

山东瑞福锂业有限公司内外部申诉管理规定

第一章总则

1. 目的：为建立畅通、有效、保密的申诉渠道，保障员工及外部相关方（如供应商、客户、合作伙伴、社区成员等）的合法权益，鼓励举报违法违规、不道德行为或提出合理化建议，及时发现和纠正公司运营中的问题，促进公司持续改进和健康发展，特制定本规定。

2. 适用范围：本规定适用于：

内部申诉：公司所有在职员工（含派遣员工）针对工作中涉及的个人权益、劳动条件、管理决策、工作环境、同事行为等方面的投诉、举报或建议。

外部申诉：供应商、客户、合作伙伴、社区居民及其他外部利益相关方针对公司或其员工在商业活动、环境影响、社区关系、服务质量等方面可能存在的违法违规、不道德行为、违约或提出的建议与反馈。

特别强调：举报违反国家法律法规、公司规章制度（特别是《反贿赂管理规定》、《员工行为准则》、《环境健康安全政策》等）、涉及腐败、舞弊、欺诈、歧视、骚扰、安全环保违规等行为，是本规定重点保障的申诉内容。

3. 基本原则：

渠道畅通：提供多种便捷的申诉渠道。

保密原则：严格保护申诉人（尤其是实名举报人）的身份信息及申诉内容，除法律规定或调查需要外，不得泄露。

非报复原则：公司严禁任何针对善意申诉人（无论申诉是否成立）的报复行为（如解雇、降职、减薪、威胁、歧视、刁难等）。报复行为将受到严厉惩处。

公正客观：所有申诉都将得到及时、公正、客观的调查和处理。

及时反馈：在保护调查过程和必要保密性的前提下，尽可能向申诉人反馈处理进展和结果。

保护善意：鼓励实名申诉，对善意但内容部分失实的申诉予以包容；对恶意诬告陷害者将依法依规追究责任。

第二章申诉渠道

4. 内部申诉渠道：

直属上级：鼓励员工首先向直接主管反映问题或寻求解决。

人力资源部：涉及劳动关系、薪酬福利、培训发展、绩效考核、员工关系（如同事冲突、歧视、骚扰等）的问题。

综合管理办公室：涉及违法违规、商业道德、合规风险（如腐败、贿赂、舞弊、利益冲突、内幕交易、反垄断）、重大合同争议等。

审计部：涉及财务舞弊、资产侵占、内控缺陷等。

工会（如有）：涉及员工集体权益、劳动保护等。

总经理/董事长信箱：书面或电子邮件形式。

专用举报平台（推荐）：

举报热线：设立 7x24 小时录音举报电话（0538-3462269）。

举报邮箱：设立独立、保密的专用举报邮箱

（rfzjb@rflithium.cn）。

在线举报系统：在公司内网或外部官网设立匿名/实名在线举报入口。

5. 外部申诉渠道：

客户服务热线/邮箱：用于常规服务投诉和建议。

采购部门：供应商关于采购流程、合同履行、付款等的投诉。

销售部门：客户关于产品质量、交付、服务等投诉。

公共关系/社区关系部门：社区成员关于环境、安全、社区影响等方面的反馈。

综合管理办公室：外部相关方关于公司或员工涉嫌违法违规、不道德行为（如腐败、欺诈、环境违规、侵犯权益）的举报。

专用举报平台：

举报热线：同内部举报热线

举报邮箱：同内部举报邮箱。

官网举报入口：公司官网。

书面信函：邮寄至公司指定地址。

6. 渠道管理：所有通过专用举报平台（热线、邮箱、在线系统）接收的申诉，由综合管理办公室统一登记、管理和分办（或由其指定的独立接收点）。其他部门收到的属于本规定范围的重大举报（如涉及腐败、严重违规），也应及时转交综合管理办公室。

第三章 申诉处理流程

7. 接收与登记：

接收部门（特别是综合管理办公室）需详细记录申诉信息，包括：

申诉日期、来源（匿名/实名）、申诉人联系方式（如提供）、被申诉对象/部门、申诉事项描述、相关证据材料（如有）。

建立申诉登记台账，确保可追溯。

8. 初步评估与分类：

综合管理办公室（或接收部门）对申诉进行初步评估，判断：

是否属于本规定受理范围。

事项的性质和严重程度（如：一般性建议、工作纠纷、潜在违规、涉嫌犯罪）。

是否需要紧急处理（如涉及人身安全、重大财产损失、环境危害）。

确定负责调查处理的主导部门（如：人力资源部处理人事纠纷，综合管理办公室处理合规举报，审计部处理财务舞弊，业务部门处理具体业务投诉等）。

对于匿名申诉，只要内容具体、可查，也应受理。

9. 分办与调查：

综合管理办公室根据评估结果，将申诉分派给相应的主导部门。

主导部门应成立调查小组（根据需要可跨部门组成），制定调查方案。调查应遵循公正、客观、保密原则。

调查方式可包括：查阅文件记录、访谈相关人员（申诉人、被申诉人、证人）、现场核查、委托专业机构鉴定等。

调查过程应做好详细记录。

10. 处理与决定：

调查结束后，调查小组形成调查报告，清晰陈述事实、证据、分

析结论及处理建议。

根据申诉性质和公司权限，处理决定可能包括：

澄清事实，消除误解。

协调解决争议，促进和解。

批评教育、警告、责令改正。

根据公司规章制度给予纪律处分（警告、记过、降职、解除劳动合同等）。

要求经济赔偿或追回损失。

改进管理流程或制度。

向司法机关报案（涉及犯罪）。

驳回缺乏事实依据的申诉。

处理决定需根据公司授权体系，由相应管理层级批准（如：部门经理、分管副总、总经理、董事会）。

11. 反馈：

在调查处理过程中及结束后，应在遵守保密规定和不妨碍调查的前提下，尽可能向实名申诉人反馈处理进展和最终结果（可通过其选择的保密方式进行）。

对于匿名申诉，可通过公告（如内部通知但不透露细节）或改进措施等方式进行间接反馈。

反馈内容应清晰、专业，但需注意保护他人隐私和商业秘密。

12. 记录保存：所有申诉材料、调查记录、报告、处理决定、反馈记录等应妥善保存，保存期限符合法律法规要求（通常不少于5年）。

第四章保密与反报复

13. 保密义务:

所有接触申诉信息的人员（接收人、调查人员、处理决策者、被通知的相关人员）均有严格的保密义务。

严禁泄露申诉人身份（尤其是实名举报人）和申诉细节。讨论仅限于必要知晓范围内。

电子和纸质记录需安全存储。

14. 反报复保护:

公司郑重承诺并采取有效措施，保护善意申诉人（无论申诉是否成立）免受任何形式的报复。报复行为是严重违纪，将受到最严厉的惩处。

人力资源部和综合管理办公室负责监督反报复政策的执行，受理关于报复行为的举报，并进行独立调查和处理。

如申诉人认为自己遭受报复，应立即通过本规定渠道再次举报。

第五章监督与改进

15. 综合管理办公室负责定期（如每半年或一年）汇总分析申诉数据（数量、类型、趋势、处理结果），形成报告提交管理层和董事会。

16. 分析报告应识别系统性风险、管理漏洞和流程改进机会。

17. 公司管理层应根据申诉分析结果，及时采取改进措施，完善相关政策和流程，防止问题重复发生。

第六章附则

18. 本规定由公司综合管理办公室负责解释。

19. 本规定自发布之日起生效。公司将根据实际情况和反馈定期修订。

20. 本规定应传达至全体员工，并在公司官网（外部申诉渠道部分）公开或以适当方式告知外部利益相关方。

