

# 供应链管理申诉与沟通机制

为了加强同受影响地区、供应链上下游企业、政府部门、非政府组织、媒体及其他利益相关各方的沟通与协作，及时、有效回应相关方关切，不断提高公司供应链治理能力和信息透明度，本着“诚实、守信、责任”的原则，专门建立“上海杉杉新材料有限公司供应链申诉与沟通机制”。

## 一、机制目的

本机制旨在接收、审核、回应、报告和处理各利益相关方对供应链治理的期望和诉求，加强同外部的沟通与协作，为持续提升公司供应链治理能力搭建对话和磋商平台。

## 二、范围

适用主体：杉杉科技供应链上下游企业、审核评估机构、审核员、行业审核项目（二方、三方审核）、行业倡议，及其他利益相关方。

适用标准：《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职调查指南》、《中国负责任矿产供应链尽责管理指南》以及杉杉科技《负责任矿产供应链尽责管理政策》。

适用矿产：杉杉科技定义的关键矿产，主要为天然石墨。

为确保申诉和沟通机制的有效运行，本机制只接受善意和诚信提供的申诉或信息，且须满足以下条件：

- 2.1 已识别的与本公司供应链相关联的风险与挑战；
- 2.2 本公司供应链尽责管理体系和措施存在的差距和不足；
- 2.3 其他具有充足证据支持的涉及供应链的相关建议和意见。

## 三、申诉与沟通渠道

任何有关上述范围的申诉与沟通信息，请发邮件至杉杉供应链申诉邮箱  
[supplychain@shanshan.com](mailto:supplychain@shanshan.com)或致电杉杉科技，电话：021-58568662。

## 四、信息提交要求

对于申诉人所提交的申诉或沟通信息，须满足以下条件，或直接填写附件《供应链尽责申诉书》，高敏感人群可以委托他人或者派出代表协助申诉：

4.1 写明申诉人姓名（可匿名）、单位（如有）以及是否要求保密，如有保密要求则本公司予以保密；

4.2 如果申诉是由派出代表提交的，须提供授权人的信息以及联系方式，包括有效的电话号码与邮箱地址；

4.3 详细说明申诉或沟通事项，并提供支持性证据，这将有助于申诉或沟通的有效解决。欢迎提供申诉人认为可行的解决措施建议。

## 五、申诉与沟通流程

本申诉与沟通机制通过以下六个步骤开展工作：

### 步骤一：接受申诉或沟通

受理申诉与沟通的工作人员负责记录申诉与沟通内容，并确保把相关内容记录在《供应链尽责申诉处理意见书》中。

### 步骤二：初步评估

初步评估申诉与沟通的内容是否符合本申诉与沟通机制的范围，并将信息传达给公司的相关领导和部门。

### 步骤三：申诉确认

在收到申诉与沟通后的七个工作日内书面答复申诉人以确认收到申诉，并提供解决申诉的步骤和时间。

### 步骤四：申诉回应

在接到申诉之后立刻开展申诉调查，在申诉开始之日起一个月内完成与申诉有关的调查报告或行动报告，并形成回应结论。如遇复杂或特殊情况，导致无法在上述规定时间内完成调查及回应的，需妥善保存与申诉相关的沟通记录，并持续跟进，确保问题尽快得到妥善解决，及时向申诉方反馈进展情况，直至问题最终关闭。

回应的内容将会有三种方式：

- 1) 不符合申诉范围，申诉无法成立，驳回申诉；
- 2) 接受申诉，但本公司不存在申诉问题，无需采取纠正或改进措施；
- 3) 接受申诉，确认需要采取纠正或改进措施。

#### 步骤五：改进行动

如申诉方对调查报告或行动措施不满意，公司将开展进一步的满意度调查和研究，确定需要深入开展的行动方案并予以实施。如申诉方仍就与公司改进行动无法达成一致，可将申诉转交给第三方进行调解或聘请外部专家参与审查及磋商。

#### 步骤六：监测与评价

公司供应链部每个季度将收到的申诉、解决以及未决的情况向负责任采购及供应链尽职调查管理者代表汇报。分析申诉解决的情况以及时限，并评估申诉与沟通机制的有效性。

### 六、申诉记录

供应链部保存所有申诉申请、处理、审议以及相关方沟通的记录，申诉信息至少保存10年。参与处理申诉的工作人员应对要求保密的信息以及未允许公开的信息负有保密责任。申诉材料严格管理，未经公司管理层或分管领导批准，任何人不得调阅。

### 七、申诉保护及补救机制

申诉处理采用冲突回避原则，如申诉人认为公司任何人员与申诉存在利益冲突，可在申诉书中要求回避。杉杉科技切实保护申诉人权益，严禁将申诉材料转到被申诉方手中，严禁因申诉打击报复申诉者，同时保证其知情权，即申诉是否有效以及最终处置结果等信息。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。

供应链部在确认接受申诉后，立即组织开展申诉调查和补救，公司优先处理最严重的影响或反应迟缓将导致无法补救的影响。

### 八、相关文件

#### 8.1 《供应链尽责申诉书》

## 8.2 《供应链尽责申诉处理意见书》

本政策的最终解释权归属于供应链部。

上海杉杉新材料有限公司

2025 年 9 月