天赐材料申诉管理

## ****1.申诉管理政策与承诺****

### ****1.1 政策声明****

本公司致力于建立公平、透明、高效的申诉管理机制，确保员工、客户、供应商、社区成员及其他利益相关方的申诉得到及时、公正的处理，维护各方权益，促进透明和问责。我们承诺：

**尊重人权和法律法规，保障申诉者的合法权益。**

**提供安全、无障碍的申诉渠道，保护申诉者免受报复。**

**以公平、透明、保密的方式处理所有申诉。**

**定期审查申诉管理流程，持续改进申诉机制。**

### ****1.2 适用范围****

本政策适用于：

* 员工关于劳动条件、歧视、骚扰等的申诉。
* 客户对产品或服务质量的投诉。
* 社区成员对项目环境或社会影响的关切。
* 直接与间接供应商对合同履行、合规性问题的反馈。

### ****1.3 申诉渠道****

公司建立专门的报告机制，对本政策有任何疑问或发现违反本政策的行为，可通过以下方式进行咨询或报告：

* OA报告
* 微信公众号
* 邮箱：tousujubao@tinci.com
* 电话：13422286620

公司将在收到申诉后内部识别风险等级后进行响应，最晚在**30天内**反馈给报告人。

相关证明可参考链接：<https://www.tinci.com/lxwm/。>

### ****1.4申诉管理架构****

* 申诉委员会：公司成立由利益相关者代表组成的申诉委员会，负责对申诉事项进行审议和决策。
* 单一协调点：设立负责申诉管理的单一协调点，由内部审计部门承担相关职责，统一处理投诉，并制定了优先政策。

## ****2. 风险评估****

### ****2.1 潜在申诉风险识别****

通过利益相关方访谈、历史数据分析等方式，识别可能引发申诉的风险：

**劳动权益**：工资拖欠、职业健康与安全问题。

**环境影响**：污染、噪音、生态破坏。

**社区关系**：土地征用、文化遗产破坏。

**商业行为**：欺诈、合同违约。

### ****2.2 风险等级评估****

根据**发生概率**和**影响程度**对申诉风险分级，并设置不同响应时间：

| **风险等级** | **响应时间** |
| --- | --- |
| 高 | 24h |
| 中 | 7天 |
| 低 | 30天 |

## ****3. 缓解与预防措施****

### ****3.1 预防措施****

**培训与宣传**：定期开展管理层、员工和供应商进行申诉流程和权益保护培训。

**透明沟通**：通过网站、公告栏、申诉热线、邮箱等公开申诉流程和联系方式。

**合同条款**：在商业合同中明确争议解决机制，确保供应商/承包商遵守申诉管理要求。

**供应商合规管理：**对不符合要求的直接或间接供应商，采取暂停合作或排除措施，直至完成整改；通过专项行动计划与供应商协作确保合规，包括：

* 明确定义的不合规行为：违反NDPE政策、劳动权益等；
* 制定有时限的纠正整改方案；
* 提供培训、资源支持及进度跟踪。

### ****3.2 缓解措施****

**快速响应**：设立24小时申诉热线（13422286620）。

**第三方调解**：对复杂申诉引入独立调解员或仲裁机构。

**补偿方案**：制定合理的赔偿或补救计划（如经济补偿、环境修复）。

**供应商协作行动：**对供应链的相关申诉，通过集体调查、联合供应商介入等方式管理；提供对已发生损害人员、环境的补救。

## ****4. 监测机制****

### ****4.1 监测指标****

审计监察部：申诉数量及分类统计（月度/季度）。

审计监察部：平均处理时间（目标：≤15个工作日）。

审计监察部：申诉解决率（年度目标：≥90%）。

### ****4.2 监测工具****

**申诉登记表：**记录申诉人、时间、问题描述、处理进展。

**供应商整改跟踪表：**记录纠正措施、时限及验证结果。

**数据库系统**：用于跟踪和分析申诉趋势。

## ****5. 报告与核查****

### ****5.1 内部报告****

**月度报告**：提交管理层，汇总申诉类型、处理状态、未决问题和趋势分析。

**年度审查**：由审计监察部审查申诉管理的合规性、有效性，并提出改进建议。

### ****5.2 外部核查****

**独立审计**：每两年由第三方机构审查申诉管理的合规性、有效性。

**利益相关方反馈**：通过问卷调查评估申诉机制满意度。

**公开披露**：在可持续发展报告中公布申诉数据（匿名化处理）。

**内外部传达**：向相关利益相关者（如供应商、工人、社区等）传达其运营的申诉机制。

**申诉日志：**公司有定期更新的申诉日志，记录有关新申诉的信息以及申诉解决的行动和进展情况。

**利益相关方通报机制：**通过官网、合同附件、培训等渠道，向供应商、员工、社区公开申诉机制（链接：https://www.tinci.com/lxwm/）。

## 6 ****补偿机制****

### ****6.1补偿原则****

**恢复性**：优先恢复受影响方的原始状态（如清理污染）。

**赔偿性**：经济补偿（如工资补发、医疗费用）。

**非经济补偿**：公开道歉、政策修订承诺。

### ****6.2 补偿流程****

**评估损失**：由专项小组或第三方机构核定。

**协商方案**：与申诉方共同确认补偿形式。

**执行与反馈**：补偿后跟踪申诉方满意度。

**采取行动：**通过集体行动进行调查，让申诉方（如供应商）参与，支持补救损害（如果发生）对人和环境。

## 7 ****供应商不合规处理流程****

### ****7.1不合规定义与响应****

**明确定义：包括但不限于违反NDPE政策、劳动权益、环境标准、合同条款等。**

**时限性行动：**

* **初次不合规：15个工作日内发出整改通知，提供整改支持；**
* **持续不合规：暂停合作/采购安排，启动制裁程序。**

### ****7.2 暂停合作后的重新纳入标准****

**供应商需满足以下条件方可恢复合作：**

* **制定有时限的行动计划，确保符合负责任采购政策；**
* **承诺对违规行为进行恢复、补救和赔偿（如环境修复、工资补发）；**
* **通过第三方审计验证整改有效性。**

### ****7.3 监控与验证****

公司通过进度报告、现场核查、第三方审计等验证纠正措施；

关闭不合规项需满足：100%整改完成且无重复违规。

## 8 附则

本政策将根据实际情况进行修订和完善，以确保符合联合国商业与人权指导原则（UNGPs）的8项有效性标准等相关要求。如有疑问，可通过上述申诉渠道进行报告。