

文件名称：矿产供应链尽责管理申诉办法	文件编号：TY-GYL-012	版本：V2.1
	生效日期：2024/12/25	

赣州腾远钴业新材料股份有限公司

矿产供应链尽责管理申诉办法

为了及时发现和处理矿产供应链可能存在的各类风险与隐患，保障利益相关方与本公司管理层的顺畅沟通，建立和谐互利的利益相关方关系，维护各利益相关方的合法权益，赣州腾远钴业新材料股份有限公司（以下简称“腾远钴业”）根据《赣州腾远钴业新材料股份有限公司矿产供应链尽责管理政策》制定本申诉办法。

1. 可以对哪些问题提起申诉？

符合以下条件的申诉将会被受理：

- 1) 与腾远钴业矿产供应链尽责管理相关。
- 2) 腾远钴业商业活动或者业务关系对利益相关方已经造成或可能造成负面影响。
- 3) 腾远钴业商业活动或者业务关系违反了《中国矿产供应链尽责管理指南》《经济合作与发展组织关于来自受冲突影响和高风险区域的矿石的负责任供应链尽责管理指南》或《赣州腾远钴业新材料股份有限公司矿产供应链尽责管理政策》中的要求。

符合以下任意一项标准的申诉不会被受理：

- 1) 与腾远钴业矿产供应链尽责管理无关。
- 2) 无法提供充分证据或证人以支持指出的问题。
- 3) 恶意申诉或为获得竞争优势而发起的申诉。
- 4) 如果申诉的问题不属于腾远钴业内部机制所能够解决的范畴，我们将积极协调外部机构解决。

2. 谁可以提起申诉？

任何个人或团体，包括但不限于腾远钴业的客户、供应商、受影响的社区居民、员工、董事会成员等，无论与腾远钴业是否存在直接或间接关联，如认为腾远钴业或供应链存在第 1 条所列供应链尽责管理问题，并在过去一年内或者可能的将来给自己（或自己所代表的利益相关方）造成负面影响，均可向腾远矿产供应链管理办公室提起申诉。

如果申诉由代表受影响方的第三方团体或个人提出，该机构或个人应明确说明其所代表的对象，并提供具备代表权的明确证据。

提起申诉的个人和团体，以下均称为“申诉者”。

3. 如何提起申诉？

申诉者应填写附件一所示《腾远钴业供应链尽责申诉书》，语种不限。申诉书应通过电子邮件、邮寄或亲自送达腾远钴业供应链管理办公室（以下简称“办公室”），该办公室为腾远矿产供应链管理委员会（以下简称“委员会”）的日常办事机构。

邮箱：csr@tycogz.com

邮寄/现场接待地址：江西赣州高新技术产业开发区稀土大道 9 号，赣州腾远钴业新材料股份有限公司矿产供应链管理办公室

如选择亲自前往办公室提交材料，请通过电子邮件提前预约时间。

公司内部申诉，可以选择意见箱、邮箱 csr@tycogz.com、公司矿产供应链管理办公室、各部门上级领导直至总经理。

申诉者必须提供足以支持调查的事实。如果缺乏确凿证据，申诉者必须明确提供证人。如果申诉者提供的信息不足以开展调查，办公室将建议其在 15 天内提供更多信息，否则无法受理。

除公司申诉途径外，申诉人可参考中国五矿化工进出口商会制定的“采矿业和矿产价值链调解磋商机制”，详细说明请点击如下网站链接：

<https://www.cccmc.org.cn/kcxfzzx/zyzx/a1/ff80808187f9e83501881d10823206e4.html>

4. 如何处理申诉？

腾远钴业致力于快速、有效地处理申诉，我们将按照图 1 所示流程处理申诉。

申诉采用冲突回避机制，如您认为委员会中任何人员与申诉存在利益冲突，可在申诉书中要求回避。

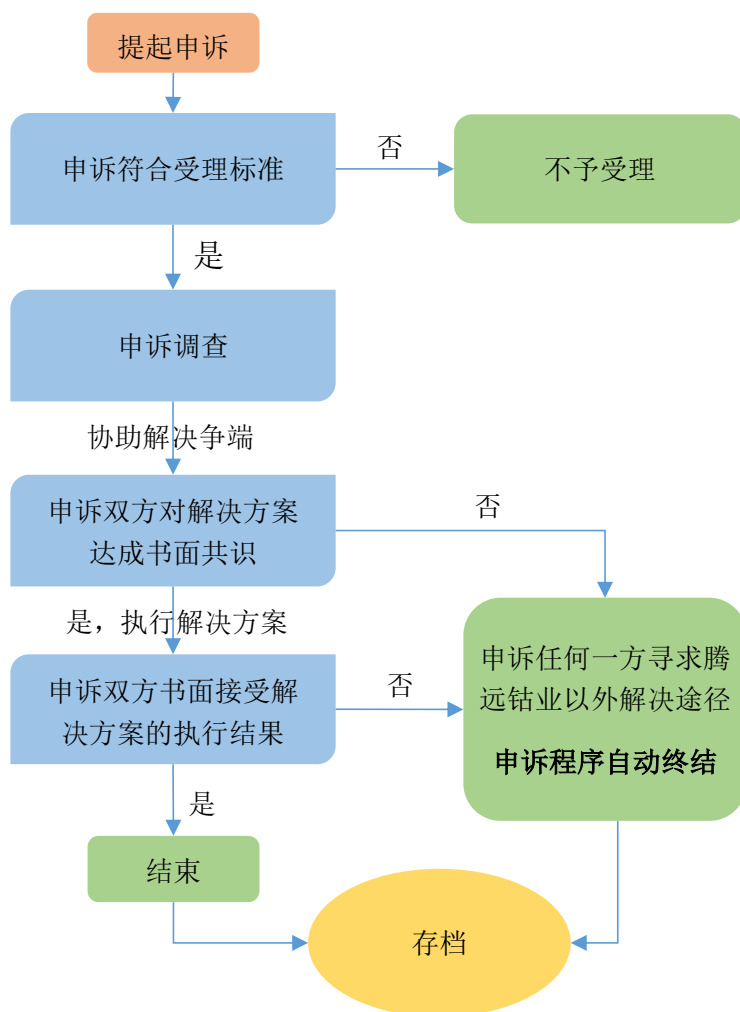


图 1 赣州腾远钴业新材料股份有限公司处理供应链申诉流程

收到申诉材料后，我们通常按以下步骤采取行动：

第一步：办公室向申诉者确认收到申诉材料（收到材料后 2 个工作日内）。

第二步：办公室按照第 1 条所列申诉受理标准审核申诉材料，决定是否受理，并将决定书面（包括电子邮件或纸质文书）通知申诉者。如果决定不予受理，同时说明不予受理原因，并将处理结果报送委员会（收到材料后 5 个工作日内）。

第三步：如果决定受理申诉，办公室则将申诉材料提交委员会，委员会根据

申诉内容组织委员会相关成员启动申诉调查程序，以便与申诉相关方（申诉者、被申诉对象，以及可能存在的其他利益相关方）展开合作，深入全面了解申诉中提出的问题，鉴别与申诉相关的更多利益相关方，完成调查报告并提交给申诉者、被申诉对象和腾远钴业董事会。（决定受理申诉后 30 天内）。

第四步：解决争端。委员会联合申诉者和被申诉对象，对争端提出双方都能接受的解决方案和程序，推动双方达成书面共识。

第五步：申诉者和被申诉对象合作执行达成一致的解决方案，委员会负责监督执行。

第六步：补救措施（如适用）。根据调查结果采取以下补救措施，确保符合联合国人权条约的核心原则，包括非歧视性、公平性、及时性和有效性：

1. 对申诉的问题进行风险评估，立即停止或调整存在问题的活动，确保问题不再对受影响方或其他相关方造成进一步的损害。

2. 向受影响方提供适当的救济，包括但不限于经济赔偿、资源支持、心理援助或其他恢复性措施，以弥补所造成的损害。

3. 审查和改进管理流程与制度，针对调查中发现的缺陷进行调整，确保相关责任主体问责到位，并防止类似问题再次发生。

补救措施应在 30 个工作日内完成，以确保及时性和有效性。如因特殊情况需要延长时间，必须以书面形式向申诉人说明具体原因，提供明确的延长期限，并保障申诉人了解进展和参与权利。

补救过程须保持透明，向受影响方或相关利益相关方提供信息，并邀请其参与相关环节的讨论和决策（如适用）。

采取的措施应符合联合国《经济、社会与文化权利国际公约》及《公民权利与政治权利国际公约》的基本要求。

第七步：申诉者和被申诉对象双方接受解决方案的执行结果，并签署执行结果确认书，委员会决定结案。如果经过一轮或者几轮磋商，申诉者和被申诉对象中的任何一方不接受解决方案（第四步），或者不接受解决方案的执行结果（第五步），则可以寻求腾远钴业以外的解决途径，如第三方争端解决机构或专家等，公司内部申诉程序自动终结。委员会将申诉程序的最终结果通知申诉者、被申诉对象和腾远钴业董事会。

第八步：针对所有被受理的申诉，委员会填写《腾远矿产供应链尽责申诉存档卡》，与申诉书、调查报告、解决方案、执行结果确认书等相关文件一并存档保管。

我们需要将申诉反馈以及处理结果汇报给供应链尽责管理委员会，同时将申诉反馈整合到风险识别与管理流程中。

5. 申诉者是否被保护？

申诉者可以选择匿名或者实名申诉，我们都将会对您的身份保密并承诺不会对申诉者采取任何打击和报复行为。

在任何情况下，我们均保证以独立、公正和客观的方式处理、调查、回复并归档所接收的申诉材料。

6. 改进机制与预防措施

经验总结：

对申诉案例进行分析，识别制度或管理流程中的薄弱环节，制定相应的改进措施。

预防性措施：

1. 加强员工培训，提升责任意识和技能水平。
2. 改进供应链管理，减少对利益相关方的潜在风险。
3. 定期审查并更新申诉机制，确保其适应性和有效性。
4. 向利益相关方汇报改进措施的落实情况，在适当的情况公开申诉处理结果，以提升机制透明度和公信力。

7. 该申诉办法何时生效？

本办法经腾远钴业审议批准之日起生效。

赣州腾远钴业新材料股份有限公司

2024 年 12 月 25 日

您的诉求，以及实现诉求所希望采用的解决方案（明确且可操作的诉求能够帮助我们更快地帮您解决问题）

申诉者代表签名：

申诉日期：