官网或意见箱中的匿名申诉，各部门应在接到申诉之日起 7 个工作日内在部门职责权限范围内对申诉事项进行调查和回应，提出处理意见。如果对方申诉的不属实，可不予理会，或向有关调查人员说明情况；如果对方申诉情况属实，应确保在申诉提交于申诉处理委员会之日起 15 个工作日内提出公司层面的最终解决方案。

8. 申诉结果

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，包括司法解决机制，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。

9. 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当针对申诉结果，就在管理制度上存在的改进机会向公司最高管理层提出建议，并将申诉结果整合到《风险管理与 CAHRAs 识别程序》的程序中。

10. 申诉者保护

公司承诺不会因申诉行为对申诉者采取任何形式的报复，对于未能遵守保密原则导致申诉者利益受损害的雇员，公司将酌情予以处罚，严重者可解除劳动合同，送交司法机关处理。

11. 制度实施

(1) 本制度自 2026 年 1 月起实施；

(2) 本制度由公司负责任采购管理工作组最终解释并负责修改。



申诉第一联系人:

联系人: 肖苗

电话: +86-20-8582 5131

申诉邮箱: shenji@ximeigroup.com