

# 社会责任申诉管理流程

Stand 2025 年



# 目录

1 目的 .....	2
2 申诉范围 .....	3
3 申诉时效 .....	3
4 申诉方式 .....	4
4.1 内部申诉 .....	4
4.2 外部申诉 .....	4
4.3 行业申诉 .....	4
5 申诉处理 .....	4
6 申诉结果的应用 .....	5
7 无报复政策与信息保密 .....	5
8 政策审阅与修订 .....	6

中伟股份公司文件	标题：社会责任申诉管理流程	
	编写部门：可持续发展办公室	
	页数：6	
	审阅并通过：2025	上一版本：2024

# 1 目的

为了及时发现和处理中伟新材料股份有限公司及其分、子公司（以下简称“公司”）在企业社会责任方面可能存在的各类风险与隐患，不断提升公司管理能力和信息透明度，建立和谐互利的各利益相关方关系，维护利益相关方的合法权益，制定此程序。

# 2 申诉范围

任何利益相关方可就与本公司产品、责任矿产的开采、贸易、处理和进出口、运营行为、业务关系中造成或促成的违反法律法规和社会责任尤其是供应链尽责管理的要求事项，例如：童工、人权侵犯、职场骚扰、危害环境或社会的行为、不当或无故解雇、强迫劳动、现代奴役、贿赂、洗钱、歧视（包括但不限于人种、肤色、年龄、性别、性倾向、种族、宗教、婚姻、残疾、怀孕等方面）、矿产来源不明等现象提出意见、建议或申诉。

可接受满足以下条件的申诉：

- 与公司的社会责任、供应链尽责管理包括任何已识别的相关风险；
- 指出尽责管理系统的缺陷、不一致或不足；
- 包括足够的客观证据以合理地支持提交申诉人员的指控；
- 违反公司《负责任全球矿产供应链的尽责管理政策》的要求；
- 违反公司《供应商行为准则》的要求；
- 违反《中伟股份商业行为准则》的要求；
- 违反《中伟股份人权政策》的要求；
- 本着诚信提交。

不接受符合以下条件的申诉：

- 与公司的社会责任、供应链尽责管理不相关；
- 与公司控制、影响或职责以外的问题相关；
- 缺少合理支持申诉的足够客观证据；
- 未本着诚信提交。

# 3 申诉时效

利益相关方应就事实发生一年以内的有异议的事件提出申诉。公司对于超过一年以上的  
相关利益方提出的异议事件申诉不予以接受。

## 4 申诉方式

### 4.1 内部申诉

微信小程序“廉洁中伟”、公司社会责任公共邮箱（[cngrCSR@cngrgf.com.cn](mailto:cngrCSR@cngrgf.com.cn)）或二维码、意见箱、各部门上级领导、人力资源部、总经办、总裁办或直接向公司高层领导反映。

### 4.2 外部申诉

微信小程序“廉洁中伟”、公司社会责任公共邮箱（[cngrCSR@cngrgf.com.cn](mailto:cngrCSR@cngrgf.com.cn)）。



注意：申诉人可选择实名或匿名申诉。

### 4.3 行业申诉

CCCMC（五矿化工进出口商会）：

<https://www.cccmc.org.cn/kcxfzxx/zyzx/al/ff80808187f9e83501881d10823206e4.html>;

RBA 之声：<https://www.responsiblebusiness.org/tools/voices>;

印尼区域申诉渠道还可参考：

印尼能矿部投诉平台：<https://www.esdm.go.id>;

印尼环境与林业部（KLHK）举报平台：<https://icircle.menlhk.go.id>;

印尼人权委员会（Komnas HAM）：<https://www.komnasham.go.id>。

## 5 申诉处理

外部申诉：可持续发展办公室负责主导外部申诉信息的处理。

内部申诉：基地指定部门负责接收并主导各基地的内部申诉信息的处理；总裁办负责接收并主导公司总部的内部申诉信息的处理。

第一步：主导部门接收到举报人提供的申诉材料后填写《申诉表》；并于五个工作日内向提出人调查申诉内容；

第二步：主导部门应在三个工作日内对申诉内容进行调查并做出判定：拒绝申诉或接受审核；

第三步：申诉内容属实及符合申诉条件的，主导部门应在十个工作日内与利益相关方商定处理方法，并确定纠正措施（如有）要求责令责任部门整改，主导部门对整改情况进行验证。主导部门无法解决的，可提请常务副总裁/副总裁协助或申请第三方调解。符合申诉条件，但与利益相关者商定后判定本公司不存在申诉问题的，无需采取纠正或改进措施；

第四步：参照《联合国工商业与人权指导原则》，公司承诺对申诉的受理、调查、反馈等处理流程进行透明化管理，并适当向利益相关方披露流程信息；申诉处理完成后五个工作日内公布处理结果或告知申诉方。（通知结果的方式遵循申诉者保护原则）；

第五步：申诉方对调查报告或行动措施不满意的，可再次提出申诉。公司将开展进一步的调查和研究，确定需要深入开展的行动方案并予以实施；

第六步：如申诉方仍与公司改进行动无法达成一致，可采取寻求企业以外的解决途径，包括但不限于聘请外部专家参与审查、转交给第三方（如RCI、RMI等）进行调解或司法途径；

第七步：在不泄露个人隐私与敏感信息的前提下，通过定期报告（年度ESG报告、尽责管理报告）等形式，定期披露申诉的数量和类型、得到处理和解决的申诉的比例，以及通过补救措施解决的申诉的比例。

## 6 申诉结果的应用

公司将申诉机制作为“五步法框架”供应链尽责管理中的重要组成部分，特别是在风险识别与缓解阶段发挥关键作用。公司承诺将员工、社区及其他利益相关方的申诉结果纳入风险识别和评估流程。所有接收到的申诉将被系统记录，并在定期风险评估中作为重要信息来源，协助公司识别潜在的人权、环境和运营风险，推动缓解措施的持续改进。

## 7 无报复政策与信息保密

公司在处理申诉时将遵循事实、程序、保密、及时原则。受理人员对申诉信息严格保密。申诉材料按机密级资料严格管理，未经公司战略与ESG委员会批准，不得调阅。严禁将申诉材料转到被申诉方手中，保护申诉人的合法权益，防止对申诉人的打击报复。报复行为包括但不限于：欺凌、福利的终止或者非法撤回、补偿减少、工作绩效评估不佳、被排除在公司活动或会议之外、诽谤人格等、纪律处分、不当解雇、工作中的冷处理等方式。

如果内部申诉人认为受到了任何违反本政策的报复行为，可以向其主管领导、法律顾问或公司的人力资源负责人提出投诉；外部申诉人则可通过行业协会、所在国家司法机构

等提出投诉。对严重泄密、导致申诉人合法权益受到损害的，移交司法机关处理。

## **8 政策审阅与修订**

本政策由战略与ESG委员会于2025年批准通过并执行，根据对申诉管理流程的有效评估情况，对该流程进行不定期调整。有关调整更改将提交至公司战略与ESG委员会，以供其审阅。若内容无变更，应至少每三年一次呈予战略与ESG委员会，以供其批核。

CNGR 中伟