

	申诉和补救管理流程	文件编号	EF-ISC-4.5.6.1.2
		版本	V1.0
		编制日期	2025年01月13日

1. 目的

公司建立规范、科学、有效的申诉和补救机制，使利益相关方能够报告和处理与深圳市正浩创新科技股份有限公司业务及供应链管理过程中相关的问题和不当行为，尽最大努力预防和缓解因供应链尽责管理相关问题导致的不利影响，保障供应链的合规性，并保护供应链中利益相关方的合法权益，推动整个供应链向更加可持续和负责任的方向发展。

2. 适用范围

本规定适用于深圳市正浩创新科技股份有限公司及其分子公司的业务及供应链管理等存在直接或潜在关系的内部、外部利益相关方。

3. 相关法规

- 3.1 《欧盟关于电池和废电池的法规（EU）2023/1542》（简称《欧盟新电池法》）
- 3.2 《经合组织负责任商业行为尽职调查指南》
- 3.3 《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》
- 3.4 《联合国工商业与人权指导原则》
- 3.5 欧盟《企业可持续发展尽职调查指令》（CSDDD）

4. 申诉处理机构

公司公共事业部负责申诉工作的处理，指定专人跟进公共邮箱收集到的申诉信息，执行申诉程序，承诺保护受影响人员或申诉方的身份，向申诉人给出回复，并将过程和结果存档管理

5. 申诉渠道

公司设立申诉电子邮箱：complain@ecoflow.com并对外公布，电子邮箱用于接收上述范围的申诉和沟通信息

6. 申诉内容

6.1 任何利益相关方发现的与公司业务及供应链尽责管理相关的问题或不当行为，包括不符合公司负责任供应链管理政策、不符合供应链尽责管理流程、未尽义务表现、不履责行为或者认为正浩在供应链管理过程中侵犯自身权益等情况，均可通过此流程进行申诉处理。

6.2 相关方对公司的供应链尽责管理提起申诉时，该申诉需包含以下内容：

- 1. 写明申诉人的姓名（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；
- 2. 详细说明申诉的事项及理由；

	<h2>申诉和补救管理流程</h2>	文件编号	EF-ISC-4.5.6.1.2
		版本	V1.0
		编制日期	2025年01月13日

3. 附相关支持性证据，这有利于申诉或沟通的解决；
4. 如申诉人有可行的解决措施建议，欢迎一起提供给我司。

对以下内容的申诉，公司不予受理：

5. 恶意申诉；
6. 对于申诉的内容无法提供证据支撑；
7. 对于超出该申诉机制解决范畴的申诉，无法接收申诉，但将提供相关援助或协调相关部门处理。

7. 申诉和补救处理程序

7.1 接收申诉信息

公共事业部每周定期查看邮箱，将申诉方发送的信息和佐证材料保存，初步判定内容相关部门，发放给相关责任部门。

7.2 确认申诉信息

责任部门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，核实申诉内容是否属实，并将相关信息传达给公司的供应链尽责管理工作组组长。

7.3 申诉回应

责任部门在收到申诉事项之后的 1 个月内，向申诉者反馈回应邮件，以确认公司收到申诉，并提供解决申诉的步骤和时间，回应内容由供应链尽责管理工作组组长审批。

回应的内容一般分为三类：

1. 不符合申诉范围，申诉不成立，驳回；
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。

7.4 申诉调查和补救

责任部门在确认接受申诉之后立刻组织申诉调查和补救，在申诉开始之日起 1 个月内完成与申诉有关的调查报告，并将调查结果传递给申诉方。


在对不利影响进行补救时，公司将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。

若申诉方对调查报告或行动措施不满意，公司将进行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。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。特别情况下，公司将与司法机构进行合作寻求合法的解决方法。

7.5 整改与跟进

完成申诉调查处理后，向被申诉方发出整改要求，限期制定有效的解决方案。

公司制造运营管理部每个季度将收到的申诉、解决以及未决的情况向供应链尽责管理工作组组长汇报；

	申诉和补救管理流程	文件编号	EF-ISC-4.5.6.1.2
		版本	V1.0
		编制日期	2025年01月13日

每年分析申诉解决的情况，并评估申诉与沟通机制的有效性，并在公司年度供应链尽责调查报告中予以体现。

8. 申诉的记录

制造运营管理部将收到的申诉记录登记在册，应包括以下内容：

- 1) 何人何时提交申诉；
- 2) 申诉的类型、问题以及随申诉提交的信息；
- 3) 接受或拒绝决定。

9. 申诉者保护

9.1 申诉者信息保密

申诉信息由制造运营管理部负责登记与处理，处理人须对申诉者的信息严格保密，除分管领导外，严禁将申诉者信息透露给其他任何人员。申诉材料应作为机密级资料严格管理，未经公司管理层或分管领导批准，任何人不得调阅。

9.2 申诉者权益保护

公司鼓励此类申诉，并切实保护申诉者权益，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收到损害的，移交司法机关处理。

本公司郑重承诺：坚决保护申诉者权益不受侵犯。

10. 相关附件

附件一：申诉书（模板，供参考）

附件二：申诉与补救报告（模板，供参考）

	申诉和补救管理流程	文件编号	EF-ISC-4. 5. 6. 1. 2
		版本	V1.0
		编制日期	2025年01月13日

附件一

申诉书（模板）

申诉人姓名		职业	
申诉人与公司的关系			
申诉人联系方式		申诉事件发生日期	
申诉事实级诉求内容 (可附页提交)			
申诉确认, 并回应是否 符合受理条件			
承办:		复核:	
日期:		日期:	

	申诉和补救管理流程	文件编号	EF-ISC-4.5.6.1.2
		版本	V1.0
		编制日期	2025年01月13日

附件二

申诉与补救报告（模板）

申诉人姓名		职业	
申诉人与公司的关系			
申诉人联系方式		申诉事件发生日期	
申诉事实及诉求内容 (可附页提交)			
公司补救经过及结论 (可附页提供)			
尽职调查工作组组长 意见			
承办:		复核:	
日期:		日期:	